

## Supportvertrag xanario Software

Stand 10/ 2017

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

zwischen

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Ansprechpartner

\_\_\_\_\_

Straße

\_\_\_\_\_

Plz, Ort

\_\_\_\_\_

Telefon ( Festnetz )

\_\_\_\_\_

Telefax

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Internetadresse

im folgenden: Anwender

und

xanario Ltd.  
Schulstr. 11  
D - 09125 Chemnitz

im folgenden: xanario

beide zusammenfassend: die Parteien  
genannt.

Die Parteien vereinbaren die in diesem Vertrag beschriebenen Leistungen.

### **Vertragsgegenstand**

Gegenstand dieses Vertrages sind die Supportleistungen der xanario 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 Versionstandes.

### **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 innerhalb der gebuchten Service-, Reaktions- und Antwortzeiten folgende Leistungen:

- Hilfe bei der Anwendung und Konfiguration der Shopsoftware (Front- und Backend)
- Unterstützung des Anwenders bei Änderungen von Templates (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 von Hotfixes und Patches sobald diese entwickelt und für die Allgemeinheit zugänglich gemacht werden
- 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 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 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 69,00 EUR 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	69,00 EUR

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 Service Level zum Preis von:

[ ] **Standard 29,90 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: Unterschrift, Stempel

---

Ort, Datum

---

Anwender: Unterschrift, Stempel

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

xanario Ltd. Deutschland  
Schulstr. 11  
D - 09125 Chemnitz  
Geschäftsführung: Kai Müller

UST-ID nach § 27a UStG: DE813969259  
Handelsregister und Handelsregisternummer: Amtsgericht Chemnitz HRB 21704

Bankverbindung:

Commerzbank Chemnitz  
Blz: 87040000  
Konto: 105296800  
IBAN: DE37870400000105296800  
SWIFT: COBADEFF870

xanario Ltd.  
39/40 CALTHORPE ROAD  
BIRMINGHAM  
WEST MIDLANDS  
B15 1TS  
Company No. 5045210  
Registered in England and Wales

rechtliche Vertretung:  
Kanzlei Tippmann & Otto  
Augustusburger Str. 234  
D - 09127 Chemnitz  
xanario - ist eine eingetragene Marke von Kai Müller