



Gilt LEG-Strom als Eigenverbrauch?

Nein. Derjenige LEG-Strom, der innerhalb der LEG über das öffentliche Verteilnetz ausgetauscht wird, gilt nicht als Eigenverbrauch (VSE-LEG 2025).

PowerBrain

EINFACHER CHATBOT FÜR KUNDENSUPPORT FÜR ENERGIE THUN AG

KOMMERZIELLES ANGEBOT

2025-07-12 | Für Energie Thun AG

Sehr geehrter Hans Muster

Vielen Dank für Ihr Interesse. Mit diesem Dokument erhalten Sie unser Angebot für den AUREA EnergyBot – die Schweizer KI-Branchenlösung für den Kundensupport von Energieversorgungsunternehmen.

Der AUREA EnergyBot ist eine White-Label-Lösung und wird direkt auf der Website des EVU betrieben. Er nutzt die Inhalte des Unternehmens als Wissensbasis und kann Kundenanfragen in natürlicher Sprache beantworten. Dadurch wird ein Teil der Supportanfragen automatisiert bearbeitet und das Anfragevolumen im Kundensupport reduziert. Die Lösung ist modular aufgebaut und kann bei Bedarf erweitert werden.

Entsprechend unserem letzten Gespräch unterbreiten wir Ihnen ein Angebot für folgende Konfiguration:

- AUREA EnergyBot mit Chatbot.

Angebot Online

VISION KI FÜR ENERGIE THUN AG

Hier steht Energie Thun AG heute

Das Energie Thun AG ist der lokal verankerte Energieversorger und sorgt für eine sichere und nachhaltige Energieversorgung der Region. Neben der Stromproduktion und -verteilung engagiert sich das Unternehmen zunehmend in Zukunftsthemen wie Photovoltaik, Elektromobilität und neuen Energiedienstleistungen. Dieser Pioniergeist führt dazu, dass die technische Komplexität rund um Themen wie PV-Integration oder neue Marktmodelle, sowie die dazugehörigen Regulatorien, deutlich steigen. Dies führt zu mehr Kundenanfragen, höherem Bearbeitungsaufwand und steigenden Kosten im Kundensupport. Energie Thun AG hat sich früh mit den Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz beschäftigt und aktiv ausgelotet, wie diese Technologien im Unternehmen eingesetzt werden können. Das zeigt den Anspruch, als innovatives EVU die Energiezukunft mitzugestalten.

Energie Thun AG in 6 Monaten

Der AUREA ChatBot ist auf der Website von Energie Thun AG eingeführt und beantwortet Kundenanfragen automatisch. Viele häufige Fragen zu Themen wie Rechnungen, Umzug, Photovoltaik oder allgemeinen Energiefragen können direkt online beantwortet werden. Dadurch wird ein relevanter Teil der Anfragen abgefangen und das steigende Anfragevolumen im Kundensupport besser bewältigt. Mitarbeitende werden entlastet und können sich stärker auf komplexe Anliegen konzentrieren. Besonders auffällig ist, dass der Chatbot von Energie Thun AG eine merklich höhere Antwortqualität als Standard-Chatbots liefert, was zu einem positiven Image des regionalen Energieversorgers beiträgt.

Energie Thun AG in 3 Jahren

Der AUREA EnergyBot ist ein etablierter Bestandteil des digitalen Kundenservices von Energie Thun AG. Mittlerweile ist auch das IS-E integriert und viele Kundinnen und Kunden nutzen den Chatbot regelmässig, um Rechnungen abzurufen oder Energieberatungsanfragen zu stellen. Ein grosser Teil der Standardanfragen wird automatisiert beantwortet, wodurch Servicequalität und Erreichbarkeit auch bei steigendem Anfragevolumen stabil bleiben. Das System wurde über die Jahre kontinuierlich erweitert und nutzt zunehmend Daten aus internen Systemen sowie aus der Smart-Meter-Infrastruktur. Neue Agenten für Umzüge und Preisberatungen wurden ebenfalls eingeführt. Parallel dazu eröffnen sich weitere Möglichkeiten für den Einsatz von KI im Unternehmen, etwa zur Unterstützung von Mitarbeitenden bei komplexen Fachfragen oder internen Prozessen. Damit baut Energie Thun AG seine Rolle als innovatives und technologisch fortschrittliches EVU weiter aus.

