

Leistungsbeschreibung AAVA in Wodis Yuneo

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	2
2	Module/ Funktionalitäten	4
3	Interaktionen, Verbrauch und ergänzende Interaktionspakete	5
4	Schnittstellen	7
5	Pflegeleistungen	7
6	Datenumgang	7
7	Leistungsabgrenzung	8
8	Leistungen bei Vertragsbeendigung	9
9	Dokumentation / Weitere Dokumente	9

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

AAVA in Wodis Yuneo ist ein KI-gestütztes Zusatzmodul für das ERP-System Wodis Yuneo. Es unterstützt Wohnungsunternehmen bei der Automatisierung von Informationsabfragen, Buchungsprozessen und Posteingangsverarbeitung sowie bei der Ausführung wiederkehrender Verwaltungsaufgaben. Das Modul ergänzt Funktionalitäten bestehender Prozesse und ermöglicht eine effizientere Bearbeitung alltäglicher Geschäftsvorfälle.

1.2 Produkt- und Lieferumfang

Modul / Funktionsbereich	AAVA in Wodis Yuneo (eigenständig)	AAVA in Wodis Yuneo inkl. AAVA in Archiv kompakt - Business*
Chat mit Yuneo	✓	✓
Digitaler Postkorb	✓	✓
Buchungsunterstützung	✓	✓
Prozessautomation	✓	✓
Kundenindividuelles Helpcenter	✓	✓
AAVA in Archiv kompakt**		✓

(* AAVA in Archiv kompakt - Business ist im Produkt- und Lieferumfang enthalten, soweit der Kunde parallel Archiv kompakt by Aareon lizenziert hat)

(** Siehe separate Leistungsbeschreibung)

1.3 Definitionen

Die Definitionen richten sich grundsätzlich nach den im Rahmen des Vertragsverhältnisses für Wodis Yuneo vereinbarten Begriffen.

Folgende Definitionen gelten im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung vorrangig gegenüber den allgemeinen Definitionen und ausschließlich im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung:

- 1.3.1 **Ausgabe** bezeichnet sämtliche Inhalte, die von AAVA in Wodis Yuneo auf der Grundlage von Daten, die der KI-Technologie zur Verfügung gestellt werden, einschließlich Kundendaten und Trainingsdaten, als Ausgabe erzeugt werden.
- 1.3.2 **Chat mit Yuneo** bezeichnet die Abfrage von strukturierten Daten aus dem ERP-System mittels dialogbasierter Schnittstelle u.a. aus den Bereichen Mietverträge, Aktivitäten & Rechnungen.

1.3.3 **Interaktion** (auch als „**Anfrage**“ bezeichnet) ist eine der nachstehenden, eindeutig zählbaren Leistungen von AAVA in Wodis Yuneo:

- **Frage & Antwort:** Eine vom Nutzer ausgelöste Frage (Prompt) und die dazugehörige, von AAVA in Wodis Yuneo gelieferte Antwort (ein Q&A-Paar). Folgefragen gelten als neue Anfrage.
- **Akzeptierter Buchungsvorschlag:** Die durch AAVA in Wodis Yuneo generierte Buchungsempfehlung, deren Durchführung der Nutzer bestätigt.
- **Verarbeitete DIN-A4-Seite:** Die in AAVA in Wodis Yuneo verarbeitete angefangene DIN-A4-Seite (Format 210 × 297 mm) eines hochgeladenen oder über eine Integration übergebenen Dokuments (z. B. PDF, DOCX). Mehrseitige Dokumente werden seitenweise gezählt.
- **Automatisierter Hintergrundprozess:** Ein durch AAVA in Wodis Yuneo ausgelöst, ohne weitere Nutzereingabe durchlaufener Prozesslauf (z. B. Klassifikation, Extraktion, Abgleich, Dublettenprüfung, Workflowschritt).

Im Rahmen einer Weiterentwicklung von AAVA in Wodis Yuneo können zukünftig weitere Leistungen von AAVA in Wodis Yuneo hinzukommen, die als Interaktion in diesem Sinne gelten.

1.3.4 **Referenzverbrauch** bezeichnet eine im System für jede Interaktion veranschlagten durchschnittlichen Tokenverbrauch.

1.3.5 **Referenzverbrauch einer Standard-Interaktion** ist die interne Bemessungsgrundlage von AAVA in Wodis Yuneo, z.B. für ein Q&A-Paar üblicher Länge ohne Dokumentverarbeitung oder Hintergrundprozess.

