Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 01.04.2026

Preisübersicht [1]

Basispreise inklusive Support									
	Standard S	Standard M	Standard L	Growth S	Growth M	Growth L	Premium S	Premium M	Premium L
Jahresumsatz	< 750k €	750k - 1.5m €	1.5m - 2.5m €	2.5m - 5m €	5m - 10m €	10m - 15m €	15m - 20m €	20m - 25m €	> 25m €
Jahresvertrag (mit jährlicher Abrechnung)									
Starter	349 €	499 €	699 €	899 €	1.199 €	1.599 €	2.199 €	2.999 €	3.999 €
Business	649 €	799 €	999 €	1.199 €	1.499 €	1.899 €	2.499 €	3.299 €	4.299 €
Pro	849 €	999 €	1.199 €	1.399 €	1.699 €	2.099 €	2.699 €	3.499 €	4.499 €
Scale	*individueller Preis*								
Monatsvertrag (mit monatlicher Abrechnung)									
Starter	389 €	549 €	769 €	989 €	1.319 €	1.759 €	2.419 €	3.299 €	4.399 €
Business	719 €	879 €	1.099 €	1.319 €	1.649 €	2.089 €	2.749 €	3.629 €	4.729 €
Pro	939 €	1.099 €	1.319 €	1.539 €	1.869 €	2.309 €	2.969 €	3.849 €	4.949 €
Scale	*individueller Preis*								

[1] Alle Preisangaben gelten, soweit nicht anders ausgewiesen, netto pro Monat und nur für Neukunden.

Connect-Workflows & API-Nutzung (Inklusivvolumen pro Monat)

	Standard S	Standard M	Standard L	Growth S	Growth M	Growth L	Premium S	Premium M	Premium L
Jahresumsatz	< 750k €	750k - 1.5m €	1.5m - 2.5m €	2.5m - 5m €	5m - 10m €	10m - 15m €	15m - 20m €	20m - 25m €	> 25m €
Xentral Connect Jobs	1.000	2.500	5.000	10.000	15.000	30.000	75.000	150.000	300.000
Connect Only Jobs	10.000	25.000	100.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000	5.000.000	25.000.000
API Calls	12.500	25.000	50.000	75.000	125.000	250.000	500.000	1.000.000	2.500.000

Preis pro Auftrag [2]

Jahresvertrag

	Starter	Business / Pro / Scale
0 bis 6.000 Aufträge pro Jahr	*inklusive*	*inklusive*
6.001 bis 18.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	*inklusive*
18.001 bis 30.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,20 €
30.001 bis 78.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,17 €
78.001 bis 138.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,15 €
Mehr als 138.000 Aufträge pro Jahr	*individueller Preis*	

[2] additive Nettopreise; *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)*

Monatsvertrag		
	Starter	Business / Pro / Scale
0 bis 500 Aufträge pro Monat	*inklusive*	*inklusive*
501 bis 1.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	*inklusive*
1.501 bis 2.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,20 €
2.501 bis 6.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,17 €
6.501 bis 11.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,15 €
Mehr als 11.500 Aufträge pro Monat	*individueller Preis*	
Add-ons		
Individuelle Features		
Produktion	99 €	
POS	1.- 9. POS: 49 € pro POS / Monat ab 10. POS: 39 € pro POS / Monat	
Amazon Seller App	49 €	
Differenzbesteuerung	199 €	
Leistungsupgrade		
Aurora DB M	350 €	
Aurora DB L	1.050 €	
Aurora DB XL	2.050 €	

Berichtswesen	
Premium (30 Abfragen pro Monat)	39 €
Premium 250 (250 Abfragen pro Monat)	69 €
Premium 500 (500 Abfragen pro Monat)	99 €

Ergänzende Bedingungen

Basispreise & Abrechnung

Die Nutzung der Xentral-Software sowie der integrierten Supportleistungen wird über einen kombinierten Basispreis abgerechnet. Dieser richtet sich nach dem im jeweiligen Vertragsjahr generierten Jahresumsatz, basierend auf allen in der Xentral-Software erfassten Aufträgen und dem daraus resultierenden Umsatz-Cluster. Die Basispreise werden für die jeweils einschlägige Leistungs-bzw. Abrechnungsperiode im Voraus zur Zahlung fällig.

