

Help Desk & Service Level Agreement 506.ai Plattform der 506 Data & Performance GmbH

Stand per 15.01.2026

1. Präambel

Das folgende Help Desk & Service Level Agreement behandelt 506.ai Plattform – eine europäische Lösung für die sichere und intelligente Nutzung eigener Daten in Echtzeit entwickelt („Software“).

506.ai bietet dabei Unternehmen die exklusive Nutzung von KI-Modellen, die ausschließlich in Europa gehostet werden und stellt hierfür einen eigenen, zugriffssicheren Zugang für Unternehmen zur Verfügung, ohne dass dabei unternehmenseigene Daten ausgelagert oder von nicht vertrauenswürdigen Diensten verarbeitet werden. Dank interaktiver Assistenten und Prompt-Vorlagen können alle Mitarbeiter ohne großen Schulungsaufwand sofort von den Effizienzsteigerungen durch KI profitieren.

Dieses Help Desk & Service Level Agreement (SLA) definiert die Erbringung des Supports der Software von 506.ai und bei Zurverfügungstellung der Software als SaaS die Verfügbarkeit. Es gelten die Definition aus den AGB von 506.ai. Die AGB für die Nutzung von Software über das Internet ist über <https://www.506.ai/agb/> verfügbar.

2. Leistungsumfang

Der Standard Support (exkl. Help Desk) umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der Software (Updates), um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.

Der Help Desk Support umfasst Unterstützung bei Anwenderfragen zur Software.

3. Leistungsbeschränkung

Der Standard Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers, (ii)

Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der von 506.ai vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen; (iii) Modifikationen an der Software, die nicht von 506.ai durchgeführt oder genehmigt wurden; (iv) Handlungen Dritter; (v) Produkte von Drittanbietern; und/oder (vi) höhere Gewalt; (vi) Fragen, die die Bedienung der Software betreffen.

4. Störungsmeldungen

Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung wird 506.ai nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend der unten definierten Kriterien angeben. 506.ai kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen.

5. Erreichbarkeitszeiten

506.ai gewährleistet für den Support die unten angegebenen Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (telefonisch oder elektronisch) und der ersten Rückmeldung (telefonisch oder elektronisch) von 506. Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

- 08:00 - 16:00 Uhr, Montag-Donnerstag
- 08:00 - 12:00 Uhr, Freitag

6. Ticketsystem

Jegliche Anfragen und Fehlermeldungen erfolgen über das Ticketsystem und werden eingemeldet bei: ticket@506.ai

7. Start der Fehlerbehebung

Bezieht sich auf die Zeit, innerhalb welcher unser Team anfängt, an einem Lösungsvorschlag für Sie zu arbeiten.

8. Fehlerbehebung

506.ai ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein

bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenste Art und mannigfaltige Ursachen haben können. 506.ai wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

9. Ticketkategorien

Folgende Kategorien von Einmeldungen (Tickets) sind von diesem SLA und somit der Leistungserbringung von 506.ai erfasst:

- 506.ai Fehler - Systemfehler - SLA regelt Reaktionszeit (Standard, Gold)
- Fehler vom Kunden verursacht - SLA regelt Reaktionszeit und inkludierte Stunden (Gold)
- Fehler von Drittsystemen - SLA regelt Reaktionszeit und inkludierte Stunden (Gold)
- Anfragen - SLA regelt Reaktionszeit und inkludierte Stunden (Gold)

10. Ticketpriorisierung

- **kritisch**

SaaS-System steht entweder nicht zur Verfügung oder ist insofern in weiten Teilen unbenutzbar, als dass zentrale Funktionen im Sinne des eigentlichen Einsatzzweckes nicht ausgeführt werden können.

- **nicht kritisch**

Unwesentliche Teile des SaaS-Systems stehen nicht zur Verfügung oder zentrale Funktionen können mithilfe eines work-arounds erledigt werden.

- **trivial**

Alle anderen Formen von Fehlern oder Anfragen

11. Verfügbarkeitsgarantie

Beschreibt die jährliche Verfügbarkeitsgarantie für Cloud-Instanzen. Sie ist jener Prozentsatz innerhalb eines Kalenderjahres, in dem die Anwendung nicht von kritischen Fehlern betroffen ist.

Ausgenommen davon sind im Vorfeld von 506.ai angekündigte Wartungsfenster (betrifft etwa auch Wartungsfenster von Cloud Provider und Anbietern von Sprachmodellen).

12. Backup und Disaster Recovery

506.ai betreibt zur Sicherung der Daten im Bedarfsfall derzeit 3 verschiedene Sicherungszyklen:

Sicherung	Häufigkeit	Aufbewahrungszeit
Tagessicherung (2x)	alle 12 Stunden	7 Tage
Wochensicherung	wöchentlich	4 Wochen
Monatssicherung	monatlich	12 Monate

Das daraus resultierende RPO (Recovery Point Objective = maximaler Datenverlust) beträgt somit maximal 12 Stunden.

Das angestrebte RTO (Recovery Time Objective = maximale Zeit für die Wiederherstellung) beträgt ab Start der Fehlerbehebung 8 Stunden.

13. Persönlicher 506.ai Ansprechpartner

Ein persönlicher Ansprechpartner ist eine Kontaktperson zwischen 506.ai und Ihrem Unternehmen und dient somit als Ihr Vertreter in unserem Unternehmen. Diese Person bearbeitet Ihre Anfragen.

14. Sonstiges

Sofern die oben genannten Service Level nicht erfüllt werden, ist eine Haftung durch 506.ai nur dann gegeben, wenn 506.ai die Nichteinhaltung allein zu vertreten hat.

15. Verfügbare Help Desk & SLA-Pakete

Im Lizenzvertrag ist das Help Desk & SLA-Paket "Standard" automatisch inkludiert. Das Help Desk & SLA-Paket "Silber" oder "Gold" kann bei Bestellung beauftragt werden.

	Standard	Silber	Gold
Ticket System	✓	✓	✓
Reaktionszeiten per E-Mail / Ticket System	24 Stunden*	12 Stunden*	6 Stunden*
Start Fehlerbehebung in			
kritisch	24 Stunden*	12 Stunden*	6 Stunden*
nicht kritisch	72 Stunden*	54 Stunden*	36 Stunden*
Inkludierte Stunden Help Desk**	✗	1,5	3
Verfügbarkeitsgarantie	98%	98,5%	99%
Persönlicher 506.ai Ansprechpartner	✗	✗	✓
Preis pro SLA Paket***	—	249,00 €	499,00 €

*Innerhalb der definierten Servicezeiten (Geschäftszeiten)

** Stunden, welche monatlich für Help Desk Anfragen, inhaltlichen Support, Fragen zur Bedienung der Software, vom Kunden verursachte Fehler, von Drittsystemen verursachte Fehler oder sonstige nicht einen von 506.ai verursachten Fehler betreffende Anfragen zur Verfügung stehen. Jede angefangene Stunde darüber hinaus wird gesondert abgerechnet (150,00 Euro netto). Nicht verbrauchte Stunden verfallen am Ende des Monats und werden nicht kumuliert.

*** Preis pro Monat netto

- Jährliche Preisanpassung gemäß Verbraucherpreisindex
- Preise verstehen sich als monatliche Preise bei jährlicher Zahlung.