1.3.6 **Token** (auch „**KI-Token**“ oder „**AI-Token**“) bezeichnet die kleinste digital verarbeitbare Informationseinheit innerhalb eines KI-Modells oder KI-Dienstes, die durch das System zur Zerlegung, Analyse, Weiterverarbeitung oder Generierung von Text, Audio oder anderen Daten genutzt wird. Ein Token kann ein Wort, ein Teil eines Wortes, ein Satzzeichen oder eine andere sinntragende Einheit sein, die algorithmisch bestimmt wird und der Verarbeitung des jeweiligen KI-Modells dient.

2 Module/ Funktionalitäten

2.1 Chat mit Yuneo

Beschreibung:

Die Chat-Funktion erlaubt die dialogbasierte Abfrage von Daten aus Wodis Yuneo. Unterstützt werden unter anderem Informationen zu Kontakten, Aufträgen, Mitgliedern, Aktivitäten, Mietspiegeln, Rechnungen sowie Miet- und Eigentumsverträgen.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Die Funktion setzt eine stabile Verbindung zum Wodis Yuneo System sowie die entsprechende Rechtevergabe zur Dateneinsicht voraus.

2.2 Digitaler Postkorb

Beschreibung:

Automatisierte Erkennung und Kategorisierung von eingehenden Dokumenten. Metadaten und Inhalte werden analysiert, Aufgaben automatisch erzeugt und an zuständige Bearbeiter zugewiesen.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Eine einheitliche Struktur der Eingangsdokumente erhöht die Erkennungsgenauigkeit. Für die Bearbeitung müssen Nutzer Aufgaben im angebundenen System verarbeiten können.

2.3 Kundenindividuelles Helpcenter

Beschreibung:

Das kundenindividuelle Helpcenter ermöglicht die Bereitstellung, Strukturierung und Nutzung kundeneigener Inhalte, Dokumente und Informationen. Die hinterlegten Inhalte können für Recherche- und Informationszwecke genutzt werden und, soweit die entsprechende Funktionalität freigeschaltet ist, in die dialogbasierte Nutzung von AAVA in Wodis Yuneo einbezogen werden.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Die Nutzung setzt die Bereitstellung geeigneter Inhalte sowie die entsprechende Rechtevergabe innerhalb der angebundenen Systemumgebung voraus. Die Aktualität, Qualität und fachliche Richtigkeit der im kundenindividuellen Helpcenter bereitgestellten Inhalte liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.

2.4 Buchungsunterstützung

Beschreibung:

Ermöglicht die automatische Generierung von Buchungsvorschlägen im Rahmen der Rechnungsbearbeitung, auch wenn kein zugehöriger Auftrag vorhanden ist.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Diese Funktion ist auf definierte Buchungslogiken abgestimmt und setzt ggf. eine manuelle Kontrolle voraus.

2.5 Prozessautomation

Beschreibung:

Automatisierung von Routineprozessen wie z. B. die Erstellung von Mietspiegeln, das Anlegen von Aktivitäten aus dem Chat heraus oder das Auslösen wiederkehrender Aufgaben.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Wiederkehrende Aufgaben setzen eine entsprechende Rechtekonfiguration innerhalb von Wodis Yuneo voraus.

3 Interaktionen, Verbrauch und ergänzende Interaktionspakete

Für die Nutzung von AAVA in Wodis Yuneo steht dem Kunden ein kalendermonatliches Interaktionskontingent zur Verfügung. Dieses setzt sich zusammen aus dem Ausgangskontingent und (soweit beauftragte) ergänzenden Interaktionspaketen.

Soweit das monatlich zur Verfügung stehende Interaktionskontingent nicht verbraucht wird, verfällt es am Kalendermonatsende. Es kann nicht auf einen Folgemonat übertragen werden und wird nicht verrechnet oder ausgezahlt.

Soweit der Produkt- und Lieferumfang von AAVA in Wodis Yuneo ebenfalls AAVA in Archiv kompakt beinhaltet, werden innerhalb AAVA in Archiv kompakt (Business) durchgeführte Interaktionen ebenfalls entsprechend der im Folgenden dargestellten Grundsätze von dem in AAVA in Wodis Yuneo verfügbaren kalendermonatlichen Kontingent abgezogen.

3.1 Ausgangskontingent

Das eingeräumte Ausgangskontingent an Interaktionen bemisst sich in Abhängigkeit von den mit der Software Wodis Yuneo verwalteten Verwaltungseinheiten des Kunden. Das konkrete Ausgangskontingent ergibt sich aus dem Leistungsschein. Anpassungen der Anzahl an Verwaltungseinheitenpaketen (z.B. im Rahmen der Systemvermessung von Wodis Yuneo) führen zu einer entsprechenden Anpassung des kalendermonatlich zur Verfügung stehenden Ausgangskontingents.

