

SLA Anlage Balanced

1 Preise (Empfehlung)

1.1 COD Seats (Named User / Operator)

Kategorie	Position	Abrechnung	Endkunden-Preis	Hinweise
Plattform	Seat	Pro Seat / Monat	47,50 €	Mindestabnahme: 2 Seats pro Account
Plattform	Seat	Pro Seat/ Monat	-10%	Laufzeitrabatt: -10% (nur Seats) bei 36 Monaten

1.2 Tenant Fee (Mandanten-Overhead)

Kategorie	Position	Abrechnung	Endkunden-Preis	Hinweise
Self Hosted	Tenant	Pro Tenant/ Monat	8,- €	Keine Mindestabnahme
Shared Hosted	Tenant	Pro Tenant/ Monat	12,- €	Keine Mindestabnahme
Private Hosted	Tenant	Pro Tenant/ Monat	12,- €	Mindestabnahme 10 Tenants

1.3 COD-VAS Add-on (optional) Fair-Use policy

Assets	Model	Endkundenpreis
0-100	VAS 100	59,- € / Monat
101-250	VAS 250	175,-€ / Monat
251-500	VAS 500	475,-€ / Monat
501-1000	VAS 1000	520,-€ / Monat
1001-2500	VAS 2500	956,-€ / Monat
2501-5000	VAS 5000	1806,-€ / Monat
5001-10.000	VAS 10.000	2925,-€ / Monat
+1000	VAS 10.000 + Add-On-1000	390,- € / Monat
Ab 25.000	VAS 25.000	Angebot

1.4 SLA-Pakete (optional - Preis pro Account/Monat)

Paket	Servicezeiten	P1	P2	P3	P4	Tickets/Monat	Preis
Basic	9x5 (Mo-Fr 09-17,Berlin)	NBD	NBD	2 BD	Best Effort	2	190,- €
Advanced	9x5 (Mo-Fr 09-17,Berlin)	6h	12h	3 BD	Best Effort	4	390,- €
Professional	(Mo-Fr 07-19,Berlin)	4h	8h	2 BD	Best Effort	8	890,- €
Elite	24/7 inkl. Feiertage	2h	4h	8h	Best Effort	16	2.490,- €

2 Inklusive

- COD Plattform (Core) inkl. Multi-Tenant/Multi-Site, RBAC, zentrale Suche & Assetmanagement
- extocode Standardmodule (ohne Drittanbieter-Consumption)
- Release-Zugriff, Security-Updates & Bugfixing fuer reproduzierbare Produktfehler
- Installations-/Betriebsdokumentation & Online Knowledge Base

3 Nicht inklusive

- Onboarding/Projektleistungen, Integrationen, Customizing, Migration
- SLA/Reaktionszeiten, sofern kein SLA-Paket gebucht
- Hardware (Proxy/Jumphosts/NAC/Monitoring etc.) bei On-Prem/Private Deployments

4 Definitionen

- **Account:** Vertragseinheit (Endkunde oder MSP) - kann mehrere Tenants verwalten
- **Tenant:** Mandant/Kundeninstanz innerhalb eines Accounts
- **Shared Hosted:** Benannter Nutzer mit Zugriff auf COD; Lizenz gilt pro Account (Vertragseinheit) je Seat
- **Private Hosted:** Dedizierte Instanz/Ressourcen für einen Account
- **Seat:** Benannter Nutzer mit Zugriff auf COD; Lizenz gilt pro Account (je eingesetzter COD-Instanz separat zu lizenzieren)

Beispiel - Small Customer (Shared Hosted)

Annahmen:

- 1 Tenant,
- 2 Seats,
- Shared Hosted,
- SLA Basic,
- ohne COD-VAS.

Monatlich:

- + Seats 95,00 €
- + Tenant Fee 12,00 €
- + SLA 190,00 € = 297,00 €

Optional mit COD-VAS-100:

- Shared Hosting = 297,00 €
- COD-VAS + 59,00 € => 356,00 € / Monat