

Leistungsbeschreibung Support (SLA) der XONIC Solutions GmbH

XONIC Solutions GmbH, Wildparkstraße 3, 09247 Chemnitz (Deutschland) Stand: 30.09.2026
· Version: v2026-09

1. Geltung / Vertragsbestandteil

1.1 Diese Leistungsbeschreibung Support („SLA“) ist Anlage zum jeweiligen Support-/Shopvertrag bzw. zur Shopbestellung und konkretisiert Art und Umfang der Support-Leistungen (vgl. §5G der AGB).

1.2 Sie gilt für das vom Kunden **gebuchte Support-Paket**. Soweit Angebot, Auftragsbestätigung oder individuelle schriftliche Vereinbarung abweichende Regelungen treffen, gehen diese vor. Im Übrigen gelten die AGB der XONIC Solutions GmbH.

2. Support-Pakete

Support-Paket	Zielgruppe	Gilt für Shop-Paket	Entspricht Legacy-Support-Level
Standard	Einsteiger und kleinere Shops	Basic	Level 1 (Standard)
Professional	stärker frequentierte Shops mit erhöhtem Supportbedarf	Professional	Level 2 (Professional)
Premium	hochfrequentierte Shops mit geschäftskritischen Anforderungen	Premium / Enterprise	Level 3 (Premium)

Die Pakete unterscheiden sich in Reaktionszeit (Abschnitt 5), telefonischer Erreichbarkeit (Abschnitt 4) und Priorisierung.

2.1 **Legacy-Verträge.** Kunden mit einem Support-/Updatevertrag aus dem bisherigen Modell (Level 1/2/3, einzeln oder im Mietshop enthalten) werden nach dem Support-Paket der Spalte „Entspricht Legacy-Support-Level“ bedient. Abweichend gilt für sie Abschnitt 4.2b: **telefonischer Support ist in allen Legacy-Support-Levels enthalten**, auch in Level 1.

3. Geschäftszeiten

3.1 Maßgeblich für die Reaktionszeiten (Abschnitt 5) sind die folgenden **Geschäftszeiten**:

Mo–Do 09:00–17:00 Uhr, Fr 09:00–14:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage.

3.2 Maßgeblich sind die **gesetzlichen Feiertage am Geschäftssitz** der XONIC Solutions GmbH (Chemnitz, Freistaat Sachsen). Dazu zählen insbesondere auch die sächsischen Feiertage **Reformationstag (31. Oktober)** und **Buß- und Betttag** (Mittwoch vor dem 23. November).

3.3 An gesetzlichen Feiertagen sowie außerhalb der Geschäftszeiten ruht die Reaktionszeit; sie läuft mit Beginn des nächsten Geschäftstages weiter (Abschnitt 5.3).

4. Telefonische Erreichbarkeit

4.1 **E-Mail- und Ticket-Support** steht in **allen** Paketen zur Verfügung (info@xonic.de bzw. www.xonic.de).

4.2 Telefonischer Support — neue Pakete (ab Professional):

- Hotline: +49 (0)371 240888-55
- **Mo–Do 13:00–17:00 Uhr, Fr 12:30–14:00 Uhr**
- Im Paket **Basic** ist **kein** telefonischer Support enthalten; dort stehen E-Mail- und Ticket-Support zur Verfügung (Abschnitt 4.1).

4.2b **Telefonischer Support — Legacy-Verträge (Bestandskunden):** In **allen** Legacy-Support-Leveln (1, 2 und 3) ist telefonischer Support zu den Zeiten aus 4.2 enthalten — also auch in Level 1. Die Einschränkung aus 4.2 gilt ausschließlich für das neue Paket Basic.

4.3 Premium-Hotline (zusätzlich vormittags, Support-Paket Premium, d. h. Shop-Pakete Premium und Enterprise):

- **Mo–Do 09:00–11:30 & 13:00–17:00 Uhr, Fr 09:00–11:30 & 12:30–14:00 Uhr**

4.4 **Notfall-Support (Support-Paket Premium, d. h. Shop-Pakete Premium und Enterprise): Erreichbarkeit des Notfall-Supports inklusive (8–24 Uhr, Montag bis Sonntag).** Einsätze werden berechnet: **doppelter Stundensatz je angefangene halbe Stunde.** In den Support-Paketen Standard und Professional ist kein Notfall-Support enthalten.

5. Reaktionszeiten (Erstreaktion)

5.1 Die angegebene Reaktionszeit bezeichnet die Zeit bis zur **Erstreaktion** des Support-Teams auf E-Mail- und Ticketanfragen und wird **innerhalb der Geschäftszeiten** (Abschnitt 3) gemessen.

Paket	Reaktionszeit (Erstreaktion)
Standard	innerhalb von 48 Stunden
Professional	innerhalb von 24 Stunden
Premium	innerhalb von 12 Stunden

5.2 Die Stundenangabe bezieht sich auf **Geschäftsstunden** im Sinne von Abschnitt 3, nicht auf Kalenderstunden.

5.3 Geht eine Anfrage außerhalb der Geschäftszeiten oder an einem gesetzlichen Feiertag ein, beginnt der Lauf der Reaktionszeit mit dem Start des nächsten Geschäftstages.

6. Klarstellungen, Mitwirkung und Ausnahmen

6.1 **Erstreaktion ist nicht gleich Lösung.** Die Reaktionszeit ist die Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung. Sie stellt **keine** Zusage einer bestimmten Bearbeitungs-, Behebungs- oder Lösungszeit dar. Der Aufwand zur vollständigen Problemlösung variiert je nach Komplexität; geschäftskritische Anliegen werden priorisiert bearbeitet.

6.2 **Keine Vertragsstrafe.** Mit den Reaktionszeiten ist keine Vertragsstrafe und kein pauschalierter Schadensersatz verbunden, soweit dies nicht ausdrücklich schriftlich gesondert vereinbart wurde. Im Übrigen gilt die Haftungsregelung der AGB (§12).

6.3 **Mitwirkung des Kunden.** Soweit die Bearbeitung Mitwirkung des Kunden erfordert (z. B. Informationen, Zugänge, Reproduktionsschritte), ruht die Reaktions-/Bearbeitungszeit, solange XONIC auf diese Mitwirkung wartet.

6.4 **Höhere Gewalt / Wartung.** Bei höherer Gewalt sowie während angekündigter Wartungsfenster verlängern sich die Zeiten angemessen (vgl. §6B AGB).

6.5 **Voraussetzung.** Die Service-Level gelten für die Dauer eines aktiven, bezahlten Support-/Update-Vertrags für die jeweils eingesetzte Softwareversion (vgl. §8F AGB).

7. Verhältnis zu den AGB

Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert §5G der AGB. Bei Widersprüchen zwischen dieser Leistungsbeschreibung und den AGB gehen für die Support-Leistungen die Regelungen dieser Leistungsbeschreibung als speziellere Regelung vor; im Übrigen gelten die AGB.