

# Supportvertrag xanario Software

Stand 01.2024

Bitte **alle** Seiten ausdrucken, ausfüllen, unterschreiben und im Original per Post oder eingescannt per Mail senden an: **support@xanario.de**

zwischen

---

Firma

---

Ansprechpartner

---

Straße

---

Plz, Ort

---

Telefon ( Festnetz )

---

Telefax

---

E-Mail

---

Internetadresse

im folgenden: Anwender

und

xanario ID Ltd.  
Schulstr. 11  
D - 09125 Chemnitz

im folgenden: xanario beide zusammenfassend: die Parteien genannt.

xanario ID Ltd. Deutschland · Schulstr.11 · D-09125 Chemnitz · Tel.: 0371-240 80 780 · support@xanario.de

Die Parteien vereinbaren die in diesem Vertrag beschriebenen Leistungen.

### **Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieses Vertrages sind die Supportleistungen der xanario ID Ltd. für die von xanario installierte Shopsoftware inklusive aller durch xanario durchgeführten Änderungen und lizenzierten Erweiterungen. Die Serviceleistungen beziehen sich auf eine Lizenz, des beim Anwenders installierten Shopsystems des jeweils aktuellen Versionsstandes.

### **Laufzeit des Vertrages - Beendigung des Vertrages**

Dieser Vertrag tritt zum Datum der Vertragsunterzeichnung in Kraft und hat eine feste Laufzeit von 12 Monaten zum Ende des Monats, welches dem Monat der Vertragsunterzeichnung entspricht. Er verlängert sich um jeweils weitere 12 Monate, sofern die Parteien nicht mit einer Kündigungsfrist von vier Wochen zum Ende der Laufzeit des Vertrages schriftlich kündigen.

### **Umfang der Serviceleistungen**

xanario erbringt folgende Leistungen:

- Hilfe bei der Anwendung und Konfiguration der Shopsoftware (Front- und Backend)
- Unterstützung des Anwenders bei Änderungen von Template (HTML und Template Engine Smarty)
- Beratung zum Einsatz und Betrieb der Shopsoftware im Internet allgemein
- Unterstützung und Beratung bei Wechsel des Providers
- Unterstützung und Beratung bei der Suche geeigneter Zahlungsanbieter
- Bereitstellung einer Hotline um Störungsberichte und Anfragen aufzunehmen
- Der Zugang erfolgt per E-Mail oder Telefon

### **Vergütung**

Die Vergütung für die vertragliche Leistung erfolgt monatlich per Lastschrift vom Konto des Anwenders. xanario ist berechtigt, die Vergütung pro Kalenderjahr um insgesamt nicht mehr als 5% zu erhöhen.

### **Mitwirkungspflichten**

Der Anwender erbringt alle für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Mitwirkungsleistungen vollständig und rechtzeitig. Sofern die Mitwirkungspflichten verletzt werden, ist xanario berechtigt die Service Level für diesen Zeitraum auszusetzen, mit dem der Anwender in Verzug ist.

### **Technischer Ansprechpartner**

Der Anwender kann maximal zwei technische Ansprechpartner benennen, die auf Seiten des Ansprechpartners für die Lösung und Bearbeitung von Anfragen zuständig sind. Sofern kein technischer Ansprechpartner benannt ist, wird automatisch der Anwender zum alleinig Berechtigten für Leistungen aus diesem Vertrag.

### **Service Level Standard**

Reaktionszeit: 4 Stunden

Antwortzeit: 16 Stunden

Servicezeiten: 09:00 - 17:00 Uhr - Montags – Freitags (außer gesetzliche Feiertage in BRD/Sachsen)

### **Definition Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der Servicezeit vom Eingang der Anfrage bis zum ersten Kontakt durch einen Ansprechpartner von xanario. Dieser Kontakt erfolgt vorzugsweise per E-Mail oder per Telefon, wie im Vertrag angegeben.