AUREA – DIE KI-BRANCHENLÖSUNG FÜR EVU

Es gibt viele Chatbot-Lösungen für den Kundenservice. Die Einbindung der reinen Website des EVU reicht jedoch nicht aus, um Energiefragen korrekt und fundiert zu beantworten. Genau hier liegt der entscheidende Mehrwert von PowerBrain AUREA.

AUREA wurde speziell für und mit Energieversorgungsunternehmen entwickelt und bringt bereits umfangreiches Branchenwissen mit. Das System verfügt über eine kuratierte Energie-Wissensdatenbank zu Regulatorien, Technologien, Tarifen und EVU-Prozessen – ein konkreter Vorsprung gegenüber generischen Chatbot-Lösungen. Für das EVU entfällt damit ein grosser Teil der aufwendigen Daten- und Wissenspflege, ohne auf hohe Antwortqualität und fachliche Tiefe verzichten zu müssen.

Studie Qualität von KI-ChatBots bei EVU

AUREA - GEMEINSAM MIT SCHWEIZER ENERGIEVERSORGERN ENTWICKELT.



PowerBrain AG

PowerBrain ist ein Zusammenschluss von SwissDataApps und Dimando und entstand mit dem Ziel, die beste Generative-AI-Lösung für Schweizer Energieversorger zu entwickeln. Dafür vereinen wir das Beste aus zwei Welten: tiefes Branchenverständnis der Energieversorgung mit technologischer Kompetenz in KI und Webintegration. PowerBrain verfolgt einen konsequenten Co-Development-Ansatz mit führenden Schweizer Energieversorgern.

SwissDataApps Technologie GmbH

Wir kommen aus der Energiebranche – und dafür bauen wir KI. Unser Team vereint langjährige Erfahrung aus der Energiebranche, der Beratung und der Softwareentwicklung. Per 1.4.2026 wird SwissDataApps vollständig in PowerBrain integriert.

Dimando Digital GmbH

Dimando ist ein führender Schweizer Dienstleister im Bereich Webintegration und Retrieval-Augmented Generation (RAG) und ist seit 2010 auf dem Markt. Das Team bringt tiefgreifende technische Expertise ein.

Dimando bietet auch Web-Lösungen speziell für EVU an.

Ihr Projektteam



Michael Rubin

michael.rubin@power-brain.ch



Philline Goess

philline-goess@power-brain.ch



REFERENZEN

Energie Thun AG setzt mit Erfolg auf unsere Branchenlösung:



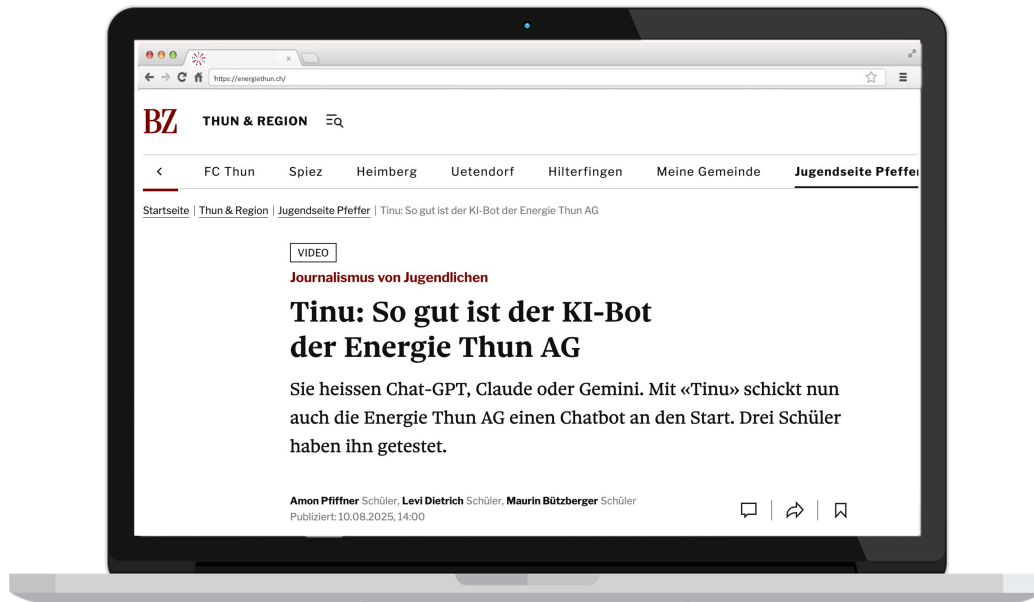
Website Energie Thun

LinkedIn Post

24%

In den ersten 3 Monaten hat der Chatbot bereits > 1000 Kundenanfragen beantwortet. Damit stemmt er bereits 24% des Anfragevolumens im Support. Ein Erfolg!

