

Leistungsbeschreibung (SLA)

Stand: September 2026 - Vertragsbestandteil für die All-in-One-Lizenz im Bundle mit dem Hostingpaket

Funktionsumfang & Hosting

§ 1 Prinzip der All-in-One-Lizenz und Hosting-Bundle

1. Der Kunde erwirbt die Software als All-in-One-Lizenz. Der vertraglich geschuldete Funktionsumfang der Software definiert sich exklusiv durch den technischen und funktionalen Entwicklungsstand zum Stichtag des Vertragsschlusses.
2. Hosting-Bundle-Pflicht: Aufgrund der Closed-Source-Architektur der Software ist der Betrieb technisch untrennbar an das zeitgleich gebuchte Hostingpaket des Anbieters gebunden. Ein Betrieb auf Fremdservern ist ausgeschlossen.
3. Zukünftige Erweiterungen, neue Module oder funktionale Weiterentwicklungen, die nach dem Stichtag vom Anbieter entwickelt werden, sind nicht Bestandteil dieser Lizenz. Deren Bereitstellung richtet sich nach den Regelungen der optionalen Servicepakete (z. B. „Mitgliedschaft“ oder „+Mitgliedschaft“).

§ 2 Funktionaler Leistungsumfang (Standard-Infrastruktur)

Die Software umfasst zum Stichtag des Kaufs Funktionen aus den folgenden Kernbereichen:

1. Storefront & Kundenoberfläche (Frontend)

- Vollständig responsives Design für eine optimierte Darstellung auf mobilen Endgeräten (Smartphones, Tablets) und Desktop-PCs.
- Integriertes Kundenkonto-System zur Registrierung, Anmeldung und Einsicht in die eigene Bestellhistorie. Moderner One-Page-Checkout: Der gesamte Bestellprozess, die Eingabe der Kundendaten, die Auswahl der Versandart sowie die Zahlungsabwicklung erfolgen gebündelt, übersichtlich und konversionsoptimiert auf einer einzigen Seite.
- Flexible 2-Klick-Angebotsfunktion: Alternativ zum regulären Sofort-Kaufprozess kann das System so konfiguriert werden, dass Endkunden über eine Schaltfläche mit nur zwei Klicks ein unverbindliches, individuelles Preisangebot für die im Warenkorb befindlichen Artikel anfordern können.

2. Produkt- & Katalogmanagement (PIM)

- Zentrale Artikelverwaltung zum Anlegen von Produkten mit Texten, Bildern und Preisen.
- Unterstützung von Produktvarianten (z. B. Kombinationen aus Größe, Farbe oder Material).
- Integrierter Bundle-Manager: Ermöglicht die Erstellung und den Vertrieb von Produktbündeln (Sets/Paketen). Händler können mehrere Einzelartikel zu einem Gesamtpaket mit individuellem Bundle-Preis zusammenfassen, wobei die Lagerbestände im Hintergrund synchronisiert werden.
- Automatische Bestands- und Lagerverwaltung mit Benachrichtigungsoption bei Unterschreitung von Mindestbeständen.

3. Bestell- & Transaktionsabwicklung (inkl. Angebotsmanagement)

- Zentrales Händler-Dashboard zur Ansicht, Bearbeitung und Statusänderung eingehender Bestellungen.
- Integriertes Angebotsmanagement: Eingehende 2-Klick-Angebotsanfragen werden separat im Händler-Dashboard erfasst, können mit individuellen Rabatten versehen und direkt als PDF-Angebot per E-Mail versendet werden.
- Integrierte automatische Generierung von Rechnungen und Lieferscheinen als PDF-Dokument.

4. Zahlungsabwicklung, Steuern & Währungsarchitektur

- Vorkonfigurierte und einsatzbereite Schnittstellen (APIs) zu den Zahlungsdienstleistern PayPal und Stripe.
- Flexibel konfigurierbare Steuermatrix zur Berechnung der gesetzlichen Umsatzsteuer für den B2B- und B2C-Handel.
- Währungsreform-Bereitschaft (Currency Reform Ready): Die Grundwährung des gesamten Onlineshops kann im Administrations-Backend flexibel und global modifiziert werden (z. B. Umstellung von Euro auf eine andere Währung). Das System berechnet bei einer Umstellung alle hinterlegten Produktpreise, Bestellhistorien und steuerlichen Datensätze systemweit auf Basis der neuen globalen Stammwährung.

5. Versand- & Logistikschnittstellen (Shipping Gateways)

- System zur Definition flexibler Versandkostenregeln basierend auf Gewicht, Bestellwert, Artikelanzahl oder Lieferland.
- Fest integrierte Logistik-Schnittstellen (Standard-APIs): Zum Stichtag des Kaufs verfügt die Software über vollständig einsatzbereite, native Anbindungen an die folgenden Versanddienstleister zur Labelgenerierung und Sendungsverfolgung: DHL, Deutsche Post, GLS, DPD und UPS.

