

Leistungsbeschreibung AiBATROS AI Help Agent

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	3
2	Funktionalitäten	4
3	Nutzung und Nutzungskontingent	5
4	Schnittstellen	6
5	Service Level	6
6	Datenumgang	7
7	Leistungsabgrenzung	9
8	Mitwirkungspflichten / Nutzungsvoraussetzungen	10
9	Leistungen bei Vertragsbeendigung	10

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

Der AI Help Agent in AiBATROS ist eine KI-gestützte Zusatzfunktion innerhalb der Immobilien- und Bestandsmanagement-Software AiBATROS der Aareon München GmbH. Er unterstützt Nutzer bei Anwenderfragen zu Funktionen, Prozessen und Abläufen von AiBATROS und beantwortet diese dialogorientiert in natürlicher Sprache direkt innerhalb des Programms.

Die Nutzung erfolgt über vom Nutzer eingegebene Anfragen in Form von Prompts. Auf dieser Grundlage stellt der AI Help Agent produktbezogene Hinweise, Erläuterungen und Orientierungshilfen zur Bedienung und Nutzung von AiBATROS bereit. Ein Wechsel in ein anderes System ist hierfür nicht erforderlich.

Die Qualität und Eignung der bereitgestellten Antworten hängt insbesondere von der Vollständigkeit und Verständlichkeit der eingegebenen Fragestellungen sowie von den verfügbaren Produkt- und Bedieninformationen ab.

Die Bereitstellung erfolgt als Software-as-a-Service im Rahmen des AiBATROS-SaaS-Betriebs. Der AI Help Agent ist ausschließlich in der SaaS-Variante von AiBATROS verfügbar; für On-Premise-/Inhouse-Installationen steht er nicht zur Verfügung.

1.2 Produkt- und Lieferumfang

Der AiBATROS AI Help Agent ist Bestandteil des AiBATROS-SaaS-Angebots. Der Agent steht für jedes Lizenzpaket (Essential, Business, Professional, Enterprise) als gesondert beauftragbares Add-On zur Verfügung.

Der Funktionsumfang entspricht dem zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses verfügbaren Stand und wird im Rahmen regelmäßiger Updates weiterentwickelt. Die Nutzung erfolgt im Rahmen des jeweils vereinbarten Nutzungskontingents.

1.3 Definitionen

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

1.3.1 Anfrage (Request)

Bezeichnet jede einzelne, durch einen Nutzer an den AI Help Agent übermittelte Eingabe in natürlicher Sprache, die KI-gestützt verarbeitet wird. Jede abgesendete Nutzereingabe gilt unabhängig davon als eine Anfrage, ob sie innerhalb eines neuen oder bestehenden Chatverlaufs erfolgt.

Nicht als Anfrage gelten systemseitige Fehlermeldungen ohne KI-gestützte Verarbeitung sowie Eingaben, die aufgrund einer technischen Störung nicht verarbeitet werden.

1.3.2 Antwort / Ausgabe

Bezeichnet sämtliche Inhalte, die der AI Help Agent als Reaktion auf eine Anfrage erzeugt. Antworten beziehen sich auf Funktionen, Prozesse und Abläufe von AiBATROS auf Grundlage der hinterlegten Produkt- und Bedienungsdokumentation.

1.3.3 Nutzungskontingent

Bezeichnet die vertraglich vereinbarte Anzahl an Anfragen, die dem Kunden innerhalb eines Abrechnungsmonats für die Nutzung des AI Help Agent zur Verfügung steht. Das Nutzungskontingent gilt, sofern vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist, kunden- bzw. mandantenbezogen und nicht nutzerbezogen.

1.3.4 Chathistorie

Bezeichnet den im System gespeicherten Verlauf bereits gestellter Anfragen und erteilter Antworten innerhalb eines Nutzerkontexts.

1.3.5 Prompt- und Antwortdaten

Bezeichnet die vom Nutzer an den AI Help Agent übermittelten Eingaben einschließlich etwaiger darin enthaltener Inhalte sowie die vom AI Help Agent hierauf erzeugten Antworten. Prompt- und Antwortdaten können abhängig von der konkreten Eingabe des Nutzers personenbezogene Daten, Objektinformationen oder sonstige kundenbezogene Inhalte enthalten.

2 Funktionalitäten

Die nachfolgend beschriebenen Funktionalitäten stellen den aktuellen Funktionsumfang des AI Help Agent zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses dar.

