Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 01.10.2026

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] gültig für Neukunden - alle Preisangaben netto pro Monat

Preis pro Auftrag [2]

Aufträge pro Monat [3]	Starter	Business / Pro / Scale
0 bis 500 Aufträge	*inklusive*	*inklusive*
501 bis 1.500 Aufträge	0,25 €	*inklusive*
1.501 bis 2.500 Aufträge	0,25 €	0,20 €
2.501 bis 6.500 Aufträge	0,25 €	0,17 €
6.501 bis 11.500 Aufträge	0,25 €	0,15 €
Mehr als 11.500 Aufträge	*individueller Preis*	

Inklusivvolumen für nutzungsbasierte Funktionen (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 Flows	1.000	2.500	5.000	10.000	15.000	30.000	75.000	150.000	300.000
Xentral Connect 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
Agent Hub Credits	10.000	15.000	20.000	25.000	30.000	35.000	40.000	45.000	50.000

[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€ netto.*

[3] Volumengrenzen bei jährlicher Abrechnung: x 12 pro Vertragsjahr

Add-ons	
Produktion	99 €
POS	1.- 9. POS 49 € pro POS / Monat ab 10. POS: 39 € pro POS / Monat
Amazon Seller App	49 €
Differenzbesteuerung	199 €

Ergänzende Bedingungen

Preise & Abrechnung

Die Nutzung der Xentral-Software sowie der integrierten Supportleistungen wird über einen kombinierten Basispreis abgerechnet. Maßgeblich für die Höhe des Basispreises ist der im jeweiligen Vertragsjahr generierte Jahresumsatz aus allen in der Xentral-Software erfassten Aufträgen. Der Jahresumsatz wird dem entsprechenden Umsatz-Cluster zugeordnet. Der Basispreis ist für die vereinbarte Abrechnungsperiode im Voraus zur Zahlung fällig.

Nutzungsabhängige Kosten für zusätzliche Aufträge werden rückwirkend für die jeweils vereinbarte Abrechnungsperiode abgerechnet. Bei Überschreitung des inkludierten Auftragsvolumens um mehr als 100 % innerhalb einer Abrechnungsperiode kann eine vorzeitige Teilabrechnung erfolgen.

Mehrverbräuche bei den übrigen nutzungsbasierten Funktionen (API Calls, Xentral Connect Jobs/Flows und Agent Hub Credits), die das jeweils inkludierte Volumen überschreiten, werden unabhängig von der Abrechnungsperiode des Basispreises monatlich rückwirkend abgerechnet.

Umsatzcluster & Paketzuteilung

Die Zuordnung in das Umsatz-Cluster bestimmt das einschlägige Paket und damit den Basispreis sowie das Inklusivvolumen und Preise für nutzungsbasierte Funktionen, wie API, Xentral Connect/Flows sowie den Agent Hub.

- 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 anzupassen**, 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.

Automatische Anpassung bei Cluster-Wechsel

Wird auf Basis des in Xentral generierten Umsatzes der vergangenen zwölf Monate (unabhängig von der vertraglichen Mindestlaufzeit oder Vertragsverlängerungen) 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).

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-Limits & 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 kann das Rate-Limit auf bis zu 300 API-Anfragen pro Minute erhöht werden. Höhere Rate-Limits können ausschließlich im Scale-Paket auf Anfrage angeboten werden. 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. Kostenpflichtig sind ausschließlich API-Calls von externen Services; API-Calls aus Xentral oder Xentral-eigenen Services werden nicht berechnet.
Xentral Flows & Flow Editor	Xentral Flows ist eine Funktion zur Automatisierung von Prozessen innerhalb der Xentral-Software auf Basis vorkonfigurierter Workflows aus einer zentralen Bibliothek. Der Flow Editor ermöglicht die Anpassung der Standard Workflows, sowie die Erstellung eigener Workflows innerhalb der Xentral-Umgebung. Xentral Flows ist in allen Paketen freigeschaltet. Das monatliche Inklusivvolumen an Xentral Flows ergibt sich aus dem jeweils einschlägigen Leistungspaket (Standard S – Premium L). Bei Überschreitung des Inklusivvolumens wird der Mehrverbrauch mit 2,50 EUR pro angefangenen 1.000 Xentral Flow Ausführungen abgerechnet. Nicht genutztes Volumen verfällt und ist nicht auf den Folgemonat übertragbar. API-Calls und Xentral-Flows werden nicht doppelt berechnet; maßgeblich ist ausschließlich die jeweils höherpreisige Nutzung.
Xentral Connect	Über die Xentral Connect Middleware können Workflows zur Automatisierung von Prozessen und zum Datenaustausch zwischen verschiedenen Systemen ausgeführt werden. Zugriff auf die Entwickleroberfläche von Xentral Connect ist nur im Scale-Paket verfügbar.

<table>
<tr><td></td><td>Alle innerhalb von Xentral Connect ausgeführten Workflows werden einheitlich als Connect-Jobs gezählt, unabhängig davon, ob diese ausschließlich zwischen zwei Drittsystemen stattfinden oder unter Einbindung der Xentral-Software erfolgen.

Das monatliche Inklusivvolumen ergibt sich aus dem einschlägigen Leistungspaket (Standard S - Premium L). Soweit das Inklusivvolumen überschritten wird, wird der Mehrverbrauch nach folgender Logik abgerechnet:

<table><tr><th>Inklusivvolumen pro Monat</th><th>Preis je angefangene 1.000 Connect-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>
Nicht genutztes Volumen verfällt und ist nicht auf den Folgemonat übertragbar. API-Calls und Connect-Jobs werden nicht doppelt berechnet; maßgeblich ist ausschließlich die jeweils höherpreisige Nutzung.</td></tr>
<tr><td>Agent Hub</td><td>Der Agent Hub ermöglicht die Nutzung von KI-basierten Funktionen innerhalb der Xentral-Software. Die Nutzung des Agent Hub wird auf Basis von Agent Hub Credits gemessen. Das monatliche Inklusivvolumen an Agent Hub Credits ergibt sich aus dem jeweils einschlägigen Leistungspaket (Standard S – Premium L).

Bei Überschreitung des monatlichen Inklusivvolumens wird der Mehrverbrauch mit 50,00 EUR je angefangenen 10.000 Agent Hub Credits abgerechnet. Eine angefangene 10.000-Credit-Einheit gilt ausschließlich für den jeweiligen Monat; nicht ausgeschöpfte Credits und Inklusivvolumen verfallen zum Monatsende.

Die Funktion „Custom Agents“ kann als Add-on für 100,00 EUR pro Monat hinzugebucht werden und ermöglicht die Erstellung einer beliebigen Anzahl eigener Agents. Im Scale-Paket entfällt die Add-on Gebühr. Die Nutzung von Custom Agents wird auf das monatliche Inklusivvolumen angerechnet und unterliegt der vorstehenden Mehrverbrauchsregelung.</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</td></tr>
</table>

	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 Anfragen, insbesondere hinsichtlich Supportkategorie und Prioritätsstufe, erfolgt durch Xentral nach sachgerechter Prüfung.
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 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 (Check-in Meetings und monatliches Jour Fixe mit CSM). 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. Die Check-in-Meetings werden auf Consulting-Stundenkontingente angerechnet. 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. 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. Die monatlichen Jour Fixe Termine werden auf etwaige Consulting-Stundenkontingente angerechnet. 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 gewöhnlichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland von 09:00 bis 17:00 Uhr

Service Level Agreement - Definitionen

Prioritätsstufe 1 **Critical**	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.