Nutzungsabhängige (variable) Kosten (z. B. Preis pro Auftrag, zusätzliche API-Calls / Connect Workflows) werden rückwirkend für die vergangene Leistungs-bzw. Abrechnungsperiode abgerechnet. Bei Überschreitung des inkludierten Auftragsvolumens um mehr als 100 % innerhalb einer Abrechnungsperiode kann eine vorzeitige Teilabrechnung erfolgen.

Umsatzcluster & Paketzuteilung

Die Zuordnung in das Umsatz-Cluster bestimmt das einschlägige Paket und damit den Basispreis sowie das inkludierte Nutzungsvolumen für API und Xentral Connect.

- Ein **freiwilliger Wechsel in ein höheres Paket (Upsell)** ist jederzeit möglich.
- Ein Downgrade in ein niedrigeres als dem tatsächlichen Umsatzniveau entsprechendes Cluster ist ausgeschlossen.

Ersteinstufung

Kund:innen werden bei Vertragsbeginn auf Basis ihres geschätzten Jahresumsatzes einem Umsatz-Cluster zugeordnet. Xentral behält sich vor, die **Einstufung zu korrigieren**, sofern sich während der Vertragslaufzeit herausstellt, dass die ursprüngliche Umsatzschätzung offensichtlich zu niedrig angegeben wurde. In diesem Fall erfolgt eine Hochstufung in das zutreffende Umsatz-Cluster ab dem Zeitpunkt der Feststellung – eine rückwirkende Preisanpassung findet nicht statt.

Automatische Anpassung bei Cluster-Wechsel

Wird auf Basis des in Xentral generierten Umsatzes der vergangenen zwölf Monate (unabhängig von der vertraglichen Mindestlaufzeit oder Verlängerungsklausel) ein Umsatzniveau erreicht, das über dem aktuell zugewiesenen Umsatz-Cluster liegt, erfolgt eine **automatische Hochstufung in das entsprechende höhere Paket** jeweils zum Beginn der nächsten Abrechnungsperiode. Die Abrechnungsperiode richtet sich nach der vereinbarten Zahlungsweise (z. B. monatlich, jährlich).

Zusätzliche Add-ons

Add-ons können optional hinzugebucht werden. Diese richten sich in Laufzeit und Kündigungsfrist nach dem Hauptvertrag.

Leistungsumfang Begriffsdefinitionen

Auftrag	Ein Auftrag ist definiert als Kundenauftrag, der unabhängig vom Status entweder in Xentral angelegt oder in das System importiert wurde. Jeder angelegte oder importierte Auftrag gilt abrechnungstechnisch als eigenständiger Auftrag. Dies gilt auch für aus einem Kundenauftrag abgeleitete Teilaufträge, die als separater Auftrag im System geführt werden. Aufträge, die als FBA-Aufträge angelegt wurden (Identifikation über den Amazon Shop Import), zählen im Business-, Pro- und Scale-Plan nicht in die Freigrenzen und sind kostenfrei. Im Starter-Plan werden auch FBA-Aufträge bei der Auftragsmenge berücksichtigt.
Nutzer	Es können beliebig viele Voll-Nutzer:innen und Light-Nutzer:innen angelegt werden. Die Zuweisung der jeweiligen Rolle erfolgt im Adminbereich von Xentral. Light-Nutzer:innen verfügen über eingeschränkte Rechte und können beispielsweise für Mitarbeitende mit spezifischen Aufgabenbereichen (z. B. Wareneingang) eingesetzt werden.
Produkte	Jeder Plan unterstützt eine definierte Anzahl aktiver Produkte, bis zu der die Instanz stabil betrieben werden kann. Bei Überschreitung dieser Grenze ist ein Erwerb einer leistungsfähigeren Instanz (Add-on) erforderlich. Ein aktives Produkt entspricht einer Zeile in der Tabelle „Artikel“, die nicht als „gelöscht“ markiert ist. Varianten von Matrixprodukten gelten jeweils als eigenständige Produkte.
API Rate-Limit & API Calls	Der Zugang zu den API-Endpunkten ist in den Plänen Business, Pro und Scale enthalten. Pro Instanz gilt ein für alle API-Endpunkte gemeinsames Rate-Limit. Das Standard **Rate-Limit** beträgt 100 API-Anfragen pro Minute. Im Pro-Paket beträgt das Rate-Limit bis zu 300 API-Anfragen pro Minute. Höhere Rate-Limits können ausschließlich im Scale Paket auf Anfrage angeboten werden. Das Ratelimit gilt für alle Zugriffe, die von externen Applikationen oder extern bereitgestellten Apps initiiert werden. API-Anfragen oberhalb des jeweiligen Rate-Limits werden nicht abgelehnt, sondern gepuffert und sequenziell im Anschluss abgearbeitet. Ausgenommen vom Rate-Limit sind interne API-Aufrufe innerhalb des Xentral Core sowie Zugriffe durch von Xentral entwickelte Standard-Apps, die nicht auf Xentral Connect basieren. Das Inklusivvolumen für **API Calls** ergibt sich aus dem einschlägigen Leistungspaket (Standard S - Premium L). Bei Überschreitung des Inklusivvolumens werden zusätzliche API-Calls mit 1,00 EUR pro angefangenen 1.000 API-Calls gesondert abgerechnet. Nicht genutztes Volumen verfällt und ist nicht auf den Folgemonat übertragbar.
Xentral Connect Nutzung	Xentral Connect ist eine Middleware bzw. Integrationslösung, über die Connect-Workflows zur Automatisierung von Prozessen und zum Datenaustausch zwischen Systemen ausgeführt werden können. Connect-Workflows werden in folgende Kategorien unterteilt: **Xentral-Connect Jobs** Connect Jobs, die auf Xentral-Standardfunktionen aufsetzen, bspw. zur Automatisierung von Xentral ERP-Funktionen, zur Anpassung von Standardschnittstellen von Xentral oder zur Anpassung von CSV-Importen zu Xentral. **Connect-Only Jobs** Connect Jobs, die ohne funktionale Beteiligung der Xentral ERP Software als eigenständige Integrationsprojekte eingesetzt werden,

