

# Xentral Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 20.08.2024

## Übersicht

Starter	Business	Pro
<b>Funktionen</b>		
<b>Wichtigste Funktionen:</b>	<b>Alle Funktionen von Starter plus:</b>	<b>Alle Funktionen von Business plus:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Anbindung an Online-Shops &amp; Marktplätze</li> <li>+ Produktkatalog</li> <li>+ Lagerbestand</li> <li>+ Anbindung an Versanddienstleister</li> <li>+ Lieferscheine</li> <li>+ Kundendatenbank</li> <li>+ E-Mail</li> <li>+ Rechnungen &amp; Gutschriften</li> <li>+ DATEV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Automatisierung</li> <li>+ Pick &amp; Pack</li> <li>+ Wareneingang</li> <li>+ Retourenportal (bis zu 24/Monat)</li> <li>+ Bankanbindungen</li> <li>+ Gutscheine</li> <li>+ Lieferschwelen</li> <li>+ Verbindlichkeiten</li> <li>+ Einkaufsauftrag</li> <li>+ Arbeitszeiterfassung</li> <li>+ API-Zugriff</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Anfrage</li> <li>+ Angebote</li> <li>+ Retourenportal (unlimitiert)</li> <li>+ Mobile Lagerverwaltung</li> <li>+ Liefertermine</li> <li>+ Rabatte</li> <li>+ Mahnwesen</li> <li>+ Kostenstellen</li> <li>+ SEPA Gut- und Lastschriften</li> <li>+ Erweiterte Rechnungen</li> <li>+ Bestellvorschlag</li> <li>+ Preisanfrage</li> </ul>
<b>Support &amp; Customer Success</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support)</li> <li>✓ Produkt Ticket Support</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support)</li> <li>✓ Produkt Ticket Support</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zugriff auf die Xentral Academy</li> <li>✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zugriff auf die Xentral Academy</li> <li>✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Zugriff auf die Xentral Academy</li> <li>✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter</li> </ul>
<b>Umfang</b>		
Unlimitierte Nutzer	Unlimitierte Nutzer	Unlimitierte Nutzer
500 Aufträge pro Monat	1.500 Aufträge pro Monat (FBA-Aufträge sind kostenfrei)	1.500 Aufträge pro Monat (FBA-Aufträge sind kostenfrei)

## Preise

<b>Monatsvertrag</b> mit monatlicher Abrechnung			
	<b>Starter</b>	<b>Business</b>	<b>Pro</b>
<b>Basispreis</b> (Preisangaben netto pro Monat)			
Jahresumsatz unter 1,5 Mio €	<b>239 €* </b>	<b>579 €* </b>	<b>799 €* </b>
Jahresumsatz zwischen 1,5 und 3 Mio € inkl. Growth Success	<b>738 €** </b>	<b>1.078 €** </b>	<b>1.298 €** </b>
Jahresumsatz zwischen 3 und 5 Mio € inkl. Growth Success	<b>938 € </b>	<b>1.278 € </b>	<b>1.498 € </b>
Jahresumsatz über 5 Mio € inkl. Growth Success	<b>1.238 € </b>	<b>1.578 € </b>	<b>1.798 € </b>
* Growth Success ist für 299 € netto im Monat auf Wunsch zubuchbar. ** Bei einem Jahresumsatz unter 2,5 Mio €, ist der Growth Success lediglich optional. Im Falle der Abwahl reduziert sich der angegebene Basispreis um 499 € netto.			
<b>Preise pro Auftrag</b> (additive Netto-Preise) <i>Beispiel: die ersten 1.500 Aufträge sind inklusive, die nächsten 1.000 Aufträge kosten 0,20€, die nächsten 4.000 Aufträge kosten 0,17€ und die nächsten 5.000 Aufträge kosten 0,15€. Für 11.500 Aufträge zahlt man somit 1.630€ was einem Durchschnittspreis von 0,163€ für alle zusätzlichen Aufträge über 1.500 hinaus entspricht)</i>			
0 bis 500 Aufträge pro Monat	inklusive	inklusive	inklusive
501 bis 1.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	inklusive	inklusive
1.501 bis 2.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,20 €	0,20 €
2.501 bis 6.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,17 €	0,17 €
6.501 bis 11.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 11.500 Aufträge pro Monat	<i>individueller Preis</i>		