2.1 Dialogbasierte Hilfe zu Bedienung und Abläufen

Beschreibung:

Der AI Help Agent beantwortet Fragen zur Bedienung von AiBATROS in natürlicher Sprache, etwa, wie eine Funktion aufgerufen oder ein Arbeitsschritt durchgeführt wird. Die Hilfe erfolgt kontextbezogen direkt im Programm, ohne Tool- oder Medienbruch.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Setzt die Nutzung von AiBATROS in der SaaS-Variante sowie eine stabile Internetverbindung voraus. Der AI Help Agent erteilt keine fachliche, rechtliche, steuerliche oder sonstige Beratung (siehe Abschnitt Leistungsabgrenzung).

2.2 Produktspezifische Wissensbasis

Beschreibung:

Die Antworten des AI Help Agent beruhen auf der hinterlegten Produkt- und Bedienungsdokumentation zu AiBATROS. Der AI Help Agent kann produktbezogene Funktionen,

Masken, Eingabefelder, Workflows, Begriffe und Abläufe erläutern, soweit diese in der für den AI Help Agent verfügbaren AiBATROS-Dokumentation beschrieben sind.

Soweit in AiBATROS fachliche Themen aus dem Immobilien- und Bestandsmanagement, insbesondere Instandhaltung, energetische Bewertung, Dekarbonisierung oder ESG, abgebildet werden, beziehen sich die Antworten des AI Help Agent auf die entsprechenden produktbezogenen Funktionen und Abläufe innerhalb von AiBATROS.

Hinweise / Abhängigkeiten:

Der Funktionsumfang des AI Help Agent richtet sich nach der jeweils hinterlegten und für den AI Help Agent verfügbaren Produkt- und Bedienungsdokumentation. Die Antworten beziehen sich auf diese Dokumentationsgrundlage. Eine Verarbeitung kundenindividueller Objekt-, Portfolio-, Knoten- oder sonstiger Kundendaten erfolgt nur, wenn und soweit der Nutzer solche Informationen selbst in seine Anfrage eingibt.

2.3 Chatverlauf (Chathistorie)

Beschreibung:

Bereits gestellte Anfragen und erteilte Antworten können im Chatverlauf innerhalb des jeweiligen Nutzerkontexts einsehbar bleiben, sodass wiederkehrende Fragen nachvollzogen werden können.

Die Chathistorie ist grundsätzlich dem jeweiligen Nutzerkonto zugeordnet. Eine Einsichtnahme durch andere Nutzer des Kunden (wie Administratoren) erfolgt nur, soweit dies technisch vorgesehen, vertraglich vereinbart oder zur Erfüllung gesetzlicher, sicherheitsbezogener oder supportbezogener Zwecke erforderlich ist.

Die Speicherung und Löschung der Chathistorie richtet sich nach den Regelungen zum Datenumgang, zur Vertragsbeendigung und zu den jeweils vereinbarten Datenschutzregelungen.

3 Nutzung und Nutzungskontingent

Die Nutzung des AI Help Agent erfolgt im Rahmen eines vertraglich vereinbarten Nutzungskontingents. Die Lizenzierung erfolgt bestandsbezogen auf Basis des verwalteten Immobilienbestands.

3.1 Abrechnungsbasis

Die Vergütung für den AI Help Agent richtet sich nach dem vertraglich lizenzierten Immobilienbestand, differenziert nach Segment:

Segment	Bezugsgröße	Abrechnung
Wohngebäude	Wohneinheit	€ je Wohneinheit und Monat
Nicht-Wohnen	Bruttogrundfläche (BGF)	€ je m ² BGF und Jahr

Die konkreten Preise ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. der gültigen Preisliste.

3.2 Nutzungskontingent

Das monatlich zur Verfügung stehende Nutzungskontingent richtet sich nach dem lizenzierten Immobilienbestand und wird je Segment wie folgt berechnet:

- Segment Wohngebäude: Drei Anfragen pro lizenzierte Wohneinheit und Monat
- Segment Nicht-Wohnen: Drei Anfragen pro angefangene 65 m² lizenzierter Bruttogrundfläche und Monat, sofern vertraglich keine abweichende Bezugsgröße vereinbart ist.

Maßgeblich sind die im Vertrag bzw. in der jeweils gültigen Preisliste festgelegten Bezugsgrößen und Konditionen.

3.3 Überschreitung des Nutzungskontingents

Nach Ausschöpfung des vereinbarten Nutzungskontingents kann die weitere Nutzung des AI Help Agent bis zum Beginn des nächsten Abrechnungsmonats eingeschränkt oder gesperrt werden, sofern vertraglich nichts Abweichendes vereinbart ist.

Eine kostenpflichtige Erweiterung des Nutzungskontingents oder eine Nachberechnung zusätzlicher Anfragen erfolgt nur, wenn dies vertraglich vereinbart oder vom Kunden gesondert beauftragt wurde.