<table>
<tr><td></td><td>beispielsweise zur Integration zwischen zwei Drittsystemen.

Das Inklusivvolumen ergibt sich aus dem einschlägigen Leistungspaket (Standard S - Premium L). Soweit das jeweilige Inklusivvolumen überschritten wird, wird der Mehrverbrauch gesondert abgerechnet. Nicht genutztes Volumen verfällt und ist nicht auf den Folgemonat übertragbar.

Die Abrechnung des Mehrverbrauchs erfolgt:

• bei Xentral-Connect Jobs mit 1,00 EUR pro angefangenen 1.000 Connect Jobs

• bei Connect-Only Jobs abhängig vom jeweils einschlägigen Inklusivvolumen des gebuchten Leistungspakets:

<table><tr><th>Inklusivvolumen pro Monat</th><th>Preis je angefangene 1.000 Connect-Only Jobs</th></tr><tr><td>10.000 / 25.000 / 100.000</td><td>1,00 EUR</td></tr><tr><td>250.000 / 500.000 / 1.000.000</td><td>0,50 EUR</td></tr><tr><td>2.500.000 / 5.000.000 / 25.000.000</td><td>0,10 EUR</td></tr></table>
API-Calls und Connect-Workflows werden nicht doppelt berechnet; maßgeblich ist ausschließlich die jeweils höherpreisige Nutzung.</td></tr>
<tr><td>Berichtswesen</td><td>Je nach gewähltem Plan ist die Anzahl zulässiger Datenabfragen im jeweiligen Abrechnungszeitraum begrenzt. Eine Datenabfrage gilt als verbraucht, wenn ein Bericht innerhalb des jeweils maßgeblichen Betrachtungszeitraums erstmals in Vollansicht geöffnet oder exportiert wird. Wird derselbe Bericht innerhalb dieses Betrachtungszeitraums erneut aufgerufen oder exportiert, gilt dies nicht als weitere Datenabfrage, auch dann nicht, wenn der erneute Abruf durch einen anderen Nutzer erfolgt. Der Betrachtungszeitraum richtet sich nach dem jeweils gebuchten Update-Intervall (z. B. täglich, stündlich). Nicht genutzte Datenabfragen können nicht in den folgenden Abrechnungszeitraum übertragen werden. Die Abfragen von Berichten aus der Sammlung „Stammdatenpflege und Unterstützung operativer Prozesse“ sowie im Vorschau-Modus sind unbegrenzt möglich. Sie unterliegen jedoch dem Grundsatz einer angemessenen Nutzung. Eine unangemessene oder übermäßige Nutzung kann zu Einschränkungen der Funktionalität führen.</td></tr>
<tr><td>Support-Pakete</td><td>Die Verfügbarkeit und der konkrete Leistungsumfang der nachfolgend beschriebenen Supportleistungen richten sich nach dem jeweils gebuchten Paket. Nicht alle Supportleistungen sind in jedem Paket enthalten.