## Preise

<b>12 Monatsvertrag</b> mit jährlicher Abrechnung			
	<b>Starter</b>	<b>Business</b>	<b>Pro</b>
<b>Basispreis</b> (Preisangaben netto pro Monat)			
Jahresumsatz unter 1,5 Mio €	<b>199 €* </b>	<b>499 €* </b>	<b>699 €* </b>
Jahresumsatz zwischen 1,5 und 3 Mio € inkl. Growth Success	<b>698 €** </b>	<b>998 €** </b>	<b>1.198 €** </b>
Jahresumsatz zwischen 3 und 5 Mio € inkl. Growth Success	<b>898 € </b>	<b>1.198 € </b>	<b>1.398 € </b>
Jahresumsatz über 5 Mio € inkl. Growth Success	<b>1.198 € </b>	<b>1.498 € </b>	<b>1.698 € </b>
* Growth Success ist für monatlich 299 € auf Wunsch zubuchbar. ** Bei einem Jahresumsatz unter 2,5 Mio €, ist der Growth Success lediglich optional. Im Falle der Abwahl reduziert sich der angegebene Basispreis um 499 € netto.			
<b>Preise pro Auftrag</b> (additive Netto-Preise) <i>Beispiel: die ersten 1.500 Aufträge sind inklusive, die nächsten 1.000 Aufträge kosten 0,20€, die nächsten 4.000 Aufträge kosten 0,17€ und die nächsten 5.000 Aufträge kosten 0,15€. Für 11.500 Aufträge zahlt man somit 1.630€ was einem Durchschnittspreis von 0,163€ für alle zusätzlichen Aufträge über 1.500 hinaus entspricht)</i>			
0 bis 6.000 Aufträge pro Jahr	inklusive	inklusive	inklusive
6.001 bis 18.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	inklusive	inklusive
18.001 bis 30.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,20 €	0,20 €
30.001 bis 78.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,17 €	0,17 €
78.001 bis 138.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 138.000 Aufträge pro Jahr	individueller Preis		

## Preise

<b>Add-ons (Preisangaben netto pro Monat)</b>	
<b>Support</b> (Mindestvertragslaufzeit 12 Monate)	
Priority Support	<i>Abhängig von Jahresumsatz:</i> <i>kleiner als 1.5 Mio. €: 399 €</i> <i>1.5 Mio. € - 3.0 Mio. € 599 €</i> <i>3.0 Mio. € - 5.0 Mio. €: 799 €</i> <i>mehr als 5.0 Mio. €: 999 €</i>
<b>Customer Success</b> (Mindestvertragslaufzeit 12 Monate)	
Premium Success (zusätzlich zu Growth Success)	<i>Abhängig von Jahresumsatz:</i> <i>kleiner als 1.5 Mio. €: 700 €</i> <i>1.5 Mio. € - 3.0 Mio €: 1.000 €</i> <i>3.0 Mio. € - 5.0 Mio €: 1.300 €</i> <i>mehr als 5.0 Mio. €: 2.000 €</i>
<b>Individuelle Features</b> (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Produktion	99 €
POS	79 €
Amazon Seller App	49 €
Differenzbesteuerung	199 €
<b>Leistungsupgrade</b> (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Aurora DB M	350 €
Aurora DB L	1.050 €
Aurora DB XL	2.050 €
<b>Testumgebungen</b>	
Sandbox	bei jährlicher Laufzeit: 99 € / Monat bei monatlicher Laufzeit: 130 € / Monat
Spiegelung der Instanz	149 € pro Spiegelung
<b>Berichtswesen</b>	
Premium (30 Abfragen pro Monat)	39 €
Premium 250 (250 Abfragen pro Monat)	69 €
Premium 500 (500 Abfragen pro Monat)	99 €

## Abrechnung & Bedingungen

**Basispreise** und **Add-ons** werden für die jeweils einschlägige Laufzeit im Voraus zur Zahlung fällig.

Die nutzungsabhängigen Kosten (**Preis pro Auftrag**) werden am Ende der jeweiligen Vertragsperiode rückwirkend für die vergangene Vertragsperiode berechnet und über die hinterlegte Zahlungsmethode abgebucht. Bei einer Überschreitung der inkludierten Aufträge um 100% während der laufenden Vertragsperiode findet eine Teilabrechnung über die hinterlegte Zahlungsmethode statt.

