

Allgemeine Geschäftsbedingungen JuristerAI

Version: 1.0

Gültig ab: 1. Juni 2026

Anbieterin: Smart Process AG

Marke: JuristerAI

Webseite: jurister.ai

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen («AGB») regeln die Nutzung der JuristerAI-Plattform und der Produktmodule Jurister Transcribe, Jurister PDF, Jurister Insight sowie weiterer Module und Leistungen.

Sie gelten für Kunden, die JuristerAI im Rahmen eines Abonnements, einer kostenlosen Testphase, eines Early-Access-Zugangs oder einer individuellen Vereinbarung nutzen.

2. Vertragspartnerin

Vertragspartnerin ist:

Smart Process AG
Lattenhofweg 4
8640 Rapperswil
Schweiz

JuristerAI ist eine Marke der Smart Process AG.

3. Leistungsumfang

JuristerAI stellt eine SaaS-Plattform für digitale juristische Arbeit bereit. Die Plattform unterstützt insbesondere bei Transkription, Dokumentenaufbereitung, Fallverständnis, Fallanalyse und weiteren juristischen Arbeitsprozessen.

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem gewählten Produktmodul, dem gewählten Paket, der jeweiligen Produktbeschreibung, dem Angebot und allfälligen individuellen Vereinbarungen.

JuristerAI wird laufend weiterentwickelt. Funktionen können angepasst, erweitert oder ersetzt werden, sofern dadurch der vertraglich vereinbarte Kernnutzen nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

4. Keine Rechtsberatung und keine anwaltliche Vertretung

JuristerAI ist ein digitales Arbeitswerkzeug. Die Plattform ersetzt keine anwaltliche Prüfung, keine rechtliche Beurteilung durch qualifizierte Fachpersonen und keine eigenverantwortliche Entscheidung des Kunden.

KI-generierte Inhalte, Transkripte, Zusammenfassungen, Analysen, Quellenangaben und sonstige Ergebnisse müssen vom Kunden fachlich geprüft werden, bevor sie verwendet werden. Smart Process AG bietet keine Gewähr für die Korrektheit von Resultaten.

5. Vertragsschluss, Early Access und Testmonat

Der Zugang zu JuristerAI kann über Warteliste, Early Access, Demo, Testmonat, Bestellung oder selbständige Registrierung (Abonnement) erfolgen.

Alle Produkte können während eines Monats kostenlos getestet werden, sofern nichts anderes vereinbart ist. Nach Ablauf des Testmonats geht die Nutzung automatisch in ein kostenpflichtiges Abonnement über, sofern der Kunde nicht vor Ablauf des Testmonats kündigt oder eine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

6. Preise und Abrechnung

Die Preise ergeben sich aus der Webseite, dem Angebot oder einer individuellen Vereinbarung. Alle Preise verstehen sich in CHF, exkl. MWST, sofern nicht anders angegeben. Smart Process AG kann die Preise und Abrechnungsmodelle jederzeit ändern, nicht aber während einer Vertrags- resp. Abonnementlaufzeit.

Die Abrechnung erfolgt monatlich oder jährlich. Bei Jahresabrechnung kann ein Rabatt gewährt werden. Die Zahlung ist jeweils für die vereinbarte Laufzeit im Voraus geschuldet, sofern nichts anderes vereinbart ist.

7. Laufzeit, Kündigung und Planwechsel

Monatliche Abonnemente laufen jeweils für einen Monat und können auf das Ende der laufenden Monatsperiode gekündigt werden.

Jährliche Abonnemente laufen jeweils für ein Jahr und können auf das Ende der laufenden Jahresperiode gekündigt werden.

Es ist keine Kündigungsfrist einzuhalten.

Kündigungen, Upgrades, Downgrades und Wechsel zwischen Paketen werden auf Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit wirksam, sofern nicht anders vereinbart.

8. Kontingente und Zusatzvolumen

Je nach Produkt und Paket können Kontingente gelten, zum Beispiel Audiostunden, Seitenvolumen, Fallvolumen oder andere Nutzungsvolumen.