Der Standard Support ist Bestandteil aller Pakete. Weitergehende Supportleistungen (insbesondere Business Support, Priority Support, Notfallsupport am Wochenende sowie Developer Support) stehen nur im Rahmen des jeweils gebuchten Leistungsumfangs oder als gesondert vereinbarte Zusatzleistung zur Verfügung.

Die Einordnung von Ticket und Anfragen, insbesondere hinsichtlich Supportkategorie und Prioritätsstufe erfolgt durch Xentral nach sachgerechter Prüfung.</td></tr>
</table>

Standard-Support	Der Standard Support umfasst die Bearbeitung von Störungen und Fehlern (Bugs) im laufenden Betrieb und steht allen Kund:innen über das Helpdesk-Center/Ticketsystem zu. Für allgemeine Produktfragen steht Kund:innen mit Standard-Support-Paketen der Xentral Helpbot, sowie das Xentral Handbuch zur Verfügung. **SLA Reaktionszeit (Notfallsupport):** Auf 90 % aller eingehenden Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 1 („Login-Probleme“, „Systemausfall“ oder „Performanceprobleme“) erfolgt eine Reaktion innerhalb von 2 Stunden*. Nicht Bestandteil des Standard Supports sind insbesondere: - allgemeine Produktfragen - individuelle Entwicklungen oder kundenspezifische Anpassungen - API-, Connect- oder Integrationsleistungen - Projekt- oder konzeptionsbezogene Beratungsleistungen - Implementierungs- oder Entwicklungsleistungen
Business Support	Kund:innen mit entsprechendem Leistungspaket erhalten Zugang zum Business Ticket Support, über den folgende Anfragen eingereicht werden können: ● Fehlermeldungen (Bugs) ● allgemeine Produktfragen zu Modulen und Funktionalitäten **SLA Reaktionszeit (Business Support):** Auf 90 % aller eingehenden Support-Tickets (Produktfragen sowie Störungsmeldungen mit Priorität 2 oder niedriger) erfolgt eine erste Reaktion innerhalb von 8 Stunden*. **Fair Usage Regelung:** Für allgemeine Produktfragen im Business Support gilt folgende Fair-Usage-Regelung pro Vertragsmonat: ● Standard M – L: 1 Ticket ● Growth S – L: 2 Tickets ● Premium S – L: 3 Tickets Bei Überschreitung des inkludierten Kontingents oder bei unsachgemäßer bzw. überproportionaler Nutzung behält sich Xentral vor, zusätzliche Tickets wie folgt abzurechnen: ● Standard: 199 EUR pro Ticket ● Growth S – L: 149 EUR pro Ticket