Die direkte Nutzung des Kundenindividuellen Helpcenters außerhalb einer AAVA-Yuneo-Anfrage stellt keine Interaktion von AAVA in Wodis Yuneo dar und wird nicht auf das AAVA-Yuneo-Interaktionskontingent angerechnet. Wird das Kundenindividuelle Helpcenter dagegen über AAVA in Wodis Yuneo, insbesondere über das AAVA-Chat-Interface mittels Prompts, abgefragt, gilt die Anfrage einschließlich der durch AAVA in Wodis Yuneo erzeugten Antwort als Interaktion im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.

Ist das zur Verfügung stehende Interaktionskontingent eines Kalendermonats verbraucht, besteht im betreffenden Monat kein Anspruch auf weitere Interaktionen von AAVA in Wodis Yuneo, es sei denn, es wird ein ergänzendes kalendermonatliches Interaktionskontingent (vgl. Ziffer 0) beauftragt, das dann ab Freischaltung durch die Auftragnehmerin verfügbar ist. Ermöglicht die Auftragnehmerin eine Nutzung über das vereinbarte Interaktionskontingent hinaus, so begründet dies keinen Anspruch des Kunden auf Mehrnutzung und führt nicht zu einer Änderung des vereinbarten kalendermonatlichen Interaktionskontingents.“

3.2 **Standardmessung einer Interaktion und nutzungsabhängige Anpassung (Fair-Use-Mechanismus)**

Der Ressourcenverbrauch durch Anfragen an AAVA in Wodis Yuneo und dessen Auswirkungen auf das verbleibende Interaktionskontingent (verbleibende Anfragen) wird automatisiert innerhalb der Software gemessen. AAVA in Wodis Yuneo protokolliert sämtliche Interaktionen inkl. Zeitstempel, Interaktionsart und paketbezogener Zuordnung. Das Nutzungsprotokoll ist im Administrationsbereich einsehbar und bildet die Grundlage für die Ermittlung des jeweils verbleibenden Interaktionskontingent je Paket. Das für den betreffenden Kalendermonat jeweils verbleibende Interaktionskontingent (verbleibende Anfragen) kann jederzeit im System (Dashboard) eingesehen werden.

Jede Interaktion von AAVA in Wodis Yuneo wird in Bezug auf das zur Verfügung stehende Interaktionskontingent grundsätzlich mit genau 1 Interaktion bewertet, wenn sie dem Referenzverbrauch der betreffenden Standard-Interaktion entspricht.

Der in AAVA in Wodis Yuneo zur Anwendung kommenden Fair-Use-Mechanismus kann jedoch zu einer abweichenden Bewertung einer Interaktion führen und entsprechende Auswirkung auf das verfügbare Interaktionskontingent haben, wenn der durchschnittliche Ressourcenverbrauch der vorgenommenen Interaktion von dem hierfür veranschlagten Referenzverbrauch einer Standard-Interaktion abweicht. Liegt er unter dem Referenzverbrauch einer Standard-Interaktion, erhöht sich das nutzbare Interaktionskontingent entsprechend, liegt er darüber, verringert es sich entsprechend.

Durch den Fair-Use-Mechanismus wird das noch verfügbare Interaktionskontingent so unter Berücksichtigung des tatsächlichen im System erfassten Ressourcenverbrauchs fortlaufend dynamisch anpasst. Maßgebliche Einflussfaktoren für die Bewertung im Rahmen des Fair-Use-Mechanismus sind insbesondere:

- Länge und Komplexität von Anfragen und Antworten,
- Anzahl, Umfang und Qualität der verarbeiteten Dokumente (bspw. Dateigröße, OCR-Erfordernisse),
- Häufigkeit und Umfang automatisierter Hintergrundprozesse.

Ergänzende Interaktionspakete

Ergänzende Interaktionspakete werden jeweils für die (verbleibende) Laufzeit des Vertrages zusätzlich zum Ausgangskontingent beauftragt und bereitgestellt. Sie können derzeit in folgenden Größen beauftragt werden:

Paket S	Paket M	Paket L
1.000 Interaktionen	5.000 Interaktionen	15.000 Interaktionen

4 Schnittstellen

AAVA in Wodis Yuneo kommuniziert direkt mit dem ERP-System Wodis Yuneo über interne, versionskompatible APIs. Eine Beschreibung externer Schnittstellen erfolgt in der jeweiligen technischen Dokumentation.

