Service-Level-Vereinbarung der AIMI GmbH

Stand: 26.10.2026

AIMI GmbH · Sierichstraße 88 · 22301 Hamburg
Amtsgericht Hamburg, HRB 198274 · Geschäftsführer: Jannick Stachowiak

Inhaltsverzeichnis

1. Geltung und Begriffe
2. Verfügbarkeit
   2.1 Zusage
   2.2 Ausfall und Berechnung
   2.3 Ausnahmen
   2.4 Messung und Bericht
   2.5 Folge einer Unterschreitung
3. Wartung
4. Support
   4.1 Erreichbarkeit
   4.2 Meldung durch den Kunden
   4.3 Reaktionszeiten
   4.4 Information über Beeinträchtigungen
5. Sicherheits- und IKT-Vorfälle
6. Datensicherung und Wiederherstellung
7. Notfallplan
8. Änderungen an Unterauftragsverarbeitern und KI-Modellen
9. Ausstieg
10. Bearbeitungszeiten und technische Einschränkungen
11. Informationssicherheit und Risikomanagement

1. Geltung und Begriffe

Diese Service-Level-Vereinbarung („SLA“) ist Bestandteil des Vertrags zwischen der AIMI GmbH („AIMI“) und dem Kunden über die Software „AIMI Pro“ und gilt für alle Kunden. Sie ergänzt die Geschäftsbedingungen und die Leistungsbeschreibung. Für Änderungen dieser SLA gilt Ziffer 20.2 der Geschäftsbedingungen.

AIMI schützt die Verfügbarkeit, Authentizität, Integrität und Vertraulichkeit der Daten des Kunden, einschließlich des Schutzes personenbezogener Daten, durch die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Anhang III des Auftragsverarbeitungsvertrags und nach Ziffer 11 dieser SLA.

Arbeitstage und Textform haben die Bedeutung nach Ziffer 1 der Geschäftsbedingungen. Die **Supportzeit** ist an Arbeitstagen die Zeit von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr deutscher Zeit.

2. Verfügbarkeit

2.1 Zusage

AIMI sagt eine Verfügbarkeit der Software von 99,5 Prozent je Kalendermonat zu. Die Zusage gilt rund um die Uhr an allen Tagen.

2.2 Ausfall und Berechnung

Ein Ausfall liegt vor, wenn die Software unter app.aimipro.com nicht erreichbar ist oder ihre wesentlichen Funktionen (Anmeldung, Datenraum, Chat, Projektanalyse) für die Nutzer des Kunden nicht nutzbar sind.

Die Verfügbarkeit wird je Kalendermonat wie folgt berechnet:

Verfügbarkeit in Prozent = (Gesamtzeit minus Ausfallzeit) geteilt durch Gesamtzeit, mal 100

Gesamtzeit sind die Minuten des Kalendermonats abzüglich der angekündigten Wartung. Ausfallzeit sind die Minuten, in denen ein Ausfall vorliegt; Zeiten nach Ziffer 2.3 zählen nicht dazu. Bei einem Monat mit 30 Tagen ohne angekündigte Wartung entspricht eine Verfügbarkeit von 99,5 Prozent höchstens 3 Stunden und 36 Minuten Ausfallzeit.

2.3 Ausnahmen

Nicht als Ausfall zählen:

a) angekündigte Wartung nach Ziffer 3,

b) Störungen, die der Kunde verursacht hat, zum Beispiel durch seine eigene IT, seinen Internetzugang oder eine nicht vertragsgemäße Nutzung der Software,

c) Ereignisse höherer Gewalt nach Ziffer 17 der Geschäftsbedingungen,

d) die Nichtverfügbarkeit einzelner KI-Modelle, Agenten oder Zusatzfunktionen, solange mindestens ein KI-Modell den Chat und die Projektanalyse ausführt.