Bei Überschreiten eines Kontingents kann der Kunde Zusatzvolumen buchen, den Plan wechseln oder eine individuelle Lösung vereinbaren. Smart Process AG kann die Verarbeitung weiterer Daten vorübergehend einschränken, wenn kein ausreichendes Kontingent besteht.

9. Benutzer und Organisationen

Die Pakete enthalten, sofern nicht anders vereinbart, unbegrenzte Benutzer innerhalb der jeweiligen Organisation. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass nur berechtigte Personen Zugang erhalten und Benutzerkonten nicht missbräuchlich geteilt werden.

Der Kunde stellt sicher, dass Benutzerinnen und Benutzer angemessen instruiert sind und die Plattform nur im Rahmen ihrer Berechtigung und der internen Vorgaben des Kunden verwenden.

10. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verantwortlich für:

- die Rechtmässigkeit der hochgeladenen Inhalte und Daten
- die Berechtigung zur Bearbeitung von Mandats-, Fall-, Audio- und Personendaten
- die Information und Einholung notwendiger Zustimmungen bei Kunden, Partnern und weiteren Dritten (soweit erforderlich)
- die Prüfung der Ergebnisse vor Verwendung
- die Verwaltung eigener Benutzer und Zugriffsrechte
- die Einhaltung von Berufs-, Amts-, Datenschutz- und Geheimhaltungspflichten
- die Einhaltung interner Weisungen, Freigabeprozesse und behördlicher Vorgaben

Der Kunde darf JuristerAI nicht für rechtswidrige Zwecke nutzen und keine Inhalte hochladen, zu deren Bearbeitung er nicht berechtigt ist.

11. Berufs-, Amts- und Geheimhaltungspflichten

Der Kunde bleibt dafür verantwortlich, dass die Nutzung von JuristerAI mit den für ihn geltenden Berufs-, Amts-, Datenschutz- und Geheimhaltungspflichten vereinbar ist.

Dies gilt insbesondere für Mandatsdaten, Falldaten, Behördendaten, Audiodateien, Dokumente und sonstige vertrauliche Informationen.

Der Kunde stellt sicher, dass er zur Bearbeitung und Übermittlung der Daten an JuristerAI berechtigt ist und, soweit erforderlich, notwendige Einwilligungen, Weisungen, Mandatsfreigaben oder interne Genehmigungen vorliegen.

Für die Vertraulichkeit gilt ergänzend Anhang 1 «Vertraulichkeit und Geheimhaltung».

12. Datenschutz und Auftragsbearbeitung

Soweit Smart Process AG Kundendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, gilt ergänzend der Auftragsbearbeitungsvertrag. Dieser regelt insbesondere Rollen, Weisungen,

Unterauftragsbearbeiter, technische und organisatorische Massnahmen, Rückgabe, Löschung und Unterstützungspflichten.

Weitere Informationen zur Bearbeitung von Personendaten enthält die Datenschutzerklärung.

13. Rangfolge der Vertragsdokumente

Bei Widersprüchen zwischen Vertragsdokumenten gilt folgende Rangfolge:

1. individuelle schriftliche Vereinbarungen, Angebote, Bestellformulare oder Sondervereinbarungen, einschliesslich Beta-Testing Vereinbarungen, soweit sie den betreffenden Sachverhalt ausdrücklich regeln;
2. der Auftragsbearbeitungsvertrag, soweit es um die Bearbeitung von Kundendaten, Datenschutzpflichten, Weisungen, Unterauftragsbearbeiter, technische und organisatorische Massnahmen, Rückgabe, Löschung, Unterstützungspflichten oder Nachweise und Audits geht;
3. diese AGB einschliesslich ihrer Anhänge;
4. Produktbeschreibungen, Preisangaben und sonstige Informationen auf der Webseite, soweit sie nicht ausdrücklich Bestandteil einer individuellen Vereinbarung sind.