### **Definition Antwortzeit**

Die Antwortzeit benennt die Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen dem Eingang der Anfrage und der ersten qualifizierten Antwort. Im Regelfall enthält diese Antwort eine oder mehrere Lösungen für die Anfrage. Eine Antwort ist nicht unbedingt eine komplette Lösung, sondern kann auch ein Lösungsansatz bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage sein.

### **Sanktionen**

Bei Überschreiten des Service Level ist xanario zu folgenden Zahlungen verpflichtet:

Reaktionszeit: pro Stunde des Überschreitens 10% der monatlichen Supportgebühr

Antwortzeit: pro Stunde des Überschreitens 15% der monatlichen Supportgebühr

Die Summe der Sanktionen pro Monat darf die Summe von 50% der monatlichen Supportgebühr nicht überschreiten.

### **salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam oder nichtig sein oder werden, so bleibt seine Wirksamkeit im Übrigen unberührt. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung eine wirksame Regelung zu treffen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich so nahe wie möglich kommt. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke.

### **Schriftform**

Jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrages bedarf der Schriftform.

### **Gesamter Vertrag**

Dieser Vertrag stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien im Hinblick auf den Vertragsgegenstand dar und geht allen vorhergehenden Abmachungen, Verträgen und anderen Mitteilungen zwischen den Parteien, unabhängig, ob diese mündlich oder schriftlich erfolgten, vor.

### **Dienstleistungssätze**

Für zusätzliche Leistungen gelten Stundensätze von 79,50 EUR netto für die Arbeitszeit von Montag - Freitag, 09:00 - 17:00 Uhr.

Die Stundensätze enthalten keine Reisekosten und Spesen.

Reisekosten und Spesen werden nach Aufwand berechnet.

Mietwagen, Taxi	nach Aufwand
Bahn	Ticket Fahrpreis 2. Klasse
Flug	Economy Class
Hotel / Unterkunft / Spesen	nach Aufwand
PKW Kilometer	0,43 EUR
Reisezeit pro Stunde	85 EUR netto

Die Wahl des Verkehrsmittels bleibt xanario überlassen.

Bei Leistungserbringung außerhalb der Arbeitszeit von Montag - Freitag, 09:00 - 17:00 Uhr gelten folgende Aufschläge:

Montag – Freitag 07:00 – 09:00 und 17:00 – 21:00 Uhr Aufschlag 50%

Samstag Aufschlag 100%

Sonn- und Feiertag Aufschlag 250%

Hiermit bestelle ich verbindlich folgenden Supportvertrag zum Preis von:

[ ] **Standard 49,90 EUR**

---

1. Technischer Ansprechpartner des Anwenders

---

2. Technischer Ansprechpartner des Anwenders

Dieses Angebot richtet sich ausschließlich an Gewerbetreibende.

Alle Preise zzgl. 19,00% MwSt.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der xanario Ltd.

Diese können auf der Webseite [www.xanario.de](http://www.xanario.de) aufgerufen werden.

---

Ort, Datum

---

xanario ID: Unterschrift, Stempel

---

Ort, Datum

---

Anwender: Unterschrift, Stempel

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gern unter folgenden Kontaktdaten zur Verfügung:

xanario ID Ltd.  
Niederlassung Deutschland  
Schulstr. 11  
D-09125 Chemnitz  
Telefon: +49 371 240 80 780  
E-Mail: [info@xanario.de](mailto:info@xanario.de)  
Internet: [www.xanario.de](http://www.xanario.de)

Vertretungsberechtigter Geschäftsführer: Kai Müller

Registergericht: Amtsgericht Chemnitz  
Registernummer: HRB 32398

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz: DE323016310

xanario ID Limited  
Company Nummer: 645889  
26/27 Upper Pembroke Street  
Suite 2231  
Dublin 2  
Irland  
Director: Kai Müller

**Rechtliche Vertretung & Korrespondenz**

Rechtsanwaltskanzlei  
Tippmann.Otto.Sitz  
Augustusburger Str. 234  
D-09127 Chemnitz  
E-Mail: [info@recht4you.com](mailto:info@recht4you.com)

xanario - ist eine eingetragene Marke von Kai Müller