Leistungsbeschreibung

Anlage 1 zum SaaS-Rahmenvertrag über Aldor. Version 2.0, Stand 14. Oktober 2026.

Anbieter: Aldor GmbH, Wilmersdorfer Straße 60, 10627 Berlin. Kontakt: hallo@aldor.ai.

Aldor unterstützt gewerbliche Anbieter von Betreuungs-, Entlastungs-, Haushalts- und Alltagshilfeleistungen bei der Verwaltung ihres Betriebs. Diese Anlage beschreibt die Leistungen und die Zuordnung zu den Standardtarifen. Die bestätigte Bestellung legt den gebuchten Tarif fest.

1. Bereitstellung und Zugang

Aldor wird als Software as a Service bereitgestellt. Die Verwaltung nutzt die Webanwendung über eine Internetverbindung. Für Helfer steht eine App für iOS und Android zur Verfügung. Die Berechtigung eines Benutzers bestimmt, welche Daten und Funktionen er nutzen kann.

Der Kunde erhält für die Vertragslaufzeit Zugang zur vereinbarten Leistung. Quellcode, eine lokale Serverinstallation und dauerhafte Softwarelizenzen sind nicht Bestandteil dieser Bereitstellung. Verfügbarkeit, Wartung und Support richten sich nach dem SLA in Anlage 3.

2. Funktionen in allen Standardtarifen

Bereich	Leistungsumfang
Klientenverwaltung	Stammdaten, Ansprechpartner, Angehörige, Pflegegrad, Dokumente und Verlauf je Klient verwalten.
Mitarbeiterverwaltung	Helfer, Beschäftigungsverhältnisse, Qualifikationen, Verfügbarkeiten, Urlaub und sonstige Abwesenheiten verwalten.
Einsatzplanung	Einsätze und Serien planen, Helfer zuordnen, Touren zusammenstellen und Planungskonflikte anzeigen.
Helfer-App	Zugewiesene Einsätze und Klienten einsehen, Zeiten und Leistungen erfassen sowie vorgesehene Nachweise unterschreiben lassen.
Dokumentation	Dokumente ablegen, Leistungsnachweise und Abtretungserklärungen bearbeiten sowie unterstützte Unterschriftsabläufe nutzen.
Abrechnung	Rechnungen auf Grundlage dokumentierter Leistungen erstellen, Budgets zuordnen, Fahrtkosten berücksichtigen und Belege ausgeben.
Lohnvorbereitung	Arbeitszeiten, Stundenkonten, Zuschläge und abrechnungsrelevante Angaben für die weitere Lohnabrechnung aufbereiten.
Kommunikation	Unterstützte E-Mail-Abläufe für die Kommunikation mit Klienten und Angehörigen nutzen.
Datenübernahme und Auswertung	Unterstützte Importe, Berichte und Exporte der Anwendung nutzen.

Lotte	Die KI-Assistenz für unterstützte Auskünfte, Entwürfe und Aktionen im Umfang der Benutzerberechtigungen nutzen.
Benutzer und Standorte	Unbegrenzt viele Mitarbeiterzugänge. Starter umfasst bis zu drei Standorte; Pro und Max umfassen unbegrenzt viele Standorte.

Die Zahl aktiver Klienten bestimmt die Vergütung nach der Preisanlage. Sie ist keine pauschale Begrenzung der gespeicherten Klientenakten.

3. Zusätzliche Leistungen in Pro und Max

Pro und Max enthalten die Funktionen aus Abschnitt 2 sowie die folgenden zusätzlichen Leistungen:

- Kundenportal für freigegebene Informationen und unterstützte Anfragen von Klienten und Angehörigen. Das Portal kann im Erscheinungsbild des Betriebs gestaltet werden.
- Interner Team-Chat sowie Aufgaben- und Ticketverwaltung im bereitgestellten Umfang.
- Erweiterte Planung mit Tourenoptimierung und Vorschlägen für neue Einsätze.
- Bankanbindung und Zahlungsabgleich sowie unterstützte Mahnabläufe.
- Automatische Dokumentenerkennung und unterstützte Versandfunktionen mit eigener, verifizierter E-Mail-Domain.
- DATEV-Exporte und Zugang zur dokumentierten öffentlichen API für eigene Anbindungen.
- Single Sign-On mit den von Aldor unterstützten Anbindungen.

Max umfasst zusätzlich priorisierte Betreuung mit einem festen Ansprechpartner. Weitere Sonderleistungen werden in der Bestellung ausdrücklich benannt.

Die Tarifzuordnung beschreibt das Standardangebot für neue Bestellungen. Weitergehende Ansprüche aus einem bereits vereinbarten Rahmenvertrag, insbesondere dessen § 4 zum Kundenportal, bleiben bestehen. Eine Einschränkung solcher Ansprüche erfordert eine gesonderte Vereinbarung.

4. Voraussetzungen einzelner Funktionen

Helfer-App und Offline-Nutzung: Bereitgestellte Daten und unterstützte Erfassungsvorgänge können ohne Verbindung genutzt werden. Die Anmeldung, das erstmalige Laden sowie die Übertragung von Änderungen erfordern eine Verbindung. Der Umfang hängt vom jeweiligen Vorgang ab. Eine vollständige Offline-Nutzung der Webverwaltung, Abrechnung oder KI-Verarbeitung ist nicht vereinbart.