Die Datenschutzerklärung informiert ergänzend über die Bearbeitung von Personendaten. Sie ersetzt weder diese AGB noch den Auftragsbearbeitungsvertrag. Zwingende gesetzliche Datenschutzbestimmungen bleiben vorbehalten.

Bei Widersprüchen innerhalb der AGB gehen die spezifischen Anhänge den allgemeinen Bestimmungen der AGB vor, soweit sie den betreffenden Sachverhalt ausdrücklich regeln.

14. Unterauftragsbearbeiter

Smart Process AG kann Unterauftragsbearbeiter einsetzen, insbesondere für Software- und KI-Entwicklung, CloudOps, Managed Cloud Services, Betrieb, Hosting, KI-Inference und Produkt-Analytics.

Soweit Kundendaten im Auftrag bearbeitet werden, erfolgt der Einsatz nach den Regeln des Auftragsbearbeitungsvertrags.

15. KI-Ergebnisse, Quellenangaben und fachliche Prüfung

JuristerAI ist auf nachvollziehbare Ergebnisse ausgelegt. Soweit technisch möglich und im Produkt vorgesehen, werden Ergebnisse mit Quellenangaben oder Verweisen auf zugrunde liegende Unterlagen versehen.

Trotz sorgfältiger Entwicklung können KI-Ergebnisse unvollständig, unzutreffend oder missverständlich sein. Die Verantwortung für die Prüfung, Interpretation und Verwendung der Ergebnisse liegt beim Kunden.

16. Verfügbarkeit, Wartung und Support

Smart Process AG bemüht sich um einen zuverlässigen Betrieb der Plattform. Für Starter-Pakete wird kein verbindliches SLA zugesichert, sofern nicht anders vereinbart.

Für Pakete mit Standard-SLA gilt ergänzend Anhang 2 «Standard-SLA». Für individuell vereinbarte Pakete können abweichende oder weitergehende SLA vereinbart werden.

Geplante Wartungen, sicherheitsrelevante Updates und technische Anpassungen können zu vorübergehenden Einschränkungen führen.

17. Datenexport und Löschung

Der Kunde kann Daten nach den verfügbaren Exportfunktionen exportieren. Nach Vertragsende werden Kundendaten nach den vereinbarten Prozessen gelöscht oder zurückgegeben, sofern keine gesetzlichen Pflichten oder berechtigten Interessen einer Löschung entgegenstehen.

18. Geistiges Eigentum

Alle Rechte an der JuristerAI-Plattform, Software, Workflows, Designs, Modellen, Agenten-Orchestrierungen, Schnittstellen, Marken und Dokumentationen verbleiben bei Smart Process AG oder den jeweiligen Rechteinhabern.

Der Kunde erhält für die Vertragsdauer ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der Plattform im vereinbarten Umfang.

Kundendaten bleiben im Eigentum bzw. in der Verantwortung des Kunden.

19. Feedback und Produktverbesserung

Der Kunde kann Smart Process AG Feedback, Verbesserungsvorschläge oder fachliche Rückmeldungen zu JuristerAI übermitteln. Soweit nichts anderes vereinbart ist, darf Smart Process AG dieses Feedback unentgeltlich für Entwicklung, Verbesserung und Betrieb von JuristerAI verwenden.

Feedback darf keine vertraulichen Mandats-, Fall- oder Behördendaten enthalten, sofern dies für den jeweiligen Zweck nicht erforderlich ist oder keine entsprechende Berechtigung besteht.

Smart Process AG ist bemüht, aber nicht verpflichtet, Kundenrückmeldungen und -vorschläge zu berücksichtigen und umzusetzen.

20. Referenzen, Kundenlogos und Marketing

Smart Process AG darf Namen, Logos, Zitate, Bewertungen oder Referenzen des Kunden nur verwenden, wenn der Kunde vorgängig zugestimmt hat. Die Zustimmung kann im Angebot, im Bestellprozess, per E-Mail oder in anderer nachvollziehbarer Form erfolgen.

Der Kunde bestätigt, dass eine zustimmende Person zur Freigabe der Referenz berechtigt ist. Dies gilt besonders für Kanzleien, Körperschaften, Behörden und Organisationen mit besonderen Geheimhaltungs- oder Kommunikationsvorgaben.