	• Premium: 149 EUR pro Ticket Xentral informiert die Kund:innen vor der Abrechnung zusätzlicher Gebühren, soweit dies möglich und zumutbar ist.
Priority Support	Sofern nicht im jeweiligen Leistungsumfang inklusive, kann der Priority Support als kostenpflichtiges Add-On gebucht werden. Über das Priority-Ticket-System können alle Arten von Anfragen – etwa zu Systemausfällen, Fehlern (Bugs) oder allgemeine Produktfragen – eingereicht werden. Anfragen über das Priority Support System werden mit **höchster Priorität** und bevorzugter Reaktionsgeschwindigkeit behandelt. **SLA Reaktionszeit:** - auf 90% aller Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 1 („Login-Probleme“, „Systemausfall“ oder „Performanceprobleme“) wird innerhalb von 1 Stunde* reagiert. - auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 2 und 3 wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. - auf 90% aller eingehenden Produktfragen-Tickets wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. **SLA “Lösungszeit”:** - 90 % aller Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 1 („Login-Probleme“, „Systemausfall“ oder „Performanceprobleme“) werden innerhalb von 24 Stunden* gelöst. - 90 % aller Störungsmeldungen der Prioritätsstufe 2 werden innerhalb von 72 Stunden* gelöst. - 90 % aller Produktfragen werden innerhalb von 72 Stunden* beantwortet. Als Lösung gelten folgende Maßnahmen – abhängig von der Priorisierung: - Prioritätsstufe 1: Der Ausfall ist behoben und das System kann wieder erreicht werden. - Prioritätsstufe 2: Die Störung ist behoben oder es wurde ein zumutbarer Workaround bereitgestellt. - Produktfragen: Produktfrage wurde beantwortet. Die Fair-Usage Regelung für Produktfragen im Business Support gilt entsprechend auch im Priority Support.
Notfallsupport (Wochenende)	Für Kund:innen mit entsprechendem Leistungsumfang stellt Xentral auch an Wochenenden einen Notfall-Support für kritische Systemstörungen zur Verfügung. Der Notfallsupport ist ausschließlich für kritische Störungen der Prioritätsstufe 1 vorgesehen und per Ticket an Samstagen und Sonntagen jeweils zwischen 09:00 und 17:00 Uhr erreichbar. **SLA Reaktionszeit:** Auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen, die im Helpdesk-Center als „Login-Probleme“, „Systemausfall“ oder „Performanceprobleme“ eingereicht werden und inhaltlich der Prioritätsstufe 1 entsprechen wird innerhalb von 2 Stunden reagiert. Werden Notfalltickets für Anliegen genutzt, die nicht der Prioritätsstufe 1 entsprechen, gilt dies als Wunsch nach priorisierter Bearbeitung. In diesem Fall erfolgt eine Abrechnung gemäß der Preisangabe im Ticketsystem.
Developer Support	Der Developer Support ist in den Paketen Premium S – Premium L enthalten (vorbehaltlich der Fair-Usage-Regelung), oder als kostenpflichtiges Add-on verfügbar und umfasst technische Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit API-, Connect- und

	entwicklungsbezogenen Fragestellungen. Hierzu zählen insbesondere: - API-bezogene Anfragen (z. B. REST API, Webhooks, Authentifizierung, Payload-Strukturen) - Fehlerbehebung und Fragen zu Connect Workflows - Unterstützung bei individuellen Integrationen und Customizings über Xentral Connect - technisches Troubleshooting von kundenspezifischen Lösungen - Anfragen im Rahmen des Carrier Integration Service - Improvement Requests im Zusammenhang mit API-, Connect- oder Custom-Logiken Fragen zur Nutzung der Standardfunktionalitäten, dokumentierten Konfigurationen oder allgemeinen Produktbedienung fallen nicht unter den Developer Support, sondern unter den Standard- bzw. Business Support. **SLA Reaktionszeit:** Auf 90 % aller eingehenden Developer-Support-Tickets erfolgt eine erste Reaktion innerhalb von 8 Stunden*. Zur Sicherstellung einer fairen Nutzung gilt folgende Regelung: ● Unbegrenzte Fehlermeldungen (Bug Reports) und Improvement Requests im vorgenannten Umfang ● Für Developer-bezogene Fachanfragen und Troubleshooting gilt ein Inklusivvolumen von 2 Tickets pro Vertragsmonat. Bei unsachgemäßer oder überproportionaler Nutzung oder bei Überschreitung des inkludierten Kontingents behält sich Xentral vor, zusätzliche Anfragen mit 199,- EUR pro Ticket abzurechnen. Xentral informiert die Kund:innen vor der Abrechnung zusätzlicher Gebühren, soweit dies möglich und zumutbar ist. Für Kund:innen ohne gebuchten Developer Support gilt: ● Developer-Anfragen werden ausschließlich kostenpflichtig bearbeitet (SLA gelten nicht) ● die Abrechnung erfolgt nach Aufwand gemäß den jeweils gültigen Consulting-Stundensätzen Xentral behält sich vor, die Bearbeitung von Anfragen von einer vorherigen Freigabe abhängig zu machen.
Consulting	Consulting-Leistungen umfassen ausschließlich beratende und konzeptionelle Leistungen, insbesondere: - Beratung zu Roadmap-Updates, neuen Funktionalitäten und Migrationsthemen - Prozessoptimierung und Best-Practice-Beratung - Beratung zur Nutzung und Konfiguration von Standardmodulen