6. Marketing & Verkaufsförderung

- Gutschein- und Rabattsystem zur Erstellung von prozentualen oder absoluten Rabattcodes.
- Grundlegende SEO-Werkzeuge (editierbare Meta-Tags, sprechende URLs und automatische XML-Sitemap-Generierung).

7. Administration & Backend-Sicherheit

- Rollen- und Rechtemanagement zur Anlage separater Administrator-Konten für Mitarbeiter.
- Sicherheitsvorkehrungen gegen unbefugte Zugriffe (Brute-Force-Schutz für den Admin-Login, SSL-Erzwingung).

8. Schnittstellen & Datenexporte

- Standardisierte Datenexporte (z. B. im CSV- oder XML-Format) zur Weitergabe an Buchhaltungssoftware oder Steuerberater.

§ 3 Hosting-Paketspezifikationen (Infrastruktur-Zusage)

Das im Bundle enthaltene Hostingpaket wird in drei Varianten angeboten und umfasst die Bereitstellung der folgenden Server-Ressourcen auf der Infrastruktur des Anbieters Keyweb AG:

1. **Webpace / Speicherplatz:** Dem Kunden wird je nach ausgewähltem Hostingpaket ein Speicherplatz von 10GB (im Basis Hosting), von 50GB (im Medium Hosting) und von 100GB (im Premiumhosting) für die Installation, Produktbilder, PDF-Dokumente und die Datenbank zur Verfügung gestellt. Eine Erweiterung des Speicherplatzes ist auf Anfrage kostenpflichtig möglich.
2. **Traffic (Datenübertragungsvolumen):** Der monatliche Datentransfer (Traffic) ist dabei unbegrenzt. Der Anbieter behält sich bei einer dauerhaften, extremen Überschreitung, die die Serverstabilität gefährdet, die Umstellung auf einen höheren Tarif vor.
3. **SSL-Verschlüsselung:** Ein SSL-Zertifikat zur verschlüsselten HTTPS-Übertragung des Onlineshops und des Administrations-Backends ist für die Dauer des Hostingvertrages kostenfrei enthalten.
4. **Datensicherung (Backup):** Der Anbieter führt eine automatisierte, tägliche Sicherung (Backup) der Shop-Datenbank sowie des Dateisystems durch. Die Backups werden für eine rollierende Frist von 14 Tagen vorgehalten.

§ 4 Optionale Servicepakete („Mitgliedschaft“ und „+Mitgliedschaft“)

Der Kunde kann ergänzend zum Hostingpaket ein Servicepaket buchen, um den Support- und Update-Umfang nach Ablauf der gesetzlichen oder vertraglichen Gewährleistung abzusichern. Die zeitliche Abwicklung von Supportanfragen erfolgt flexibel und ohne starre Fristzusagen.

1. Leistungsumfang der Standard-„Mitgliedschaft“:

Technischer Support: Support per E-Mail und Telefon während der geschäftsüblichen Arbeitszeiten des Anbieters (Montag bis Freitag 10:00 – 16:00Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz des Anbieters) bei technischen Störungen der Software.

Sicherheitsupdates: Die fortlaufende Bereitstellung und Installation von notwendigen Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen (Patches/Bugfixes) für die vom Kunden lizenzierte Softwareversion, um deren Stabilität und Schutz aufrechtzuerhalten.

2. Leistungsumfang der „+Mitgliedschaft“ (Plus-Mitgliedschaft):

Umfassender Support & Sicherheit: Enthält alle Leistungen der Standard-Mitgliedschaft (Ziff. 1).

Funktionale Minor-Updates: Der Kunde erhält Zugang zu und die automatische Installation von funktionalen Updates (Minor-Updates) innerhalb der von ihm genutzten Hauptversion der Software, durch die bestehende Funktionen optimiert, erweitert oder um kleinere neue Features ergänzt werden (z. B. ein Update von Version 1.1 auf Version 1.2).

3. Ausschluss von Major-Updates (Neue Shopversionen): Im Rahmen beider Mitgliedschaften besteht ausdrücklich kein Anspruch auf den Erhalt oder die Installation von grundlegend neuen Softwaregenerationen oder Hauptversionen (sog. Major-Updates / Generationswechsel, z. B. der Wechsel von Version 1.x auf Version 2.0). Eine neue Softwaregeneration liegt insbesondere vor, wenn die Systemarchitektur grundlegend verändert wurde, der Funktionsumfang eine Neuentwicklung darstellt oder die Software unter einer neuen Hauptversionsnummer vermarktet wird. Solche Versionen können vom Anbieter als eigenständiges, kostenpflichtiges Produkt angeboten werden.

§ 5 Technische Verfügbarkeit

1. Systemverfügbarkeit: Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der gehosteten Software und des Onlineshops von 99,0 % im Jahresmittel.

2. Berechnung der Verfügbarkeit: Ausgenommen von der Berechnung der Mindestverfügbarkeit sind angekündigte, reguläre Wartungsfenster (z. B. sonntags zwischen 02:00 und 06:00 Uhr) sowie Ausfälle durch höhere Gewalt (Force Majeure) oder Ausfälle von KI-Entwicklungswerkzeugen gemäß § 7 der AGB.