Auch das Image von Energie Thun wird positiv beeinflusst. Die Qualität des Chatbots ist so überzeugend, dass sie auch von der Berner Zeitung aufgegriffen wurde.

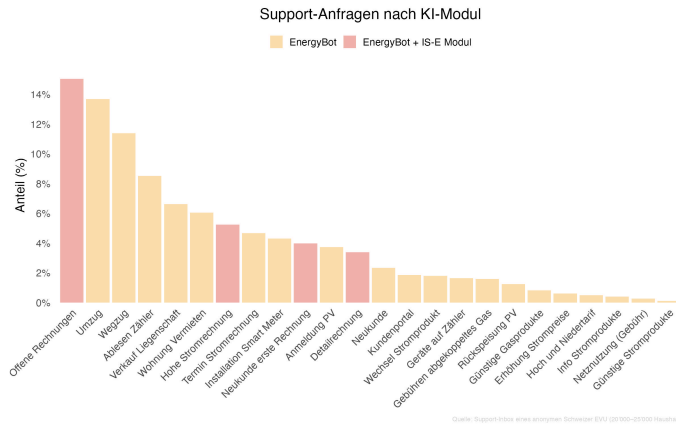


[Zum Artikel](#)

AUSGANGSLAGE

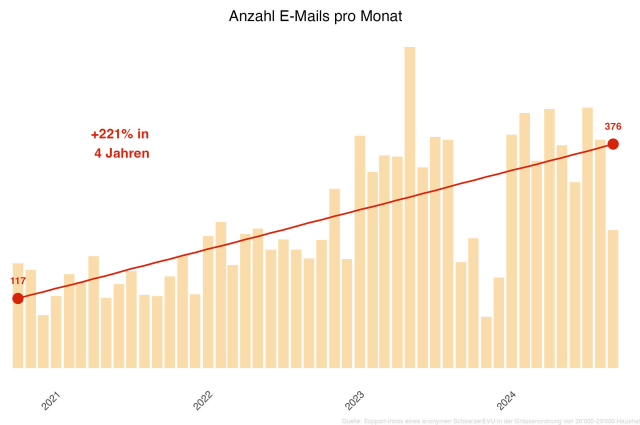
HERAUSFORDERUNGEN

Hohes Volumen repetitiver Standardanfragen



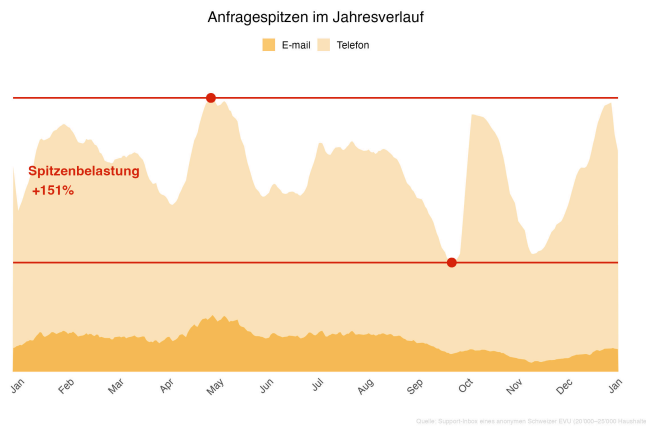
Ein grosser Teil der Kundenanfragen betrifft immer wieder die gleichen Themen, beispielsweise Rechnungen, Umzüge oder allgemeine Fragen zur Stromprodukten. Wir schätzen, dass Energie Thun AG ca. 24118 pro Jahr erhält. Diese Volumen binden täglich wertvolle Ressourcen im Kundensupport und sind eine zeitliche und finanzielle Belastung für das EVU.

Stark steigendes Anfragevolumen im Kundensupport



Die Anzahl eingehender Support-Anfragen ist in den letzten Jahren stark gestiegen. Beispielsweise hat sich das Volumen der Support-E-Mails innerhalb von rund vier Jahren mehr als verdoppelt. Mit neuen Regulatorien wie dem Mantelerlass und zunehmender Marktkomplexität ist davon auszugehen, dass dieser Druck weiter zunimmt.