Die Einordnung in die Umsatz-Cluster (< 1.5 Mio. € / 1.5 Mio. € - 3.0 Mio. € / 3.0 Mio. € - 5.0 Mio. € / > 5.0 Mio. € Jahresumsatz in Xentral) für **Support und Customer Success Add-ons** erfolgt initial auf Grundlage der Umsatzschätzung des Kunden und wird basierend auf dem tatsächlich realisierten Umsatz in Xentral für die folgenden Vertragsperioden angepasst.

**Support und Customer Success Add-ons** haben eine eigenständige Laufzeit von mindestens 12 Monaten ab Buchungsdatum und können einzeln, bei Fortbestand des Hauptvertrages entsprechend der Kündigungsfrist gem. Ziff. 13.2 der Xentral SaaS [AGB](#) abbestellt werden. Die Abrechnung richtet sich nach der vereinbarten Zahlungsmodalität des Hauptvertrages.

## Pricing Definitionen

Pricing Begriffsdefinitionen	
Auftrag	Jeder Plan enthält eine bestimmte Anzahl an Aufträgen. Alle zusätzlichen Aufträge über dem inkludierten Limit werden am Ende der jeweiligen Vertragsperiode nach der obigen Preisliste abgerechnet. Ein Auftrag ist definiert als Kundenauftrag, unabhängig vom Status, der in Xentral angelegt wurde. Aufträge, die als FBA-Auftrag angelegt wurden (Identifikation über Amazon Shop Import), zählen im Business- und Pro-Plan nicht in die Freigrenzen und sind somit kostenfrei. Im Starter-Plan zählen auch FBA-Aufträge in die Auftragsmenge.
Nutzer	Der Kunde kann beliebig viele Voll-Nutzer und Light-Nutzer anlegen. Die Zuteilung der Rolle findet im Adminbereich von Xentral statt. Bei Light Usern handelt es sich um User mit beschränkten Rechten. Light User können unter anderem für Mitarbeiter mit spezifischen Aufgabenbereichen (z.B. Wareneingang) eingesetzt werden.
API Calls	Der Zugang zu den API-Endpunkten ist nur in den Plänen "Business" und "Pro" gestattet. Dabei ist der Zugang auf 100 Anfragen pro Minute begrenzt. Dieses Limit gilt für alle öffentlich verfügbaren API-Endpunkte (interne API Calls sowie Partner Apps sind ausgenommen). Höhere Raten pro Minute können individuell angefragt werden.
Produkte	Jeder Plan enthält ein Limit an aktiven Produkten, bis zu dem die Instanz einwandfrei läuft. Bei einer höheren Anzahl an Produkten muss der Kunde in einen höheren Plan wechseln oder alternativ eine höhere Instanz erwerben (via Add-on). Als aktives Produkt gilt eine Zeile in der Tabelle "Artikel", welche nicht als "gelöscht" markiert ist. Unterschiedliche Varianten von Matrixprodukten zählen jeweils einzeln.
Berichtswesen	Abhängig vom gewählten Plan sind die Datenabfragen im monatlichen Abrechnungszeitraum zahlenmäßig begrenzt. Eine Datenabfrage findet statt, wenn ein Bericht zum ersten mal an einem Tag in Vollansicht abgerufen oder exportiert wird. Gleiche Abfragen innerhalb eines Tages (bspw. Öffnen des am selben Tag erstellten Berichts mit gleichen Ergebnissen) werden nicht mehrfach gezählt. Eine Übertragung von ungenutzten Datenabfragen in den nächsten Abrechnungszeitraum ist nicht möglich. Die Anzahl der Abfragen von Berichten in der Sammlung "Stammdatenpflege und Unterstützung operativer Prozesse" sowie im Vorschau-Modus ist unbeschränkt, unterliegt jedoch dem Prinzip einer angemessenen Nutzung. Eine unangemessene

	oder übermäßige Nutzung der Funktionalitäten des Berichtswesen-Moduls kann eine Einschränkung der betreffenden Funktionalität nach sich ziehen.
--	---