2.4 Messung und Bericht

AIMI misst die Verfügbarkeit fortlaufend und automatisiert. Auf Anfrage erhält der Kunde einen Bericht über die Verfügbarkeit eines Kalendermonats in Textform. Ist der Kunde ein Finanzunternehmen im Sinne von Art. 2 der Verordnung (EU) 2022/2554 (DORA), übermittelt AIMI ihm einmal je Kalenderjahr unaufgefordert in Textform eine Übersicht über die Verfügbarkeit je Kalendermonat, die Unterschreitungen der Werte nach den Ziffern 2.1 und 4.3, die Störungen der Stufen „Kritisch“ und „Hoch“ sowie die Sicherheits- und IKT-Vorfälle nach Ziffer 5, jeweils mit Ursache und Verursacher.

2.5 Folge einer Unterschreitung

Unterschreitet die Verfügbarkeit den Wert nach Ziffer 2.1 in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten, kann der Kunde den Vertrag außerordentlich kündigen (Sonderkündigungsrecht). Die Rechte des Kunden wegen einer Unterschreitung regelt diese Ziffer abschließend; Gutschriften, Minderung, Vertragsstrafen und Schadensersatz sind ausgeschlossen. Ziffer 16 Absatz 1 der Geschäftsbedingungen bleibt unberührt.

3. Wartung

AIMI kann Wartungsarbeiten und Updates zu jeder Tageszeit durchführen. Wartung, die die Verfügbarkeit einschränkt, kündigt AIMI den Administratoren des Kunden mindestens 24 Stunden vorher in Textform an und führt sie höchstens 8 Stunden je Kalendermonat durch (angekündigte Wartung); darüber hinausgehende Wartung zählt als Ausfall. Updates, die die Verfügbarkeit nicht einschränken, brauchen keine Ankündigung.

Welche KI-Modelle, Agenten und Zusatzfunktionen die Software anbietet, entscheidet AIMI. AIMI kann sie jederzeit ohne Ankündigung hinzunehmen, austauschen, vorübergehend abschalten oder entfernen, etwa für Wartung, zur Verbesserung oder bei Störungen eines Anbieters. Für neue Unterauftragsverarbeiter, den Verbrauch und neue Leistungen gilt Ziffer 8, für eine wesentliche Einschränkung des Leistungsumfangs Ziffer 20.2 der Geschäftsbedingungen.

4. Support

4.1 Erreichbarkeit

Der Support ist in der Supportzeit erreichbar:

- E-Mail: info@aimipro.com
- Telefon: unter der Nummer, die AIMI dem Kunden im Angebot nennt

4.2 Meldung durch den Kunden

Der Kunde meldet Störungen unverzüglich und beschreibt sie so genau wie möglich, insbesondere die betroffene Funktion, den Zeitpunkt und eine angezeigte Fehlermeldung. AIMI stuft jede Meldung nach Ziffer 4.3 ein und teilt dem Kunden die Einstufung mit der ersten Reaktion mit.

4.3 Reaktionszeiten

Stufe	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch	Die Software ist insgesamt nicht nutzbar, oder es liegt ein Sicherheitsvorfall vor.	4 Stunden
Hoch	Eine wesentliche Funktion ist gestört, und es gibt keine zumutbare Umgehung.	1 Arbeitstag
Normal	Alle übrigen Störungen und Fragen.	2 Arbeitstage

Die Reaktionszeiten laufen nur in der Supportzeit. Eine Meldung außerhalb der Supportzeit gilt als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen. Reaktion ist die erste Rückmeldung einer für AIMI tätigen Person zur Sache; eine automatische Eingangsbestätigung genügt nicht.

AIMI kann bis zu 15 Arbeitstage je Kalenderjahr als Betriebsferien festlegen und kündigt sie den Administratoren des Kunden mindestens vier Wochen vorher in Textform an. Während der Betriebsferien beträgt die Reaktionszeit für Störungen der Stufe „Kritisch“ einen Arbeitstag; Meldungen der Stufen „Hoch“ und „Normal“ gelten als zu Beginn der ersten Supportzeit nach den Betriebsferien eingegangen. Die Meldepflichten nach Ziffer 5 bleiben unberührt.

Die Reaktionszeiten sind keine Lösungszeiten. Störungen der Stufe „Kritisch“ bearbeitet AIMI nach der Reaktion fortlaufend weiter und informiert den Kunden regelmäßig über den Stand, bis die Störung behoben ist.