Eine erteilte Zustimmung kann für die Zukunft widerrufen werden. Bereits erstellte Materialien müssen erst bei der nächsten zumutbaren Aktualisierung entfernt oder angepasst werden, sofern nichts anderes vereinbart ist.

21. Haftung

Smart Process AG haftet für direkte Schäden nur bei vorsätzlicher oder grob fahrlässiger Vertragsverletzung. Soweit gesetzlich zulässig, ist die Haftung auf die vom Kunden in den letzten zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis bezahlten Gebühren beschränkt.

Eine Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, Datenverlust, Reputationsschäden oder Schäden aus ungeprüfter Verwendung von KI-Ergebnissen wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

Zwingende gesetzliche Haftung bleibt vorbehalten.

22. Änderungen der Leistungen und AGB

Smart Process AG kann die Plattform, Produkte und diese AGB weiterentwickeln und anpassen, insbesondere aus technischen, betrieblichen, sicherheitsrelevanten, rechtlichen oder wirtschaftlichen Gründen.

Wesentliche Änderungen werden dem Kunden in geeigneter Weise mitgeteilt. Führt eine wesentliche Änderung zu einer erheblichen nachteiligen Auswirkung auf das gebuchte Produkt, kann der Kunde das betroffene Abonnement bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt kündigen. Kündigt der Kunde nicht und nutzt er JuristerAI nach Inkrafttreten der Änderung weiter, gilt die Änderung als akzeptiert, soweit keine zwingenden Rechte entgegenstehen.

Preisänderungen gelten nicht rückwirkend für bereits laufende oder bezahlte Vertrags- bzw. Abonnementslaufzeiten, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

23. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Rapperswil-Jona SG.

Anhang 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Vertraulichkeit und Geheimhaltung

Version: 1.0

Gültig ab: 1. Juni 2026

Anbieterin: Smart Process AG

Marke: JuristerAI

Webseite: jurister.ai

1. Zweck

Dieser Anhang regelt den vertraulichen Umgang mit Informationen, die im Zusammenhang mit JuristerAI offengelegt, bearbeitet oder zugänglich gemacht werden.

Er gilt zwischen Smart Process AG und dem Kunden. Smart Process AG und der Kunde werden nachfolgend einzeln als «Partei» und gemeinsam als «Parteien» bezeichnet.

Der Anhang ist auf den Einsatz in Kanzleien, Körperschaften, Behörden und anderen Organisationen mit erhöhten Geheimhaltungsanforderungen ausgelegt. Besondere Bedeutung hat der Schutz von Kundendaten, insbesondere Mandats-, Fall- und Behördendaten.

2. Vertrauliche Informationen

Vertrauliche Informationen sind alle nicht öffentlich bekannten Informationen des Kunden oder von Smart Process AG, die im Zusammenhang mit JuristerAI offengelegt, bearbeitet oder zugänglich gemacht werden, insbesondere:

- Mandats-, Fall- und Behördendaten
- Dokumente, Audiodateien, Transkripte, Eingaben, Analysen und Ergebnisse
- Informationen, die einem Berufs-, Amts- oder sonstigen Geheimhaltungsschutz unterliegen können
- technische, organisatorische, wirtschaftliche oder geschäftliche Informationen
- Zugangsdaten, Sicherheitsinformationen, Systeminformationen und Audit-Daten

Vertrauliche Informationen bleiben auch dann vertraulich, wenn sie nicht ausdrücklich als vertraulich gekennzeichnet sind, sofern sich ihre Vertraulichkeit aus dem Inhalt oder den Umständen ergibt.

3. Pflichten der Parteien

Smart Process AG verwendet vertrauliche Informationen des Kunden nur zur Durchführung des Vertrags und schützt sie mit angemessener Sorgfalt vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Missbrauch oder Offenlegung.

Der Kunde verwendet vertrauliche Informationen von Smart Process AG nur zur Nutzung von JuristerAI im Rahmen des Vertrags und schützt sie ebenfalls angemessen vor unbefugter Offenlegung.