## Support / Service Level Agreement

Support	
Standard Support	<p><b>Community Support:</b> In der Xentral-Community stehen dem Kunden hunderte Xentral User, Partner und Experten zur Seite, die mit ihrem Fachwissen, Erfahrungen und Empfehlungen unterstützen.</p> <p><b>Helpdesk-Center/Ticketsystem:</b> Über das Helpdesk-Center kann der Support kontaktiert oder Tickets zur Fehlerbehebung eingestellt werden.</p> <p><b>Service Level Agreement "Reaktionszeit":</b> Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Behebung einer Störung oder der Bearbeitung eines Vorfalles begonnen wird und der Kunde eine Bestätigung hierüber erhält. Sie wird ab dem Zeitpunkt gemessen, in dem die Störung oder der Vorfall über das Ticket-System eingeht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen, die im Helpdesk-Center als "Login Probleme/Systemausfall/Performanceprobleme" eingereicht werden und tatsächlich der Prioritätsstufe 1 entsprechen wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert.</li> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 16 Stunden* reagiert.</li> </ul>
Produkt Ticket Support	<p><b>Community Support:</b> In der Xentral-Community stehen dem Kunden hunderte Xentral User, Partner und Experten zur Seite, die mit ihrem Fachwissen, Erfahrungen und Empfehlungen unterstützen.</p> <p><b>Helpdesk-Center/Ticketsystem:</b> Über das Helpdesk-Center kann der Support kontaktiert oder Tickets zur Fehlerbehebung eingestellt werden.</p> <p><b>Produkt Ticket Support:</b> Zudem erhält der Kunde Zugang zum Produkt Ticket Support, worüber generelle Produktfragen bzw. Fragen zu einzelnen Modulen und Funktionalitäten gestellt werden können.</p> <p><b>Service Level Agreement "Reaktionszeit":</b> Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Bearbeitung der Anfrage begonnen wird und der Kunde eine Bestätigung hierüber erhält. Sie wird ab dem Zeitpunkt gemessen, in dem das Ticket bei Xentral eingeht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen, die im Helpdesk-Center als "Login Probleme/Systemausfall/Performanceprobleme" eingereicht werden und inhaltlich der Prioritätsstufe 1 entsprechen wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert.</li> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 8 Stunden* reagiert.</li> <li>- auf 90% aller eingehenden Produkt-Tickets wird innerhalb von 8 Stunden* reagiert.</li> </ul>
Priority Support	<p>Der Kunde erhält Zugang zum <b>Priority Ticket Support</b> und einer <b>Telefon-Hotline</b>, über die alle Arten von Anfragen (Systemausfälle, Bugs und Produktfragen) eingereicht werden können. Anfragen über das Priority Support System werden schneller beantwortet als Tickets aus dem Standard Support und Produkt Ticket Support.</p> <p><b>Service Level Agreement "Reaktionszeit":</b> Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Bearbeitung der Anfrage</p>

	<p>begonnen wird und der Kunde eine Bestätigung hierüber erhält. Sie wird ab dem Zeitpunkt gemessen, in dem das Ticket bzw. Anruf eingeht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen, die im Helpdesk-Center als "Login Probleme/Systemausfall/Performanceprobleme" eingereicht werden und inhaltlich der Prioritätsstufe 1 entsprechen wird innerhalb von 1 Stunde* reagiert.</li> <li>- auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert.</li> <li>- auf 90% aller eingehenden Produkt-Tickets wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert.</li> </ul> <p><b>Service Level Agreement "Lösungszeit":</b>  Lösungszeit bedeutet die Zeit, innerhalb derer Xentral die Störung oder das Problem beheben oder anderweitig den Normalbetrieb der Vertragsleistungen wiederherstellen wird. Sie wird ab dem Zeitpunkt gemessen, in dem ein Vorfall oder Problem zusammen mit allen weiteren zur Bearbeitung der Anfrage erforderlichen Informationen bzw. die Produktfrage per Ticketsystem eingeht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% aller eingehenden Priority Support Anfragen werden innerhalb von 72 Stunden* gelöst.</li> </ul> <p>Folgende Maßnahmen werden als Lösung gewertet, abhängig von der Priorisierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritätsstufe 1: Der Ausfall ist behoben und das System kann wieder genutzt werden.</li> <li>- Prioritätsstufe 2: Die Störung ist entweder behoben oder es wird ein zumutbarer Workaround vorgeschlagen.</li> <li>- Prioritätsstufe 3: Es wird eine zeitliche Schätzung zur Behebung des Problems kommuniziert.</li> <li>- Produkt Ticket: Die Frage zum Produkt wird beantwortet.</li> </ul>
--	---

\* innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland von 09:00 bis 17:00 Uhr

## Definitionen

Support SLA:	
<b>Prioritätsstufe 1</b> <b>Critical</b>	Kritische Störung oder vollständiger Systemausfall, wodurch die Instanz un erreichbar ist und/oder wesentliche Funktionen der Software vollständig ausfallen oder angehalten sind. Der normale Funktionsbetrieb kann in wichtigen Teilen der Software nicht aufrechterhalten werden, sodass erhebliche finanzielle Implikationen zu erwarten sind. Es besteht keine Möglichkeit eines Workarounds oder dieser ist mit unzumutbarem Aufwand verbunden.
<b>Prioritätsstufe 2</b> <b>Hoch</b>	Die Störung beeinträchtigt die Benutzbarkeit der Vertragsleistungen erheblich. Die Softwareanwendung zeigt wiederholt Instabilität oder reagiert nicht wie erwartet auf Benutzeranfragen. Es existiert ein zumutbarer Workaround oder es sind geringe finanzielle Implikationen zu erwarten.
<b>Prioritätsstufe 3</b> <b>Mittel/Niedrig</b>	Die Störung tritt unregelmäßig auf und hat nur eine geringfügige Auswirkung auf die Nutzung. Sie betrifft selten genutzte Spezialfunktionen, ein Sunset-Modul und/oder es steht ein zumutbarer Workaround zur Verfügung. Die Störung hat keine erheblichen Auswirkungen auf den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden. Zur Klarstellung wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die zeitliche Schätzung auch bedeuten kann, dass das Problem möglicherweise nicht behoben wird.

<b>Störung/Ausfall</b>	<p>Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, werden grundsätzlich nicht auf die Lösungszeit angerechnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch Xentral geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall bzw. zur Störung des Systems geführt;</li> <li>• Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden und das System vorübergehend nicht erreichbar ist;</li> <li>• eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist;</li> <li>• eine Störung, die nicht auf die durch Xentral bereitgestellte Software zurückzuführen ist.</li> </ul>
------------------------	---

<b>Customer Success</b>	
Xentral Academy	Dem Kunden wird Zugang zur Xentral Academy gewährt. In unserer Academy stehen dem Kunden Videos und Anleitungen zur Verfügung, die die wichtigsten Problemstellungen abdecken.
Xentral Helpcenter	Dem Kunden wird Zugang zum Xentral Helpcenter gewährt. In diesem Handbuch stehen dem Kunden Anleitungen für die Nutzung von Xentral zur Verfügung, die laufend aktualisiert werden.
Growth Success	Dem Kunden wird ein dedizierter Customer Success Manager (CSM) als Ansprechpartner zugewiesen. Dieser kann jederzeit per E-Mail zu jeglichen Anfragen kontaktiert werden. Zudem erhält der Kunde vierteljährlich eine Einladung zu einer gemeinsamen "Business Review", in der Geschäftspläne und Best Practices besprochen werden können. Inkludiert ist ein 15-minütiges Meeting pro Monat, das auf Wunsch mit dem CSM gebucht werden kann. Zusätzliche Consulting-Stunden können für 149 € pro Stunde auf Anfrage hinzugebucht werden.
Premium Success	Dem Kunden wird ein dedizierter Customer Success Manager (CSM) als Ansprechpartner zur Verfügung gestellt. Dieser kann jederzeit per E-Mail oder Telefon kontaktiert werden. Zudem erhält der Kunde halbjährlich die Einladung zu einer gemeinsamen "Executive Business Review", in der Geschäftspläne und Best Practices besprochen werden können, sowie monatlich zu "User Success Sessions", in denen aktuelle Themen sowie die Planung der nächsten Monate diskutiert werden. Inkludiert ist ein 15-minütiges Meeting/Rückruf pro Woche, das auf Wunsch mit dem CSM gebucht werden kann. Der Kunde erhält zudem 3 Consulting-Stunden pro Monat inklusive, die nicht in den Folgemonat übertragbar sind. Zusätzliche Consulting-Stunden können für 149 € pro Stunde auf Anfrage hinzugebucht werden.