Spitzenbelastungen im Kundensupport



Insbesondere zu bestimmten Zeiten wie nach dem Rechnungsversand oder während Tarifänderungen kommt es zu erheblichen Spitzenbelastungen. Wir beobachten, dass das Anfragevolumen zu Spitzenzeiten rund doppelt so hoch sein kann. Dies führt oft zu zusätzlichem Personalbedarf, Überstunden oder längeren Wartezeiten für Kunden, was die Servicequalität beeinträchtigt.

ZIELE UND NUTZEN DES PROJEKTS

Im vorliegenden Projekt streben wir folgende Zielerreichung an, um konkreten Nutzen für Energie Thun AG zu schaffen.

Automatisierte Bearbeitung häufiger Anliegen

Ein signifikanter Teil wiederkehrender Standardanfragen (z. B. Umzug, allgemeine Energiefragen) wird automatisch und zuverlässig bearbeitet. Dadurch sinken Supportvolumen, Bearbeitungszeiten und operative Belastung – insbesondere bei Spitzen nach Rechnungsversand oder Tarifänderungen.

Positives Image des EVU

Der Einsatz hochwertiger KI-Lösungen trägt positiv zum Image von Energie Thun AG bei. Sowohl ein verbessertes Kundenerlebnis als auch die Positionierung als modernes und innovatives Unternehmen leisten dazu einen wichtigen Beitrag.

Analyse und Auswertung der Kundenanfragen

Die Auswertung und Analyse der Kundenanfragen, inklusive deren Zufriedenheitsanalysen, geben Energie Thun AG langfristig wertvolle Insights zu Ihren Kunden.

Schaffung einer technologischen Basis

Schaffung einer ersten, soliden Grundlage für den Einsatz von künstlicher Intelligenz bei Energie Thun AG. Dies schafft neue Perspektiven und Opportunitäten, um weitere Effizienzgewinne zu realisieren.

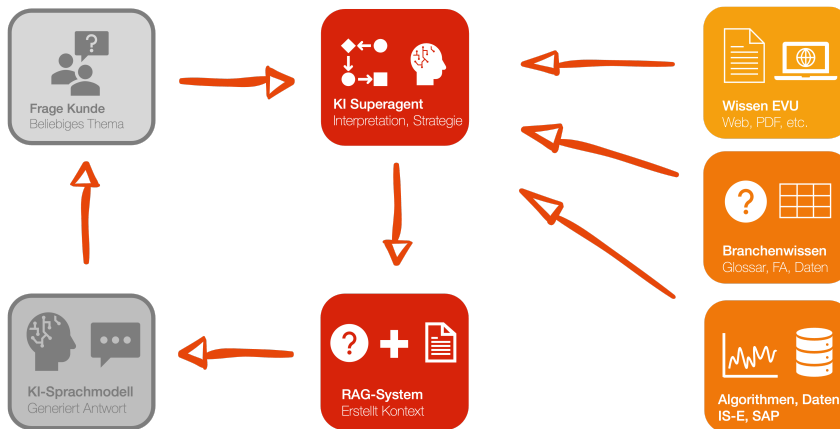
LÖSUNG: AUREA ENERGYBOT

Der AUREA EnergyBot ist eine KI-basierte Lösung für den digitalen Kundensupport und die interne Wissensunterstützung. Über Chatbot, Self-Service-Center, E-Mail-Integration und einen internen Assistenten werden Kundenanfragen automatisch erfasst, beantwortet oder effizient zur Bearbeitung vorbereitet. Standardanfragen können direkt online gelöst werden, während Mitarbeitende bei komplexeren Fällen gezielt unterstützt werden und mehr Zeit für Beratung erhalten. Zusätzliche Skill-Module, etwa für Tarife, Rechnungen oder LEG/ZEV, erweitern das System um spezialisierte Fähigkeiten. Dadurch wird der Kundensupport effizienter, skalierbarer und besser auf steigende Anfragevolumen vorbereitet. Das System ist modular aufgebaut.