Zugriff auf vertrauliche Informationen erhalten nur Personen, die diesen Zugriff für die Vertragserfüllung benötigen und angemessen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

4. Berufs- und Amtsgeheimnis

Smart Process AG anerkennt, dass Kundendaten Informationen enthalten können, die einem Berufsgeheimnis, Amtsgeheimnis oder vergleichbaren Geheimhaltungspflichten unterliegen.

Smart Process AG verpflichtet eigene Mitarbeitende und eingesetzte Unterauftragsbearbeiter zur Vertraulichkeit, soweit sie Zugriff auf Kundendaten erhalten. Zugriffe auf Kundendaten erfolgen nur, soweit dies für Betrieb, Sicherheit, Support, Fehlerbehebung oder vertraglich vereinbarte Leistungen erforderlich ist.

Der Kunde bleibt verantwortlich für die Prüfung, ob die Nutzung von JuristerAI mit den für ihn geltenden Berufs-, Amts- und Geheimhaltungspflichten vereinbar ist.

5. Ausnahmen

Nicht als vertraulich gelten Informationen, die:

- bereits öffentlich bekannt sind, ohne dass eine Vertragsverletzung vorliegt
- der empfangenden Partei bereits rechtmässig bekannt waren
- rechtmässig von Dritten ohne Vertraulichkeitspflicht erhalten wurden
- unabhängig und ohne Verwendung vertraulicher Informationen entwickelt wurden
- aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Pflicht offengelegt werden müssen

Soweit rechtlich zulässig, informiert die betroffene Partei die andere Partei vor einer verpflichtenden Offenlegung.

6. Dauer

Die Vertraulichkeitspflichten gelten während der Vertragsdauer und nach Vertragsende weiter, solange ein berechtigtes Geheimhaltungsinteresse besteht oder gesetzliche, berufliche, amtliche oder vertragliche Geheimhaltungspflichten fortbestehen.

Anhang 2 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen: Standard-SLA

Version: 1.0

Gültig ab: 1. Juni 2026

Anbieterin: Smart Process AG

Marke: JuristerAI

Webseite: jurister.ai

1. Zweck und Geltungsbereich

Dieses Standard-SLA beschreibt die Service Levels für den produktiven Betrieb der JuristerAI-Plattform.

Es gilt nur, wenn es Bestandteil des gewählten Pakets, des Angebots oder einer individuellen Vereinbarung ist. Für Starter-Pakete, Testzugänge und Preview-Funktionen gilt kein Standard-SLA, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

2. Abgrenzung zu individuellen SLA

Das Standard-SLA ist bewusst als Basis-Service-Level für den regulären SaaS-Betrieb ausgestaltet.

Kunden mit besonderen Anforderungen können ein individuelles SLA vereinbaren. Dieses kann insbesondere höhere Verfügbarkeitswerte, erweiterte Supportzeiten, definierte Eskalationswege, Integrationssupport, Reporting, RTO/RPO-Vorgaben oder besondere Betriebsanforderungen enthalten. Individuelle SLA gehen diesem Standard-SLA vor.

3. Erfasste Leistungen

Das Standard-SLA bezieht sich auf die Kernfunktionen der JuristerAI-Plattform in der produktiven Betriebsumgebung, insbesondere Login, Zugriff auf die Web-Applikation, Upload, Verarbeitung, Anzeige von Ergebnissen und Export, soweit diese Funktionen Bestandteil des gebuchten Produkts sind.

Nicht erfasst sind insbesondere:

- Starter-, Test- oder Preview-Funktionen
- individuell entwickelte Integrationen, sofern kein separates SLA vereinbart wurde
- Kundensysteme, Kundennetzwerke, lokale Geräte oder Internetzugänge des Kunden
- Drittsysteme des Kunden oder vom Kunden eingebundene externe Dienste
- inhaltliche Qualität, fachliche Richtigkeit oder Vollständigkeit von KI-Ergebnissen
- garantierte Verarbeitungszeiten für Transkriptionen, Dokumentenaufbereitung oder Analysen, sofern nicht individuell vereinbart

4. Servicezeit und Supportkanäle

Supportanfragen werden an Schweizer Arbeitstagen von Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 Uhr, bearbeitet. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage am Sitz der Smart Process AG.