5 Pflegeleistungen

5.1 Pflege des Produkts

Technische und funktionale Weiterentwicklungen werden regelmäßig eingepflegt. Anpassungen an gesetzliche Änderungen und marktübliche Anforderungen erfolgen fortlaufend.

5.2 Pflege der Datenbereitstellung

Schnittstellen zu Wodis Yuneo werden versionierungskonform mitgepflegt. Änderungen an externen APIs erfolgen in Abstimmung mit der Weiterentwicklung des ERP-Systems.

6 Datenumgang

Der Umgang mit personenbezogenen Daten richtet sich nach den vertraglich vereinbarten Datenschutzregelungen (DPA).

Daten werden systemintern verarbeitet. Möglichkeiten zum Datenexport bestehen über definierte Funktionen in Wodis Yuneo.

Regelungen zur Datenverarbeitung nach Vertragsbeendigung sind in den AGB bzw. im DPA geregelt.

7 Leistungsabgrenzung

Nicht Bestandteil des Produkts sind:

- Benutzerdefinierte Workflows außerhalb der vorgesehenen Konfiguration
- Eigene KI-Modelle oder Self-Learning-Mechanismen
- Garantierte Erkennungsquoten im Digitalen Postkorb (die Erkennungsleistung hängt u. a. von Dokumentstruktur ab)
- Garantiert korrekte Antworten. KI-Systeme können Fehler machen. Die Verantwortung zur Prüfung der durch die KI bereitgestellten Informationen obliegt dem Benutzer.
- der durch AAVA in Wodis Yuneo erzeugten Antwort als Interaktion im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.
- Die direkte Nutzung des kundenindividuellen Helpcenters außerhalb einer AAVA in Wodis Yuneo-Anfrage stellt keine Interaktion von AAVA in Wodis Yuneo dar und wird nicht auf das Interaktionskontingent angerechnet. Wird das Kundenindividuelle Helpcenter dagegen über AAVA, insbesondere über das AAVA-Chat-Interface mittels Prompts, abgefragt, gilt die Anfrage einschließlich der durch AAVA in Wodis Yuneo erzeugten Antwort als Interaktion im Sinne dieser Leistungsbeschreibung.
- Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen/ Nutzungsvoraussetzungen
- Aktives Wodis Yuneo System (kompatible Version) mit aktuell geltender Nutzungsberechtigung
- Nutzer müssen berechtigt sein, Daten aus Wodis Yuneo zu lesen/bearbeiten
- Geeignete Infrastruktur für die Verarbeitung von KI-Funktionalitäten (Browser, Netzwerkzugang)

Der Kunde nutzt die KI-Technologie verantwortungsvoll, umsichtig, rechtskonform und gemäß der einschlägigen Dokumentation. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es sich bei KI-Technologie um eine neuartige Technologie handelt, deren Nutzung zu fehlerhaften, voreingenommenen, verzerrten, unfairen oder ungenauen Ausgaben führen kann; zudem können Ausgaben entstehen, die im Hinblick auf bestimmte Quellen unlogisch oder sachlich unzutreffend sind.

Der Kunde ist daher, ungeachtet etwaiger in den Ausgaben der KI-Technologie enthaltener Empfehlungen, verpflichtet, die Plausibilität und Korrektheit der jeweiligen Ausgabe eigenverantwortlich zu prüfen und zu bewerten. Vor jeder Verwendung oder dem Vertrauen auf eine Ausgabe prüft der Kunde diese kritisch – insbesondere durch menschliche Überprüfung und korrigiert sie erforderlichenfalls.

8 Leistungen bei Vertragsbeendigung

Die Deaktivierung der AAVA in Wodis Yuneo Funktionen erfolgt systemseitig. Daten verbleiben im Wodis Yuneo System und sind dort weiterhin abrufbar. Weitere Regelungen sind im DPA oder den allgemeinen Vertragsbedingungen enthalten.

9 Dokumentation / Weitere Dokumente

Zur Unterstützung der Nutzung und Konfiguration von AAVA in Wodis Yuneo stehen dem Kunden folgende ergänzende Dokumente zur Verfügung:

- Onlinehilfe innerhalb von Wodis Yuneo mit Erläuterungen zu Funktionen und Bedienung
- Diese Leistungsbeschreibung in ihrer jeweils aktuellen Fassung
- Abrufbare Produkttouren innerhalb von Wodis Yuneo