4.4 Information über Beeinträchtigungen

Erkennt AIMI Umstände, die die vertragsgemäße Erbringung oder Nutzung der Leistungen beeinträchtigen oder voraussichtlich beeinträchtigen werden, etwa bei Unterauftragsverarbeitern, bei KI-Modellen oder durch Änderungen des Rechts, unterrichtet AIMI die Administratoren des Kunden unverzüglich in Textform unter Angabe der Gründe, der voraussichtlichen Dauer und der vorgeschlagenen Abhilfe. Die Pflicht von AIMI zur Erbringung der Leistungen bleibt unberührt; Ziffer 17 der Geschäftsbedingungen gilt.

5. Sicherheits- und IKT-Vorfälle

Ein Sicherheits- oder IKT-Vorfall ist ein nicht geplantes Ereignis oder eine Reihe verbundener Ereignisse, das oder die die Sicherheit der Netzwerk- und Informationssysteme beeinträchtigt, die AIMI selbst oder über Unterauftragsverarbeiter für die Leistungen nutzt, und nachteilige Auswirkungen auf die Verfügbarkeit,

Authentizität, Integrität oder Vertraulichkeit der Daten des Kunden oder auf die Leistungen von AIMI hat (Art. 3 Nr. 8 der Verordnung (EU) 2022/2554).

a) **Meldung.** Wird AIMI ein solcher Vorfall bekannt, der einen Ausfall nach Ziffer 2.2 verursacht oder die Daten des Kunden betrifft, meldet AIMI ihn dem Kunden unverzüglich, spätestens 24 Stunden nach Kenntnis, in Textform. Die Meldung nennt, soweit bekannt, Art und Ursache des Vorfalls, die betroffenen Leistungen und Daten, die voraussichtliche Dauer sowie die ergriffenen und vorgeschlagenen Maßnahmen zur Eindämmung. Fehlende Angaben reicht AIMI nach, sobald sie vorliegen. Die Meldepflichten nach Klausel 9 des Auftragsverarbeitungsvertrags bleiben unberührt.

b) **Unterstützung.** Bei einem Vorfall, der die Leistungen für den Kunden oder seine Daten betrifft, unterstützt AIMI den Kunden bei der Bewältigung und bei seinen eigenen Meldepflichten ohne Zusatzkosten. Unterstützung bei anderen IKT-Vorfällen des Kunden, die die Leistungen von AIMI nicht betreffen, leistet AIMI auf Anfrage zum Tagessatz der Preisliste.

c) **Abschlussbericht.** Nach Abschluss des Vorfalls erhält der Kunde einen Abschlussbericht mit Ursache, Auswirkungen und ergriffenen Maßnahmen.

d) **Schwachstellen.** Muss der Kunde wegen einer Schwachstelle in der Software oder bei einem Unterauftragsverarbeiter selbst Schutzmaßnahmen ergreifen, unterrichtet AIMI ihn unverzüglich in Textform.

6. Datensicherung und Wiederherstellung

AIMI sichert die Daten des Kunden nach Anhang III des Auftragsverarbeitungsvertrags (Verfügbarkeitskontrolle).

AIMI richtet Datensicherung und Wiederanlauf an folgenden Zielen aus:

– **Datenverlust:** Bei einer Wiederherstellung gehen höchstens die Daten der letzten 24 Stunden verloren.

– **Wiederanlauf:** AIMI nimmt den Betrieb der Software innerhalb von 2 Arbeitstagen wieder auf.

7. Notfallplan

AIMI unterhält einen dokumentierten Notfallplan für den Ausfall der Software und den Verlust von Daten, einschließlich des Wiederanlaufverfahrens nach Anhang III des Auftragsverarbeitungsvertrags. AIMI übt den Notfallplan mindestens einmal je Kalenderjahr. Auf Anfrage erhält der Kunde eine Zusammenfassung der letzten Übung. Für den Ausfall des Geschäftsführers hat AIMI eine Notfallvertretung benannt, die zur Vertraulichkeit verpflichtet ist und über einen gesonderten Notfallzugang den Betrieb der Software fortführen oder den Datenexport ermöglichen kann.