Supportanfragen sind über support@jurister.ai oder über die in der Plattform bezeichneten Supportkanäle einzureichen. Für die Berechnung von Reaktionszeiten ist der Eingang der Anfrage über einen offiziellen Supportkanal massgeblich. Es gibt keine telefonische Service-HelpLine.

5. Verfügbarkeit und Messung

Smart Process AG sichert eine monatliche Plattformverfügbarkeit von 98.5 % für die erfassten Kernfunktionen zu.

Die Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat gemessen. Massgeblich ist die Erreichbarkeit der erfassten Kernfunktionen in der produktiven Betriebsumgebung, gemessen anhand der von Smart Process AG eingesetzten Monitoring- und Betriebsdaten.

Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

Verfügbarkeit = (Gesamtzeit des Kalendermonats abzüglich Nichtverfügbarkeit) / Gesamtzeit des Kalendermonats × 100

Ausgenommene Zeiten gemäss Ziffer 6 gelten nicht als Nichtverfügbarkeit.

6. Ausnahmen von der Verfügbarkeit

Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten insbesondere:

- geplante Wartungsfenster
- dringende sicherheitsrelevante Wartungen
- Störungen ausserhalb der kontrollierten Betriebsumgebung von JuristerAI
- Störungen beim Kunden, beim Internetzugang oder bei Drittsystemen des Kunden
- Störungen individuell angebundener Systeme oder Schnittstellen, sofern kein separates SLA vereinbart wurde
- höhere Gewalt
- behördliche, gerichtliche oder gesetzlich erforderliche Einschränkungen
- Einschränkungen aufgrund rechtswidriger oder vertragswidriger Nutzung
- Einschränkungen aufgrund fehlender oder unvollständiger Mitwirkung des Kunden
- Preview-Funktionen

7. Wartung

Geplante Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit ausserhalb üblicher Geschäftszeiten durchgeführt und vorgängig angekündigt, soweit dies zumutbar und sicherheitlich vertretbar ist.

Dringende Wartungen, insbesondere zur Behebung von Sicherheitsrisiken oder schwerwiegenden Betriebsstörungen, können ohne vorgängige Ankündigung durchgeführt werden.

8. Störungskategorien

Die Priorität einer Störung richtet sich nach der geschäftlichen Auswirkung auf den Kunden, der Dringlichkeit und der Verfügbarkeit zumutbarer Umgehungslösungen. Eine technische Störung ist nicht automatisch kritisch, nur weil einzelne Funktionen oder die Plattform vorübergehend nicht verfügbar sind.

Smart Process AG beurteilt die Priorität auf Basis der vom Kunden gelieferten Informationen und der eigenen Betriebsdaten.

Priorität 1 – Geschäftskritisch

Eine Störung verhindert beim Kunden die zeitkritische Nutzung zentraler JuristerAI-Kernfunktionen für wesentliche Arbeitsprozesse. Es besteht keine zumutbare Umgehungslösung, und mehrere Benutzer oder die Organisation als Ganzes sind wesentlich betroffen.

Priorität 2 – Hoch

Wichtige Funktionen sind erheblich eingeschränkt, oder ein relevanter Arbeitsprozess ist beeinträchtigt. Die Plattform bleibt jedoch teilweise nutzbar, oder es besteht eine zumutbare Umgehungslösung.

Priorität 3 – Normal

Einzelne Funktionen sind eingeschränkt, fehlerhaft oder verhalten sich unerwartet, ohne den laufenden Betrieb oder wesentliche Arbeitsprozesse erheblich zu beeinträchtigen.

Priorität 4 – Anfrage

Allgemeine Fragen, Bedienungshilfe, Konfigurationsfragen, Änderungswünsche oder nicht zeitkritische Anliegen.

