Xentral Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 18.07.2023

Übersicht

Starter	Business	Pro
Funktionen		
Wichtigste Funktionen:	**Alle Funktionen von Starter plus:**	**Alle Funktionen von Business plus:**
+ Anbindung an Online-Shops & Marktplätze + Produktkatalog + Lagerbestand + Anbindung an Versanddienstleister + Lieferscheine + Kundendatenbank + E-Mail + Rechnungen & Gutschriften + DATEV + Reportings	+ Automatisierung + Pick & Pack + Wareneingang + Retourenportal (bis zu 24/Monat) + Bankanbindungen + Gutscheine + Lieferschwellen + Verbindlichkeiten + Einkaufsauftrag + Arbeitszeiterfassung + Individuelles Reporting + API-Zugriff	+ Anfrage + Angebote + Retourenportal (unlimitiert) + Mobile Lagerverwaltung + Liefertermine + Rabatte + Mahnwesen + Kostenstellen + SEPA Gut- und Lastschriften + Erweiterte Rechnungen + Bestellvorschlag + Preisanfrage
Support & Customer Success		
✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support)	✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support) ✓ Produkt Ticket Support	✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support) ✓ Produkt Ticket Support
✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter	✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter	✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter
Umfang		
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

	Starter	Business	Pro
Basispreis (netto pro Monat)			
1-Monatsvertrag mit monatlicher Abrechnung	**239 €**	**579 €**	**799 €**
12-Monatsvertrag mit jährlicher Abrechnung	**199 €**	**499 €**	**699 €**
24-Monatsvertrag mit jährlicher Abrechnung (nur für Neukunden)	**169 €**	**429 €**	**599 €**
Preise pro Auftrag (additive Netto-Preise) *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 1630€ was einem Durchschnittspreise von 0,163€ für alle zusätzlichen Aufträge über 1.500 hinaus entspricht)*			
1-Monatsvertrag			
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	*individueller Preis*		
12-Monatsvertrag			
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*		
24-Monatsvertrag			
0 bis 12.000 Aufträge pro 2 Jahre	inklusive	inklusive	inklusive
12.001 bis 36.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	inklusive	inklusive
36.001 bis 60.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,20 €	0,20 €
60.001 bis 156.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,17 €	0,17 €
156.001 bis 276.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 276.000 Aufträge pro 2 Jahre	*individueller Preis*		
Add-ons (Preisangaben netto pro Monat)			
Support (Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate)			
Priority Support	*Abhängig vom jährlichen Umsatz:* *kleiner als 1.5 Mio. €:* 399 € *1.5 Mio. € - 3.0 Mio. €* 599 € *3.0 Mio. € - 5.0 Mio. €:* 799 €		

	mehr als 5.0 Mio. €: 999 €
Customer Success (Mindestvertragslaufzeit 12 Monate)	
Growth Success ** verpflichtend ab einem Jahresumsatz von 2.5 Mio. €*	*Abhängig vom jährlichen Umsatz:* *kleiner als 1.5 Mio. €:* 299 € *1.5 Mio € - 3.0 Mio €:* 499 € *3.0 Mio € - 5.0 Mio. €:* 699 € *mehr als 5.0 Mio €:* 999 €
Premium Success	*Abhängig vom jährlichen Umsatz:* *kleiner als 1.5 Mio. €:* 999 € *1.5 Mio. € - 3.0 Mio €:* 1.499 € *3.0 Mio. € - 5.0 Mio €:* 1.999 € *mehr als 5.0 Mio. €:* 2.999 €
Individuelle Features (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Produktion	99 €
POS	79 €
Amazon Seller App	49 €
Differenzbesteuerung	199 €
Leistungsupgrade (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Aurora DB M	350 €
Aurora DB L	1.050 €
Aurora DB XL	2.050 €
Testumgebungen (Mindestlaufzeit 12 Monate / netto pro Jahr)	
Sandbox	1.188 €
Spiegelinstanz Business	1.788 €
Spiegelinstanz Pro	4.788 €

Abrechnung

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 Zuweisung des Umsatz-Cluster (> 1.5 Mio. €, 1.5 Mio. € - 3.0 Mio. €, 3.0 Mio. € - 5.0 Mio. €, > 5.0 Mio. € Jahresumsatz in Xentral) für **Growth-Success** oder **Premium-Success** wird initial basierend auf der Umsatzschätzung des Kunden festgelegt und basierend auf dem tatsächlich realisierten Umsatz in Xentral für die folgenden Vertragsperioden angepasst.

Individuelle Features werden abhängig von der gewählten Vertragslaufzeit des Hauptvertrages entweder monatlich oder pro rata für die laufende Vertragsperiode (bei 1-Jahres bzw. 2-Jahresverträgen) im Voraus abgerechnet.

Testumgebungen haben eine eigenständige Laufzeit von mindestens 12 Monaten ab Buchungsdatum. Die Abrechnung richtet sich nach der Zahlungsmodalität des Hauptvertrages. Laufzeit und Kündigungsfristen richten sich entsprechend nach Ziff. 13.2 der Xentral SaaS AGB.