SETUP & KERNSYSTEM

Kernsystem



Das Kernsystem bildet die technische Grundlage des AUREA EnergyBot. Es kombiniert Branchenwissen der Energieversorgung mit einem innovativen Agentic-RAG-System. Wichtige Teile des Kernsystems sind:

- LLM mit RAG: Kombiniert ein leistungsfähiges Sprachmodell mit einem spezialisierten Retrieval-System – sprachlich wie ChatGPT, aber faktenbasiert aus geprüften Unternehmensdaten.
- Verlässliche Wissensdatenbank: Organisiert unternehmensspezifische Daten von Energie Thun AG (Web, PDFs, Produktkataloge, technische Blätter, Tarife, etc.) in einer Vektordatenbank und nutzt diese als Wissensquelle.
- Kontrolle strukturierter Daten: Strukturierte Daten wie etwa Tarife oder Jahresabschlüsse werden nicht aus den normalen Textdaten gewonnen (das wäre riskant), sondern werden durch einen speziellen Workflow strukturiert gezogen.
- Optimiertes Prompt-Engineering: Mittels ausgeklügeltem Prompt-Engineering wird sichergestellt, dass der ChatBot genauso antwortet, wie es gewünscht ist. Unerwünschte oder sogar falsche Antworten werden vermieden.

- Super-Agent für Kontextverständnis und Interpretation: Das System verfügt über ein Super-Agent für optimiertes Kontextverständnis in Energiethemen. Dadurch kann das RAG-System die Frage genau interpretieren besser beantwortet.

Wissensdaten Energiebranche

AUREA bringt standardmässig eine umfangreiche Wissensbasis für die Energieversorgung mit. Dazu gehören Branchendokumente, Gesetze und Verordnungen, ElCom-Inhalte, Technologien sowie allgemeines Marktwissen. Diese Datensätze machen einen wesentlichen Teil des Fachwissens vieler EVU aus und sind für alle Energieversorger weitgehend identisch.

PowerBrain pflegt und aktualisiert diese gemeinsame Wissensbasis zentral als Dienstleistung. Dadurch entfällt für das EVU ein grosser Teil des aufwendigen Sammelns, Strukturierens und Aktualisierens von Branchenwissen.

Die Inhalte sind strukturiert kuratiert und organisiert, sodass Zusammenhänge, Hierarchien und Themen intelligent genutzt werden können. Eine umfassende Begriffsdefinition, sowie ein Testing-Datensatz ist ebenfalls inbegriffen.

Für besonders spezialisierte Fachgebiete stehen ergänzende Spezialmodule zur Verfügung.

Personalisierung

Alle PowerBrain Produkte sind White-Label Lösungen. Das heisst, das Design des Produkts wird nach den Marketing-Vorgaben von Energie Thun AG erstellt. Diese Phase umfasst folgende Leistungen:

- Discovery: Definition der Ziele, Vorgaben, Datenquellen etc.
- Anpassung des Designs/UI/UX nach Vorgaben Energie Thun AG
- Anpassen und Optimieren der Sprachqualität (Tonalität, Markenstimme etc.)
- Testing und Optimierung vor der Implementierung

Aktualisierung des Wissens

Der Reindexing-Prozess läuft wöchentlich und aktualisiert alle definierten Quellen für Wissensdaten wie:

- Website
- Sharepoint
- Laufwerke

Die AUREA Grundwissensdaten werden unabhängig von diesem Zyklus laufend aktualisiert.

Alle Updates sind versioniert und so nachvollziehbar.

Auf Wunsch können auch andere Update-Frequenzen definiert werden.

WISSENSQUELLEN & SKILLS

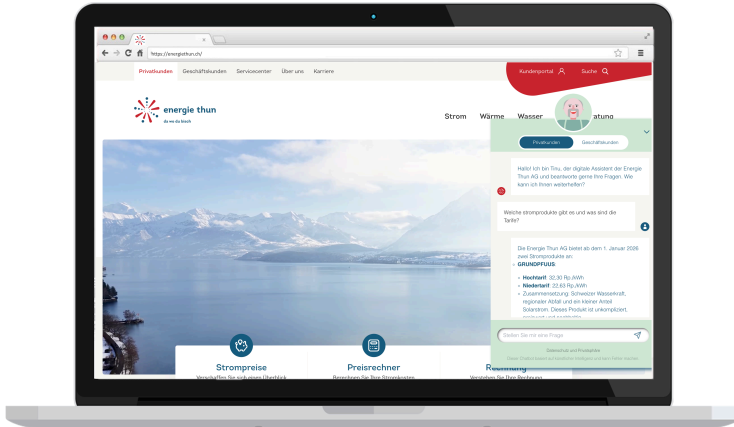
Integration Website

Der EnergyBot greift auf die Inhalte der bestehenden Website zu und nutzt diese als zentrale Wissensquelle. Die Website dient entsprechend als Wissensquelle für die EVU-spezifischen Daten. Folgende Datenquellen werden verarbeitet:

- Inhalt der Website
- PDF-Dokumente auf der Website (Preisblätter, AGBs, Abläufe, Regulatorien etc.)
- FAQs auf der Website.
- Tabellen und spezielle Formate auf der Website
- Formulare auf der Website werden als Antwort-Quellen integriert.
- Mehr nach Wunsch.