9. Reaktionszeiten

Smart Process AG strebt folgende erste Reaktionszeiten innerhalb der Servicezeit an:

- Priorität 1: innerhalb von 4 Geschäftsstunden
- Priorität 2: innerhalb von 2 Geschäftstagen
- Priorität 3: innerhalb von 5 Geschäftstagen
- Priorität 4: innerhalb von 10 Geschäftstagen

Reaktionszeiten sind keine garantierten Lösungszeiten. Eine erste Reaktion kann eine Bestätigung, Rückfrage, erste Einschätzung, Priorisierung oder Einleitung der Analyse sein.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde wirkt bei der Analyse und Behebung von Störungen angemessen mit. Dazu gehören insbesondere:

- nachvollziehbare Beschreibung der Störung
- geschäftliche Auswirkung und Dringlichkeit
- betroffene Benutzer, Organisationen, Fälle oder Produktmodule

- Zeitpunkt und Häufigkeit des Auftretens
- Fehlermeldungen, Screenshots oder Logs, soweit verfügbar
- bereits getroffene Massnahmen

Verzögerungen, die auf fehlende oder unvollständige Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, werden bei der Beurteilung der Reaktions- und Bearbeitungszeiten angemessen berücksichtigt.

11. Service Credits

Wenn die monatliche Verfügbarkeit gemäss Ziffer 5 unterschritten wird, kann der Kunde folgende Service Credits auf die Monatsgebühr des betroffenen Produkts verlangen:

- unter 98.5 % bis 97.0 %: 5 % der Monatsgebühr des betroffenen Produkts
- unter 97.0 %: 10 % der Monatsgebühr des betroffenen Produkts

Service Credits werden ausschliesslich mit künftigen Rechnungen verrechnet. Eine Barauszahlung erfolgt nicht. Der maximale Service Credit pro Kalendermonat beträgt 10 % der Monatsgebühr des betroffenen Produkts.

Der Kunde muss Service Credits innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betroffenen Kalendermonats schriftlich geltend machen und die betroffene Störung nachvollziehbar bezeichnen.

Service Credits sind, soweit gesetzlich zulässig, der ausschliessliche finanzielle Ausgleich für die Unterschreitung der Verfügbarkeit nach diesem Standard-SLA. Weitergehende Ansprüche richten sich nach der Haftungsregelung in den AGB.

12. Keine weitergehenden Zusicherungen

Dieses Standard-SLA enthält keine Zusicherung bestimmter fachlicher Ergebnisse, KI-Qualität, Transkriptionsgenauigkeit, Analysequalität, Antwortzeiten der KI-Verarbeitung, Wiederherstellungszeiten oder Integrationsverfügbarkeit, sofern dies nicht ausdrücklich individuell vereinbart wurde.

13. Individuelle SLA und Upgrade-Möglichkeiten

Für Kunden mit erhöhten betrieblichen, regulatorischen oder organisatorischen Anforderungen können individuelle, kostenpflichtige SLA vereinbart werden. Diese können insbesondere umfassen:

- höhere Verfügbarkeitswerte
- erweiterte Supportzeiten oder 24/7-Eskalation für geschäftskritische Störungen
- definierte Eskalationskontakte
- regelmässiges SLA- oder Security-Reporting
- spezifische RTO- und RPO-Vorgaben
- SLA für individuelle Integrationen oder Schnittstellen
- abgestimmte Wartungsfenster

- erweiterte Service Credits

Des Weiteren können dedizierte oder segregierte Betriebsmodelle vereinbart werden. Dazu gehören insbesondere separate Kundeninstanzen, logisch oder technisch getrennte Umgebungen, kundenspezifische Infrastruktur oder andere Betriebsformen ausserhalb des regulären Multi-Tenant-Standardbetriebs.

Solche Betriebsmodelle werden individuell vereinbart. Sie können abweichende SLA, Wartungsfenster, Sicherheitsanforderungen, Supportprozesse, technische Verantwortlichkeiten und Kostenfolgen haben.