Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 01.04.2025

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 €
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 €

Preis pro Auftrag [2]

Jahresvertrag

	Starter	Business	Pro
0 bis 6.000 Aufträge pro Jahr	*inklusive*	*inklusive*	*inklusive*

[1] gültig für Neukunden - alle Preisangaben netto pro Monat
[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 Durchschnittspreise von 0,163€ für alle zusätzlichen Aufträge über 1.500 hinaus entspricht)*

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*		
Monatsvertrag			
	Starter	Business	Pro
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*		
Add-ons			
Individuelle Features			
Produktion	99 €		
POS	79 €		
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 Kosten (z. B. Preis pro Auftrag) werden rückwirkend für die vergangene Leistungs-bzw. Abrechnungsperiode abgerechnet. Bei Überschreitung des im Plan inkludierten Auftragvolumens 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.

- 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 – eine rückwirkende Preisanpassung findet nicht statt.

Automatische Anpassung bei Cluster-Wechsel

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

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. Aufträge, die als FBA-Aufträge angelegt wurden (Identifikation über den Amazon Shop Import), zählen im Business- und Pro-Plan nicht in die Freigrenzen und sind somit kostenfrei. Im Starter-Plan hingegen 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.
API Usage	Der Zugang zu den API-Endpunkten ist ausschließlich in den Plänen Business und Pro enthalten. Pro Instanz gilt ein Ratelimit von bis zu 100 API-Anfragen pro Minute, das summiert für alle API-Endpunkte gilt. Dieses Limit bezieht sich auf alle Zugriffe, die von externen Applikationen oder von extern bereitgestellten Apps initiiert werden. Ausgenommen vom Ratelimit sind interne API-Aufrufe innerhalb des Xentral Core, sowie Zugriffe durch von Xentral entwickelte Standard-Apps. Eine Erhöhung des Ratelimits ist abhängig vom gewählten Plan möglich und kann individuell angefragt 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.
Berichtswesen	Je nach gewähltem Plan ist die Anzahl zulässiger Datenabfragen im monatlichen Abrechnungszeitraum begrenzt. Eine Datenabfrage zählt dann als verbraucht, wenn ein Bericht zum ersten Mal an einem Tag in Vollansicht geöffnet oder exportiert wird. Wird derselbe Bericht innerhalb des gebuchten Update-Intervalls – standardmäßig täglich – erneut abgerufen, erfolgt keine zusätzliche Zählung (z. B. beim mehrfachen Öffnen eines Berichts mit identischen Ergebnissen am selben Tag). 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.
Standard Support	**Helpdesk-Center/Ticketsystem:** Über das Helpdesk-Center können Kund:innen den Support kontaktieren und Support-Tickets zur Fehlerbehebung einreichen. **Community Support:** In der Xentral-Community profitieren Kund:innen vom Austausch mit hunderten anderen Nutzer:innen, Partnern und Expert:innen, die ihr Fachwissen, Erfahrungen sowie hilfreiche Empfehlungen aus der Praxis teilen.
Business Support	Kund:Innen erhalten Zugang zum Business Ticket Support, worüber sowohl Fehler (Bugs) als auch allgemeine Produktfragen zu einzelnen Modulen und Funktionalitäten eingereicht werden können. Service Level Agreement “Reaktionszeit”: Auf 90 % aller eingehenden Support-Tickets (Produktfragen & Störungsmeldungen mit der Prioritätsstufe 2 oder niedriger) erfolgt eine erste Reaktion innerhalb von 8 Stunden*.