AUTOMATISIERUNG & KUNDENERLEBNIS

ChatBot auf Website

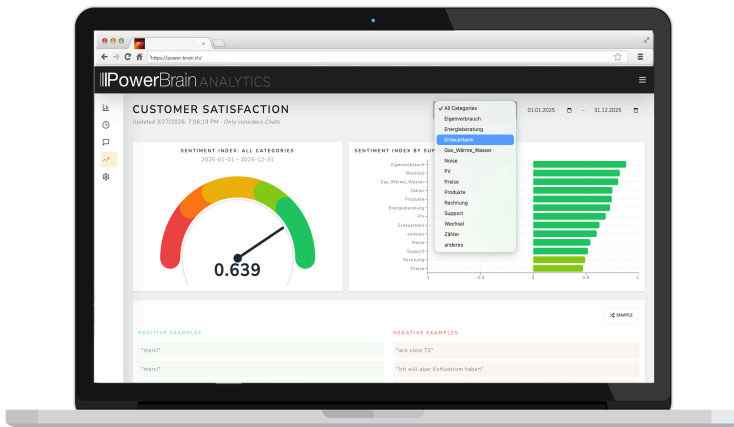


Der Chatbot ist direkt auf der Website integriert und dient als erste Anlaufstelle für Kundenanfragen. Er beantwortet häufige Fragen automatisch und rund um die Uhr. Dadurch werden viele Standardanfragen abgefangen, bevor sie den Kundensupport erreichen.

Testen

ANALYTICS & TESTING

Analytics Kundenanfragen (Dashboard)



Das Dashboard bietet ein zentrales Auswertungstool zur Analyse der Nutzung und Wirkung des Systems. Es zeigt, wie viele Anfragen über Chatbot, Self-Service-Center oder E-Mail eingehen und welcher Anteil davon automatisiert bearbeitet werden konnte. Dadurch kann der Effizienzgewinn im Kundensupport transparent gemessen werden.

Zusätzlich ermöglicht das Dashboard eine thematische Auswertung der Kundenanfragen. Energie Thun AG erhält Einblicke, welche Themen Kunden besonders interessieren oder welche Fragen besonders häufig auftreten. Diese Informationen können genutzt werden, um Inhalte auf der Website zu verbessern oder neue Serviceangebote zu entwickeln.

Darüber hinaus erlaubt das System eine Analyse der Kundenzufriedenheit mittels Sentiment-Analyse (ähnlich wie z.B. bei der Auswertung von Kommentaren zu Filmen auf Netflix). So können EVU verstehen, mit welchen Themen Ihre Kunden zufrieden oder allenfalls unzufrieden sind.

Testen

Automatisiertes Testing

Nach jedem Update wird AUREA automatisch getestet. Dies stellt sicher, dass die Antwortqualität trotz aktualisiertem Inhalt erhalten bleibt.

Bei Nichterreichen einer definierten untergrenze der Performance wird die Aktualisierung nicht umgesetzt.

Ein Status- und Qualitätsreport mit folgendem Inhalt wird automatisch per E-Mail gesendet:

- Neue vs gelöschte Inhalte
- Testresultate

DATENSICHERHEIT UND WEITERES

Datensicherheit

Energie Thun AG erhält mit dem EnergyBot eine Lösung, die höchste Datenschutzstandards erfüllt:

- Einhaltung gesetzlicher Vorgaben: Das System erfüllt die Anforderungen des revDSG sowie der europäischen DSGVO
- Datenhosting in Europa: Alle Daten werden auf sicheren europäischen Servern gehostet — Schweizer Hosting möglich
- Kein Training durch externe LLMs: Chatbot-Daten werden nicht für Training externer Modelle verwendet
- Keine Speicherung persönlicher Daten: Persönliche Daten wie Namen, Geburtsdaten etc. werden nicht gespeichert
- Optionale automatische Löschung: Chat-Historien können nach einem definierten Zeitraum gelöscht werden
- SSL-Verschlüsselung: Alle Datenübertragungen erfolgen mit moderner Verschlüsselung

Hosting

Offeriert ist ein Cloud-basiertes Hosting auf europäischen Servern. Auf Wunsch bieten wir die Möglichkeit einer «On-Premise»-Lösung, also dem Hosting der Applikation auf eigener Infrastruktur.