	- Projekt-, Architektur- und Lösungsberatung - Fachliche Beratung zur Konzeption individueller Lösungen Kund:innen im jeweiligen Leistungsumfang haben Anspruch auf die im gebuchten Paket enthaltenen Consulting-Stunden pro Monat. Die Leistungen werden durch Xentral oder zertifizierte Partner erbracht. Ein Anspruch auf bestimmte Berater:innen besteht nicht. Nicht genutzte Stunden verfallen am Monatsende. Beratungsgespräche im Rahmen von CSM-Terminen oder anderen regelmäßigen Abstimmungen gelten als Consulting-Leistungen, sofern sie inhaltlich die vorgenannten Themen betreffen und werden auf das Consulting-Stundenkontingent angerechnet. Entwicklungs-und Umsetzungsarbeiten (Werkleistungen) sind nicht umfasst und gesondert zu beauftragen. Separat gebuchte oder über das im jeweiligen Paket enthaltene Stundenkontingent hinausgehende Consulting-Leistungen werden nach Aufwand zu folgenden Stundensätzen erbracht: - Standard S–L: 199 EUR/Stunde - Growth S–Premium M: 149 EUR/Stunde - Premium L: 99 EUR/Stunde
Check-in Meetings mit CSM	Im Rahmen des Leistungsumfangs ist pro Quartal ein bis zu 45-minütiges Check-in Meeting mit einem Customer Success Manager enthalten. Dieses kann auf Wunsch gebucht werden und dient dem regelmäßigen Austausch zur Weiterentwicklung und Optimierung der Xentral-Nutzung. Für Growth- und Premium Pakete sind bei Bedarf zusätzliche Check-in-Meetings auf Anfrage möglich. Bereits gebuchte Termine können einmalig und mit einer Vorlaufzeit von mindestens 24 Stunden verschoben werden. Nicht wahrgenommene oder nicht rechtzeitig abgesagte Termine verfallen ersatzlos für den jeweiligen Monat.
Dedizierter CSM	Die fortlaufende Betreuung erfolgt durch einen dedizierten Customer Success Manager, der als zentraler Ansprechpartner während der Geschäftszeiten für schriftliche Anfragen zur Verfügung steht. Die Zuteilung sowie ein möglicher Wechsel des CSM erfolgen durch Xentral. Ein Anspruch auf Betreuung durch eine bestimmte Person besteht nicht.
Monatliches Jour Fixe	Kund:innen erhalten monatlich eine Einladung zu einem Meeting mit ihrem Customer Success Manager (CSM). In diesem regelmäßigen Format werden operative oder taktische Themen sowie die Planung der kommenden Monate besprochen – mit dem Ziel, die Nutzung von Xentral fortlaufend an die aktuellen Geschäftsanforderungen anzupassen. Nicht wahrgenommene Sessions verfallen ersatzlos für den jeweiligen Monat.
Executive Business Review	Kund:innen erhalten halbjährlich eine Einladung zu einer gemeinsamen Business Review, in der strategische Pläne für die weitere Zusammenarbeit sowie relevante Best Practices besprochen werden. Im Rahmen des vereinbarten Leistungsumfangs und vorbehaltlich der Verfügbarkeit findet die Business Review mit einer Führungskraft auf Chief Officer- oder Vice President-Ebene statt. Die Auswahl der teilnehmenden Person obliegt Xentral.
Feature Co-Development	Xentral bietet Kund:innen im Rahmen definierter Co-Development-Initiativen die Möglichkeit, aktiv an der Weiterentwicklung der Software mitzuwirken. Bereits in der Phase des Requirement Engineerings kann fachlicher Input eingebracht und durch das Produktmanagement evaluiert werden. Während der Umsetzungsphase können Kund:innen zudem in Feedbackschleifen oder Testphasen einbezogen werden. Die finale Entscheidung über Umsetzung, Priorisierung und Umfang obliegt ausschließlich dem Xentral Produktmanagement.