Priority Support	Kund:innen mit Priority Support erhalten Zugang zu einem bevorzugten Support-Kanal, bestehend aus dem **Priority Ticket System** und einer **telefonischen Hotline**. Über diesen Kanal können alle Arten von Anfragen – etwa zu Systemausfällen, Fehlern (Bugs) oder 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 oder niedriger wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. - auf 90% aller eingehenden Produktfragen-Tickets wird innerhalb von 2 Stunden* reagiert. **SLA “Lösungszeit”:** 90 % aller Anfragen im Rahmen des Priority Supports werden innerhalb von 72 Stunden* gelöst. Als Lösung gelten folgende Maßnahmen – abhängig von der Priorisierung: - Prioritätsstufe 1: Der Ausfall ist behoben und das System kann wieder genutzt werden. - Prioritätsstufe 2: Die Störung ist behoben oder es wurde ein zumutbarer Workaround bereitgestellt. -Prioritätsstufe 3: Es wird eine zeitliche Schätzung zur Behebung des Problems kommuniziert. - Produktfragen- Ticket: Die gestellte Produktfrage wird beantwortet.
Notfallsupport (Werktag)	Für schwerwiegende Störungen mit hoher Dringlichkeit bietet Xentral während der regulären Geschäftszeiten einen priorisierten Notfallsupport. **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.
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 Vorfälle 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.
Priority API Support	Kund:innen mit gebuchtem Priority API Support erhalten Zugang zu einem priorisierten Supportkanal für API-bezogene Anfragen über das Ticketsystem. **SLA Reaktionszeit:** Auf 90 % aller eingehenden API-bezogenen Support-Tickets erfolgt eine erste Reaktion innerhalb von 8 Stunden*. Für Kund:innen ohne gebuchten Priority API Support gilt kein SLA für die Reaktionszeit. Solche Anfragen werden ausschließlich im Rahmen verfügbarer Kapazitäten bearbeitet.

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 vom Kunden 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.
Chat Support	Kund:innen können direkt aus ihrer Xentral-Instanz über ein integriertes Chat-Fenster Kontakt zum Serviceteam aufnehmen. Die Bearbeitung der Anfragen erfolgt gemäß den im jeweiligen Support-Paket definierten Reaktionszeiten (SLA). Eine jederzeitige Verfügbarkeit des Chat-Fensters kann – insbesondere bei technischen Störungen – nicht garantiert werden.
Monatliches Jour Fixe	Kund:innen erhalten monatlich eine Einladung zu einer „User Success Session“ 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 Pro- oder Business-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.
Xentral Connect -	Kund:innen, die eigene Workflows oder individuelle Automatisierungen in Xentral-Connect erstellen, können während der Erstellung auf

technischer Support	technische Unterstützung durch das Support-Team zurückgreifen. Der Support gibt Hinweise zu Best Practices und steht für technische Rückfragen zur Verfügung. Die Verantwortung für Konzeption, Umsetzung und Funktion der individuell erstellten Workflows liegt ausschließlich beim Kunden. Xentral übernimmt keine Haftung oder Gewährleistung für selbst konfigurierte Workflows.
inkludierte Consulting-Stunden	Kund:innen im entsprechenden Leistungsumfang haben Anspruch auf die im jeweiligen Paket enthaltenen Consulting-Stunden pro Monat, die durch Xentral oder zertifizierte Partner erbracht werden. Die Inhalte der Beratung orientieren sich am individuellen Bedarf und können unter anderem Prozessoptimierung, Modulberatung oder strategische Weiterentwicklung umfassen. Nicht genutzte Stunden verfallen am Monatsende und sind nicht übertragbar. Ein Anspruch auf bestimmte Berater:innen besteht nicht. Bei überdurchschnittlichem Projektaufwand kann das Customer Success Team auf die monatlich inkludierten Stunden zurückgreifen, um eine qualitativ hochwertige Betreuung sicherzustellen.
Connect Backend Zugang	Kund:innen erhalten auf Wunsch Zugang zum Xentral Connect-Backend – der zentralen Oberfläche für die Verwaltung individueller Schnittstellen und Erweiterungen. Im Starter-Plan steht diese Funktion nicht zur Verfügung. Vor der Freischaltung des Zugangs ist eine erfolgreiche User-Zertifizierung erforderlich. Xentral behält sich vor, Zertifizierungsanforderungen und Zugangsbedingungen im Rahmen der Produktweiterentwicklung anzupassen.

* 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. Zur Klarstellung: Eine zeitliche Einschätzung zur Behebung kann auch bedeuten, dass die Störung nicht behoben wird.
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 der Anfrage (Ticket oder Anruf) und dem Beginn der Bearbeitung, einschließlich der Bestätigung an Kund:innen.
Behebungszeit	Die Behebungszeit ist der Zeitraum ab Eingang eines vollständig dokumentierten Vorfalls im Ticket System, innerhalb dessen Xentral die Störung für die jeweilige Prioritätsstufe behebt oder den Normalbetrieb wiederherstellt.