3.4 Transparenz

Die Anzahl der gestellten Anfragen sowie der Stand des verfügbaren Nutzungskontingents stehen in AiBATROS im Einstellungsbereich zur Nachvollziehbarkeit zur Verfügung.

4 Schnittstellen

Der AI Help Agent ist als Funktion in die AiBATROS-SaaS-Umgebung integriert und über die Programmoberfläche von AiBATROS zugänglich. Eine gesonderte, kundenseitig anzubindende Schnittstelle ist nicht vorgesehen.

Die technische Verarbeitung der Anfragen erfolgt innerhalb der für den AiBATROS-SaaS-Betrieb vorgesehenen Systemarchitektur unter Nutzung von Cloud-Diensten der Amazon Web Services EMEA SARL bzw. verbundener Unternehmen der Amazon Web Services-Gruppe. Weitere Einzelheiten zum Einsatz von Cloud-Dienstleistern und Unterauftragsverarbeitern ergeben sich aus den jeweils geltenden Datenschutzregelungen, insbesondere der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) und der dort benannten Unterauftragsverarbeiterliste.

5 Service Level

Für den AI Help Agent gilt das Service Level Agreement des AiBATROS-SaaS-Betriebs.

6 Datenumgang

6.1 Grundsatz

Der Umgang mit personenbezogenen Daten richtet sich nach den vertraglich vereinbarten Datenschutzregelungen, insbesondere der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV), den vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der jeweils gültigen Unterauftragsverarbeiterliste.

Der AI Help Agent verarbeitet Prompt- und Antwortdaten ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung der KI-gestützten Bedien- und Orientierungshilfe innerhalb von AiBATROS.

6.2 Umfang der verarbeiteten Daten

Der AI Help Agent verarbeitet die vom Nutzer eingegebenen Anfragen sowie die hierauf erzeugten Antworten. Art und Umfang der Verarbeitung richten sich nach der konkreten Nutzung, insbesondere nach dem Inhalt der jeweiligen Nutzereingaben.

Hinsichtlich des fehlenden eigenständigen Zugriffs des AI Help Agent auf kundenindividuelle Objekt-, Portfolio-, Knoten- oder personenbezogene Daten in AiBATROS wird auf Ziffer 2.2 verwiesen. Soweit der Nutzer solche Daten selbst in eine Anfrage eingibt, können diese Bestandteil der Verarbeitung sein.

6.3 Keine Nutzung zu Trainingszwecken

Prompt- und Antwortdaten des Kunden werden nicht zur Entwicklung, zum Training oder zum Fine-Tuning allgemeiner KI-Modelle verwendet, aber ggf. zur produktbezogenen Qualitätssicherung des AI Help Agent, sofern dies nicht ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde.

Eine Nutzung von Prompt- und Antwortdaten zur Verbesserung, Qualitätssicherung, Fehleranalyse oder Weiterentwicklung des AI Help Agent erfolgt nur datenschutzrechtlich zulässig und technisch-organisatorisch abgesichert.

6.4 Chathistorie, Speicherung und Löschung

Die Chathistorie wird innerhalb des jeweiligen Nutzerkontexts gespeichert, soweit diese Funktion bereitgestellt wird. Die Speicherdauer richtet sich nach den vertraglichen Regelungen, den Systemeinstellungen sowie den jeweils geltenden Datenschutzregelungen.

Mit Löschung des jeweiligen Nutzerkontos wird die diesem Nutzerkonto zugeordnete Chathistorie gelöscht, soweit keine gesetzlichen, vertraglichen oder sicherheitsbezogenen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Bei Vertragsende wird der Zugriff auf den AI Help Agent deaktiviert; die Löschung der Chathistorie erfolgt gemäß den vertraglichen Regelungen zur Vertragsbeendigung und Datenlöschung.

6.5 Zugriff und Auswertung

Ein Zugriff auf Prompt- und Antwortdaten erfolgt nur, soweit dies zur Bereitstellung, Fehleranalyse, Sicherheit, Wartung, Supportleistung, Missbrauchserkennung oder vertragsgemäßen Weiterentwicklung des AI Help Agent erforderlich und zulässig ist.

Eine personenbezogene Auswertung von Prompt- und Antwortdaten zu Zwecken der Leistungs- oder Verhaltenskontrolle von Nutzern ist nicht Gegenstand des AI Help Agent.