Weiteres

- Eingabeformat für den Chatbot ist Text (keine Sprach- oder Bildeingabe)
- Ausgabeformat der Antworten ist Text (keine Sprach- oder Bildausgabe)
- Bei Bedarf können weitere Informationen zur Datensicherheit bereitgestellt werden

KOMMERZIELLES

PROJEKTABLAUF

Projektphase Bereitstellung

Die Bereitstellung des AUREA EnergyBot bei Energie Thun AG erfolgt im Rahmen eines Projekts. Um sicherzustellen, dass die Lösung optimal auf Energie Thun AG zugeschnitten wird, ist eine minimale Mitarbeit von 2–4 Personentagen gefordert:

- Definition der Ziele, Wünsche und Anforderungen
- Bereitstellung und Koordination von Dokumenten und Zugängen
- Teilnahme an Tests und Feedback-Schleifen

Phase	Dauer	Aktivitäten
DISCOVERY	2–3 Wochen	Beschaffung aller relevanten Informationen; Priorisierung der Anforderungen
ENGINEERING	2–3 Monate	Einrichtung der Entwicklungsumgebung; Installation; Anpassung; Testing
GO-LIVE	1 Woche	Deployment; Abnahme; Schulung der Key-User
HYPERCARE	4 Wochen	Intensiver Support nach Go-Live; Optimierungen basierend auf Feedback

Phase Betrieb

- Nach der erfolgreichen Einführung der Applikation übernehmen wir den Betrieb
- Hosting Applikation und Vektordatenbank
- Wartungsarbeiten und Sicherheitsupdates
- Automatisches Einspielen von Verbesserungen
- Support-Organisation (Telefon, E-Mail) mit definierten Reaktionszeiten
- Behebung allfälliger Störungen

KOMMERZIELLES ANGEBOT

Preissystem von PowerBrain

Das Pricing von PowerBrain ist modular aufgebaut und basiert auf der Anzahl Kunden der zugehörigen Gemeinden (offizielle BFS-Daten). Für Energie Thun AG ergibt dies 20'867 Haushalte + 3'251 Geschäftskunden = 24'118 Kunden total. Diese Grösse dient als Basis für die Lizenzgebühren.

Diese Zahl ist kleiner oder gleich der Anzahl Messpunkten. Sollte dies nicht stimmen, bitte melden Sie sich bei uns.

Vorgeschlagene Lösung

Die Tabelle zeigt die Module der vorgeschlagenen Lösung, inklusive der Bruttopreise:

Kategorie	Modul	Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**
	<i>Kernsystem</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Wissensdaten Energiebranche</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Personalisierung</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Aktualisierung des Wissens</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
Setup & Kernsystem	Subtotal	X'XXX CHF	X'XXX CHF	X'XXX CHF
	<i>Integration Website</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
Wissensquellen & Skills	Subtotal	X'XXX CHF	X'XXX CHF	X'XXX CHF
	<i>ChatBot auf Website</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
Automatisierung & Kundenerlebnis	Subtotal	X'XXX CHF	X'XXX CHF	X'XXX CHF
	<i>Analytics Kundenanfragen (Dashboard)</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
	<i>Automatisiertes Testing</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>
Analytics & Testing	Subtotal	X'XXX CHF	X'XXX CHF	X'XXX CHF
	Total	X'XXX CHF	X'XXX CHF	X'XXX CHF

* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

** Für 5 User (Mitarbeiter Kundensupport).

Angebot Netto

Nachfolgend das Nettoangebot:

Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**	Lizenz Total (jährlich)
X'XXX CHF	<i>X'XXX CHF</i>	<i>X'XXX CHF</i>	X'XXX CHF

Invest (einmalig)	Lizenz Kunden (jährlich)*	Lizenz Mitarbeiter (jährlich)**	Lizenz Total (jährlich)
----------------------	------------------------------	------------------------------------	----------------------------

* Für 24118 Kunden im Gebiet (gemäss BFS).

** Für 5 User (Mitarbeiter Kundensupport).

292%

Der Investition steht ein erwarteter Effizienzgewinn von CHF -72'000 pro Jahr gegenüber. Damit kann bereits in Jahr 1 ein positiver Return-on-Invest von geschätzt 292% erzielt werden. Amortisationsdauer: 5 Monate.