8. Änderungen an Unterauftragsverarbeitern und KI-Modellen

Für Änderungen an Unterauftragsverarbeitern gelten Klausel 7.7 und Klausel 11 des Auftragsverarbeitungsvertrags, für den Verbrauch bei einem Modellwechsel Ziffer 6.4 der Leistungsbeschreibung und für neue Leistungen Ziffer 4 der Geschäftsbedingungen.

9. Ausstieg

Wechsel, Datenexport, Übergangszeitraum, Abrufzeitraum und Löschung regeln Ziffer 11 der Geschäftsbedingungen und Ziffer 11 der Leistungsbeschreibung. Für Finanzunternehmen gilt ergänzend Ziffer 19 der Geschäftsbedingungen.

10. Bearbeitungszeiten und technische Einschränkungen

Für die Dauer der Dokumentenanalyse gilt Ziffer 3.2 der Leistungsbeschreibung. Eine Projektanalyse liegt in der Regel innerhalb von 3 Stunden nach Abschluss der Dokumentenanalyse vor; bei großen Projekten kann sie länger dauern. Diese Angaben sind Richtwerte und keine Zusage.

Die Software nutzt KI-Dienste von Drittanbietern mit technischen Limitierungen, etwa Begrenzungen der Anfragen (Rate Limits) und der verarbeitbaren Datenmenge (Token Limits) je Zeiteinheit. Sie können zu vorübergehenden Wartezeiten oder verzögerten Antworten führen, stellen keinen Mangel der Software dar und gelten nicht als Ausfall nach Ziffer 2.

11. Informationssicherheit und Risikomanagement

a) **Sicherheitsmanagement.** AIMI betreibt ein Informationssicherheitsmanagement in Anlehnung an ISO/IEC 27001, in einem der Größe des Unternehmens angemessenen Umfang. Dazu gehören eine Sicherheitsleitlinie, ein Kryptokonzept, ein Ablauf für Vorfälle und Schwachstellen, der Notfallplan nach Ziffer 7 und ein Verzeichnis der Risiken für Informationssicherheit und Betrieb mit Maßnahmen und Verantwortlichen (Risikoregister); zusammen bilden sie das Sicherheitskonzept. AIMI überprüft Sicherheitskonzept und Risikoregister mindestens einmal je Kalenderjahr mit einem schriftlichen Bericht sowie nach jedem Vorfall nach Ziffer 5 und jeder Störung der Stufe „Kritisch“.

b) **Maßnahmen.** Die technischen und organisatorischen Maßnahmen stehen in Anhang III des Auftragsverarbeitungsvertrags.

c) **Zertifizierung.** AIMI ist nicht nach ISO/IEC 27001 zertifiziert und lässt keine Berichte nach ISAE 3402 erstellen. Rechenzentren und Cloud-Dienste betreiben die Unterauftragsverarbeiter nach Anhang IV des Auftragsverarbeitungsvertrags, die nach ISO/IEC 27001 zertifiziert sind und Prüfberichte nach SOC 2 und BSI C5 vorlegen. AIMI stellt dem Kunden diese Nachweise auf Anfrage bereit.

d) **Verantwortliche Person.** Verantwortlich für die Informationssicherheit ist der Geschäftsführer von AIMI, erreichbar unter info@aimipro.com; bei seinem Ausfall die Notfallvertretung nach Ziffer 7. Änderungen teilt AIMI unverzüglich in Textform mit.

e) **Sicherheitsrelevante Änderungen.** Änderungen an den Maßnahmen nach Anhang III des Auftragsverarbeitungsvertrags teilt AIMI vorher nach Klausel 11 Buchstabe a des Auftragsverarbeitungsvertrags mit.

f) **Finanzunternehmen.** Ist der Kunde ein Finanzunternehmen, erhält er auf Anfrage eine Zusammenfassung des Sicherheitskonzepts und die für seine Risikoanalysen erforderlichen Informationen; auf seinen Wunsch stimmen die Parteien einmal je Kalenderjahr die Anforderungen an die Informationssicherheit ab.