6.6 Cloud-Dienstleister und Unterauftragsverarbeiter

Die technische Verarbeitung der Anfragen und Antworten erfolgt innerhalb einer technisch und organisatorisch abgesicherten Systemarchitektur unter Nutzung von Cloud-Diensten, insbesondere der AWS Bedrock AI von Amazon Web Services (AWS). Soweit hierbei personenbezogene Daten verarbeitet werden, erfolgt dies nach Maßgabe der vertraglich vereinbarten Datenschutzregelungen. Ein etwaiger Auslandstransfer personenbezogener Daten wird durch das EU-US Privacy Framework und EU-Standardvertragsklauseln abgesichert.

Die jeweils eingesetzten Unterauftragsverarbeiter, einschließlich der eingesetzten Cloud-Dienstleister, sind im AV-Vertrag bzw. der zugehörigen Unterauftragsverarbeiterliste benannt. Die Einbindung weiterer oder die Änderung bestehender Unterauftragsverarbeiter erfolgt gemäß den in der AVV vereinbarten Verfahren.

6.7 Verantwortung des Kunden für Eingaben

Der Kunde ist dafür verantwortlich, den AI Help Agent rechtskonform zu nutzen und seine Nutzer entsprechend zu informieren. Der Kunde stellt sicher, dass Nutzer keine Inhalte in den AI Help Agent eingeben, deren Verarbeitung im Rahmen des AI Help Agent unzulässig ist oder für den vorgesehenen Nutzungszweck nicht erforderlich ist.

6.8 Einsatz von Pendo

Aareon München setzt den Dienstleister Pendo in AiBATROS zur Qualitätssicherung ein.

7 Leistungsabgrenzung

Nicht Bestandteil des Software-Service sind:

- Eigenständige fachliche, technische, rechtliche, steuerliche, wirtschaftliche oder sonstige Beratung, insbesondere zu gesetzlichen, regulatorischen oder förderrechtlichen Anforderungen wie z. B. GEG, CRREM, KfW/BAFA, ESG/CSRD. Der AI Help Agent unterstützt ausschließlich bei der produktbezogenen Bedienung, Orientierung und Nutzung von AiBATROS auf Grundlage der hinterlegten Produkt- und Bedienungsdokumentation.
- Garantiert korrekte, vollständige oder aktuelle Antworten. KI-Systeme können Fehler machen; die Verantwortung zur Prüfung der durch die KI bereitgestellten Inhalte obliegt dem Nutzer.
- Verfügbarkeit in On-Premise-/Inhouse-Installationen von AiBATROS.
- Eigene KI-Modelle oder Self-Learning-Mechanismen auf Kundenseite.

8 Mitwirkungspflichten / Nutzungsvoraussetzungen

- Aktive AiBATROS-SaaS-Lizenz in einer unterstützten Version.
- Stabile Internetverbindung.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzer über die Funktionsweise KI-gestützter Systeme informiert sind.
- Der Kunde nutzt den AI Help Agent verantwortungsvoll, 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.
- Der Kunde unterlässt jede missbräuchliche Nutzung des Software-Service, insbesondere automatisierte Massenanfragen, die das Nutzungskontingent umgehen, unverhältnismäßig belasten oder technische Schutzmechanismen auslösen. Insbesondere darf der Kunde die Systeme, Modelle, Algorithmen, Schnittstellen, Sicherheitsmechanismen oder sonstigen technischen Bestandteile des Software-Service nicht zurückentwickeln, dekompile, disassemblieren, analysieren oder anderweitig versuchen, deren Funktionsweise, Quellcode, Systemarchitektur, Trainingsdaten, Prompts oder Schutzmechanismen offenzulegen oder nachzubilden. Ebenso untersagt sind Versuche, die KI-Technologie durch sogenanntes „Jailbreaking“, Prompt-Injection, Umgehung von Sicherheitsvorgaben, Manipulation von Eingaben oder vergleichbare Maßnahmen zu beeinflussen, zu umgehen oder zu einem Verhalten zu veranlassen, das nicht der vorgesehenen Nutzung, der Dokumentation, geltendem Recht oder den Sicherheitsvorgaben der Auftragnehmerin entspricht.

9 Leistungen bei Vertragsbeendigung

Nach Beendigung des Vertrags bzw. des AiBATROS-SaaS-Betriebs wird der Zugriff auf den AI Help Agent deaktiviert.

AiBATROS-Bestandsdaten verbleiben im AiBATROS-System und können dort im Rahmen der verfügbaren Funktionen weiterhin genutzt und exportiert werden.

Die Löschung der Chathistorie des AI Help Agent richtet sich nach den Regelungen zum Datenumgang gemäß Ziffer 6.

Weitere Regelungen ergeben sich aus den AGB-Software sowie der Auftragsverarbeitungsvereinbarung.