RoI Studie

Zahlungskonditionen

- Investition: 50% bei Vertragsabschluss, 50% bei Go-Live
- Lizenzgebühren: 3-monatlich, nachschüssig
- Alle Preise exklusive Mehrwertsteuer (MWST)
- Das Zahlungsziel beträgt 20 Tage

Festpreisangebot

Wir offerieren die Bereitstellung zum Festpreis. Betriebsleistungen werden zum Festpreis offeriert — ausser kundenindividuellen Änderungen und Erweiterungen. Letztere werden nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.

ANHANG

KOMMERZIELLE KUNDENKONDITIONEN

Diese Konditionen gelten für alle in diesem Dokument präsentierten Angebote.

Konditionen – Projektphase / Bereitstellung

- Festpreisangebot. Massgebend sind dabei die in dieser Offerte ausgeführten Spezifikationen und Ausschlüsse. Insbesondere bezieht sich das Angebot auf die Cloud-basierte Lösung. Eine allfällige «On-Premise»-Variante ist nicht Bestandteil des vorliegenden Angebots.
- Im Verlauf des Projektes können sich Änderungen oder Erweiterungswünsche ergeben. Diese werden durch offeriert und nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.
- Im Projektverlauf oder während des Betriebs können unvorhergesehene Umstände auftreten, auf welche keinen Einfluss hat und die Auswirkungen auf Kosten und Dauer haben können. Diese werden nach Aufwand und Material zu einem Stundensatz von X'XXX CHF verrechnet.
- Anzahlungen sind nicht rückerstattbar.
- Auftraggeber stellt sicher, dass alle zur Erfüllung des Projekts notwendigen Zugänge auf die Datenquellen gemäss unseren Vorgaben geliefert werden. Bei Bedarf kann PowerBrain bei der Bereitstellung der Zugänge unterstützen. Allfällige Mehraufwände werden nach Aufwand und Material abgerechnet.

Konditionen – Betriebsphase

Die monatlichen Kosten enthalten alle anfallenden Kosten:

- Hosting
- Maintenance
- LLM-Kosten
- Serverkosten
- Lizenzen und Gebühren

Der Betrieb wird mittels SLA geregelt:

- Das SLA wird gemeinsam mit dem Auftraggeber während der Projektphase erarbeitet.
- Das SLA ist beidseitig kündbar mit einer Frist von 6 Monaten.
- Das SLA wird zum Festpreis offeriert zu den in diesem Angebot offerierten Konditionen. Nicht Bestandteil dieses Festpreises sind u.a.:
 - Allfällige durch den Kunden in Auftrag gegebene individuelle Änderungen oder Erweiterungen, z.B. Anbindung von weiteren Umsystemen oder Änderung des Antwortverhaltens des Bots nach dessen Inbetriebnahme.
 - Integrationen in die ICT-Landschaft des Kunden, falls in diesem Angebot nicht explizit aufgeführt.
 - Austausch des LLM.

Änderungsmanagement

Im Verlauf des Projektes oder während des Betriebs können sich Änderungen oder Erweiterungswünsche ergeben. Diese werden von PowerBrain bewertet und mit Energie Thun AG besprochen. Änderungen und Erweiterungen können Einfluss auf die Kosten und die Projektdauer haben. Zusatzaufwände werden dem Kunden zeitnah mitgeteilt. In solchen Fällen erstellt PowerBrain eine Zusatzofferte für die benötigten Mehraufwände. Abrechnung zusätzlicher Leistungen erfolgt auf Basis eines Stundensatzes (X'XXX CHF) oder nach Material- und Zeitaufwand. Mehraufwände werden erst nach expliziter Genehmigung durch den Kunden ausgeführt, wodurch die volle Kostenkontrolle gewährleistet bleibt.

RECHTLICHES

- Es gilt Schweizer Recht. Gerichtsstand ist der Sitz von PowerBrain.
- Haftungsausschluss für indirekte Schäden: übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden wie entgangenen Gewinn, Umsatzeinbussen oder Kundenverluste durch die Nutzung oder Nichtverfügbarkeit des EnergyBots.

- Keine Garantie für fehlerfreie Funktion: garantiert keinen vollständig fehlerfreien Betrieb des Systems, verpflichtet sich jedoch, Mängel im Rahmen des Änderungsmanagements zu beheben.
- Begrenzte Haftung: Die Haftung von ist auf die Höhe der tatsächlich gezahlten Projekt- und Betriebskosten beschränkt.
- Drittanbietersysteme: übernimmt keine Haftung für Fehler oder Ausfälle, die durch Drittanbietersysteme oder -integrationen verursacht werden.