Schnittstellen und externe Dienste: Anbindungen können ein Konto beim jeweiligen Dienst, Zugangsdaten, eine gesonderte Freischaltung oder einen eigenen Vertrag des Kunden erfordern. Für kostenpflichtige Zusatzdienste gilt die Preisanlage. Die öffentliche API umfasst die in ihrer Dokumentation bezeichneten Endpunkte und Berechtigungen.

Abrechnung und Lohn: Der Kunde pflegt Preise, Verträge und abrechnungsrelevante Angaben. Er prüft Rechnungen, Kostenträgerzuordnungen und Lohnunterlagen vor ihrer Verwendung. Aldor übernimmt keine Entscheidung einer Pflegekasse, keine Anerkennung eines Leistungserbringers und keine abschließende steuerliche oder arbeitsrechtliche Prüfung.

Die direkte elektronische Übermittlung einer Pflegekassen-Abrechnung nach § 105 SGB XI ist nur umfasst, wenn sie für den Betrieb gesondert bestätigt und freigeschaltet wurde. Die allgemeine Rechnungsfunktion allein begründet diese Übermittlungsleistung nicht.

Elektronische Unterschriften: Es stehen die in der Anwendung vorgesehenen Erfassungs- und Bestätigungsverfahren zur Verfügung. Ihre Verwendung ersetzt keine Prüfung besonderer Formvorschriften oder der Annahmebedingungen eines Kostenträgers. Eine qualifizierte elektronische Signatur ist nicht pauschal Bestandteil jedes Unterschriftsvorgangs.

5. KI-Assistenz Lotte

Lotte unterstützt die im Produkt bereitgestellten Vorgänge. Ergebnisse können unvollständig oder fehlerhaft sein und sind vor ihrer Verwendung zu prüfen. Insbesondere bei Abrechnung, Personaleinsatz und rechtlich erheblichen Erklärungen bleibt die fachliche Prüfung beim Kunden.

Lotte kann neben Auskünften und Entwürfen auch unterstützte Aktionen ausführen. Maßgeblich sind die für den jeweiligen Vorgang vorgesehenen Bestätigungen, Berechtigungen und eingerichteten Automationen. Eine allgemeine Zusage, dass Lotte ausschließlich Vorschläge erstellt oder sämtliche Funktionen selbständig erledigt, wird damit nicht verbunden.

Die Verarbeitung von Daten durch eingesetzte KI-Dienste richtet sich nach dem AVV und dessen Angaben zu Unterauftragsverarbeitern. Der Kunde beachtet den vertraglich zulässigen Einsatzbereich und die Zugriffsrechte seiner Benutzer.

6. Einrichtung und Mitwirkung

Die Anwendung bietet eine geführte Einrichtung und Hilfeinhalte. Der Kunde benennt einen Ansprechpartner, pflegt seine Betriebsdaten und richtet die erforderlichen Zugänge und Berechtigungen ein. Importierte Angaben werden vor ihrer produktiven Verwendung geprüft.

Besondere Migrationen, Schulungen vor Ort, individuelle Anpassungen und kundenspezifische Integrationen sind im Auftragsformular zu vereinbaren. Vorhandene individuelle Zusagen bleiben bestehen.

7. Datenschutz und zulässige Nutzung

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gelten vorrangig der AVV als Anlage 2 und die darin bezeichneten technischen und organisatorischen Maßnahmen. Angaben zu Dienstleistern und deren Verarbeitungsorten ergeben sich aus den dortigen Anlagen und der veröffentlichten Unterauftragsverarbeiterliste.

Die Beschränkung des zulässigen Einsatzbereichs nach § 7 des Rahmenvertrags bleibt bestehen. Insbesondere dürfen die dort ausgeschlossenen Sozial- und Gesundheitsdaten aus Leistungen nach dem Vierten Kapitel des SGB V nicht über Aldor verarbeitet werden.

Der Kunde sichert seine Endgeräte und Zugänge, hält lokale Software aktuell und sorgt für die erforderliche Internetverbindung. Rollen und Standortberechtigungen sind passend zu den Aufgaben der Benutzer einzurichten.

8. Weiterentwicklung und Vertragsende

Aldor kann weiterentwickelt werden, solange der vertraglich geschuldete Funktionsumfang nicht wesentlich eingeschränkt wird. Gesondert als Vorschau oder Test gekennzeichnete Zusatzfunktionen erweitern den vereinbarten Leistungsumfang nur bei entsprechender Vereinbarung. Die vereinbarten Kernleistungen

bleiben davon unberührt.

Im laufenden Betrieb stehen die für den jeweiligen Datenbereich bereitgestellten Exportfunktionen zur Verfügung. Nach Vertragsende gilt der im Rahmenvertrag geregelte Übergangszeitraum von 30 Tagen für die Bereitstellung der Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format. Löschung und etwaige Aufbewahrungspflichten richten sich nach dem AVV.

Diese Anlage gilt in der bei Vertragsschluss bezeichneten Fassung. Der bloße Download einer neueren Fassung ändert einen bestehenden Vertrag nicht. Die Rangfolge der Vertragsunterlagen bestimmt § 1 des Rahmenvertrags.