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 erstellen, die sein Xentral-System nutzen. 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 je Minute begrenzt. Dieses Limit gilt für alle öffentlich verfügbaren API-Endpunkte (interne API Calls sowie Partner Apps sind ausgenommen). Höhere Anfrageraten je 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. Somit zählen die unterschiedlichen Varianten der Matrixprodukte jeweils einzeln.

Support / Service Level Agreement

Support	
Standard Support	**Community Support:** In unserer Community stehen dem Kunden hunderte Xentral User, Partner und Experten zur Seite, die ihn mit ihrem Fachwissen, ihren Erfahrungen und Empfehlungen unterstützen. **Helpdesk-Center/Ticketsystem:** Der Kunde hat die Möglichkeit, im Fall von Systemausfällen (bspw. keinen Zugang zur Instanz, 500er Fehler, kein Shop Import), Defekten oder Bugs den Support über das Ticketsystem zu kontaktieren. **Service Level Agreement “Reaktionszeit”:** Reaktionszeit ist die Zeit, innerhalb derer mit der Behebung einer Störung oder der Bearbeitung eines Vorfalls begonnen wird und der Kunde eine Bestätigung hierüber erhält. Sie wird ab dem Zeitpunkt gemessen, in dem die Störung oder der Vorfall über Xentral’s Ticket-System eingeht:

	- 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. - auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 16 Stunden* reagiert.
Produkt Ticket Support	**Community Support:** In unserer Community stehen dem Kunden hunderte Xentral User, Partner und Experten zur Seite, die ihn mit ihrem Fachwissen, ihren Erfahrungen und Empfehlungen unterstützen. **Helpdesk-Center/Ticketsystem:** Der Kunde hat die Möglichkeit, im Fall von Systemausfällen (bspw. keinen Zugang zur Instanz, 500er Fehler, kein Shop Import), Defekten oder Bugs den Support über das Ticketsystem zu kontaktieren. **Produkt Ticket Support:** Zudem erhält der Kunde Zugang zum Produkt Ticket Support, worüber generelle Produktfragen bzw. Fragen zu einzelnen Modulen und Funktionalitäten gestellt werden können. **Service Level Agreement “Reaktionszeit”:** 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. - 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. - auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 8 Stunden* reagiert. - auf 90% aller eingehenden Produkt-Tickets wird innerhalb von 8 Stunden* reagiert.
Priority Support	Dem Kunden wird der Zugang zum Priority **Ticket Support** und einer **Telefon-Hotline** gewährt, über die er alle Arten von Anfragen (Systemausfälle, Bugs und Produktfragen) zu den gewöhnlichen Geschäftszeiten* stellen kann. Anfragen über das Priority Support System werden schneller beantwortet als Tickets aus dem Standard Support und Produkt Ticket Support. **Service Level Agreement “Reaktionszeit”:** 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 bzw. Anruf eingeht. - 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. - auf 90% aller eingehenden Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. - auf 90% aller eingehenden Produkt-Tickets wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. **Service Level Agreement “Lösungszeit”:** 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 oder per Telefon eingeht. - 90% aller eingehenden Priority Support Anfragen werden innerhalb von 72 Stunden* gelöst. Folgende Maßnahmen werden als Lösung gewertet, abhängig von der Priorisierung:

	- Prioritätsstufe 1: Der Ausfall ist behoben und das System kann wieder genutzt werden. - Prioritätsstufe 2: Die Störung ist entweder behoben oder es wird ein zumutbarer Workaround vorgeschlagen. -Prioritätsstufe 3: Es wird eine zeitliche Schätzung zur Behebung des Problems kommuniziert. - Produkt Ticket: Die Frage zum Produkt wird beantwortet.

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

Definitionen

Support SLA:	
Prioritätsstufe 1 **Critical**	Kritische Störung oder vollständiger Systemausfall, wodurch die Instanz unerreichbar ist und/oder wesentliche Funktionen der Vertragssoftware 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.
Prioritätsstufe 2 **Hoch**	Die Störung beeinträchtigt die Benutzbarkeit der Vertragsleistungen erheblich. Die Softwareanwendung zeigt wiederholt Instabilität oder reagiert nicht wie erwartet auf Benutzeranfragen. Es existiert ein akzeptabler Workaround oder es sind geringe finanzielle Implikationen zu erwarten.
Prioritätsstufe 3 **Mittel/Niedrig**	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 betroffenen Kunden. Zur Klarstellung wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die zeitliche Schätzung auch bedeuten kann, dass das Problem möglicherweise nicht behoben wird.
Störung/Ausfall	Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, werden grundsätzlich nicht auf die Lösungszeit angerechnet: • 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; • Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden und das System vorübergehend nicht erreichbar ist; • eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist; • eine Störung, die nicht auf die durch Xentral bereitgestellte Software zurückzuführen ist.

Customer Success	
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 zur Verfügung gestellt. 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 249 € 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 vierteljährlich die Einladung zu einer gemeinsamen “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 199 € pro Stunde auf Anfrage hinzugebucht werden.

Testumgebungen	
Sandbox	Hierbei handelt es sich um eine isolierte Testumgebung, in welcher der Kunde Anpassungen der Software testen kann.
Spiegelinstanz Pro / Business	Mit der Spiegelinstanz erhältst du bis zu 4x jährlich eine Kopie deines Pro bzw. Business Produktivsystems auf deine Spiegelinstanz.