Nachgelagerte Release Gruppe	Kund:innen mit entsprechendem Leistungsumfang können auf Wunsch der nachgelagerten Release-Gruppe zugeordnet werden. Dieses Format richtet sich an Unternehmen mit besonders hohen Anforderungen an Systemstabilität und ermöglicht es, neue Releases und Systemupdates zeitlich versetzt zu erhalten – und so von den ersten Optimierungen sowie den Erfahrungen anderer Kund:innen zu profitieren. Die Einordnung in die Gruppe kann schriftlich über den Customer Success Manager beantragt werden. Xentral legt Häufigkeit, Dauer des Zeitversatzes und den konkreten Freischaltungszeitpunkt eigenständig fest.
Sandbox	Xentral stellt auf Wunsch eine isolierte Testumgebung („Sandbox“) bereit, in der Kund:innen Konfigurationen, Anpassungen und neue Prozesse risikofrei testen können. Die Sandbox ist vollständig vom Produktivsystem getrennt. Für die Verfügbarkeit der Sandbox besteht keine Erreichbarkeitsgarantie, insbesondere nicht im Falle technischer Störungen.
Sandbox Spiegelung	Im Rahmen der Sandbox-Nutzung können Kund:innen eine Kopie ihres aktuellen Produktivsystems auf die Sandbox übertragen lassen. Dies ermöglicht Tests in einer realitätsnahen Umgebung – ohne Auswirkungen auf den laufenden Betrieb des Live-Systems. Im Premium L Paket ist die Spiegelung bis zu viermal pro Jahr inkludiert. In allen anderen Paketen kann die Spiegelung optional und gegen Aufpreis einzeln beauftragt werden.

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

Service Level Agreement - Definitionen

Prioritätsstufe 1 **Kritisch**	Kritische Störung oder vollständiger Systemausfall, bei dem die Instanz nicht erreichbar ist und/oder zentrale Funktionen der Software vollständig ausfallen oder gestoppt sind. Der normale Funktionsbetrieb kann in wesentlichen Bereichen nicht aufrechterhalten werden – mit potenziell erheblichen finanziellen Auswirkungen. Ein Workaround ist nicht möglich oder nur mit unzumutbarem Aufwand realisierbar.
Prioritätsstufe 2 **Hoch**	Die Störung beeinträchtigt die Benutzbarkeit der vertraglich vereinbarten Leistungen erheblich. Die Software zeigt wiederholt Instabilität oder reagiert nicht wie erwartet auf Benutzeranfragen. Ein zumutbarer Workaround ist vorhanden oder es sind nur geringe finanzielle Auswirkungen zu erwarten.
Prioritätsstufe 3 **Mittel/Niedrig**	Die Störung tritt unregelmäßig auf und beeinträchtigt die Nutzung der Software nur geringfügig. Sie betrifft in der Regel selten genutzte Spezialfunktionen, ein sogenanntes Sunset-Modul und/oder es steht ein zumutbarer Workaround zur Verfügung. Es bestehen keine wesentlichen Auswirkungen auf den laufenden Geschäftsbetrieb.
Störung/Ausfall	Zeiträume, in denen eine Störung oder ein Ausfall auftritt, werden bei der Berechnung der Lösungszeit grundsätzlich nicht berücksichtigt, sofern die Ursache in einem der folgenden Fälle liegt: • eine von Kund:innen beauftragte oder selbst vorgenommene und nicht durch Xentral geprüfte bzw. genehmigte Änderung der Software oder Systemumgebung; • Zeiträume, in denen planmäßig angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden und das System vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar ist; • Störungen, die auf das allgemeine Betriebsrisiko der Internetanbindung, Stromversorgung, IT-Infrastruktur oder sonstige von Kund:innen bereitgestellte technische Systeme zurückzuführen sind; • Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von Xentral, wie höhere Gewalt, Cyber-Attacken u.Ä., • Störungen, die auf Drittanbieter, Fremdsoftware, oder externe Integrationen basieren; • Verzögerungen, die dadurch entstehen, dass Kund:innen erforderliche Informationen nicht rechtzeitig bereitstellen oder keinen Zugang zur Analyse und Behebung ermöglichen.
Reaktionszeit	Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang des Tickets und dem Beginn der Bearbeitung, einschließlich der Bestätigung an Kund:innen.
Lösungszeit	Die Behebungszeit ist der Zeitraum ab Eingang eines vollständig dokumentierten Vorfalls im Ticket System, innerhalb dessen Xentral die Störung für die jeweilige Prioritätsstufe behebt, einen zumutbaren Workaround zur Wiederherstellung des Betriebs beschreibt oder eine eingehende Produktfrage beantwortet.