

Xentral Leistungsbeschreibung: SaaS-Leistungen

Stand: 18.07.2023

Übersicht

Starter	Business	Pro
Funktionen		
Wichtigste Funktionen:	Alle Funktionen von Starter plus:	Alle Funktionen von Business plus:
<ul style="list-style-type: none"> + Anbindung an Online-Shops & Marktplätze + Produktkatalog + Lagerbestand + Anbindung an Versanddienstleister + Lieferscheine + Kundendatenbank + E-Mail + Rechnungen & Gutschriften + DATEV + Reportings 	<ul style="list-style-type: none"> + Automatisierung + Pick & Pack + Wareneingang + Bankanbindungen + Gutscheine + Lieferschwelen + Verbindlichkeiten + Einkaufsauftrag + Arbeitszeiterfassung + Individuelles Reporting + API-Zugriff 	<ul style="list-style-type: none"> + Anfrage + Angebote + Retourenportal + Mobile Lagerverwaltung + Liefertermine + Rabatte + Mahnwesen + Kostenstellen + SEPA-Lastschriften + Erweiterte Rechnungen + Bestellvorschlag + Preisanfrage
Support & Customer Success		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support) ✓ Produkt Ticket Support 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Standard Support (inkl. Bug Ticket Support) ✓ Produkt Ticket Support
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zugriff auf die Xentral Academy ✓ Zugriff auf das Xentral Helpcenter
Umfang		
Unlimitierte Nutzer	Unlimitierte Nutzer	Unlimitierte Nutzer
Hochladen & Synchronisieren von max. 1,000 Produkten	Hochladen & Synchronisieren von max. 5,000 Produkten	Hochladen & Synchronisieren von max. 10,000 Produkten
500 Aufträge pro Monat	1,500 Aufträge pro Monat	1,500 Aufträge pro Monat

Preise

	Starter	Business	Pro
Basispreis (netto pro Monat)			
1-Monatsvertrag mit monatlicher Abrechnung	239 €	579 €	799 €
12-Monatsvertrag mit jährlicher Abrechnung	199 €	499 €	699 €

24-Monatsvertrag mit zweijährlicher Abrechnung	169 €	429 €	599 €
Preise pro Auftrag (additive Netto Preise)			
<i>Beispiel: die ersten 1.500 Aufträge sind inklusive, die nächsten 1.000 Aufträge kosten 0,20€, die nächsten 4.000 Aufträge kosten 0,17€ und die nächsten 5.000 Aufträge kosten 0,15€. Für 11.500 Aufträge zahlt man somit 1630€ was einem Durchschnittspreis von 0,163€ für alle zusätzlichen Aufträge über 1.500 hinaus entspricht)</i>			
1-Monatsvertrag			
0 bis 500 Aufträge pro Monat	Inklusive	Inklusive	Inklusive
501 bis 1.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	Inklusive	Inklusive
1.501 bis 2.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,20 €	0,20 €
2.501 bis 6.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,17 €	0,17 €
6.501 bis 11.500 Aufträge pro Monat	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 11.500 Aufträge pro Monat	<i>individueller Preis</i>		
12-Monatsvertrag			
0 bis 6.000 Aufträge pro Jahr	Inklusive	Inklusive	Inklusive
6.001 bis 18.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	Inklusive	Inklusive
18.001 bis 30.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,20 €	0,20 €
30.001 bis 78.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,17 €	0,17 €
78.001 bis 138.000 Aufträge pro Jahr	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 138.000 Aufträge pro Jahr	<i>individueller Preis</i>		
24-Monatsvertrag			
0 bis 12.000 Aufträge pro 2 Jahre	Inklusive	Inklusive	Inklusive
12.001 bis 36.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	Inklusive	Inklusive
36.001 bis 60.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,20 €	0,20 €
60.001 bis 156.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,17 €	0,17 €
156.001 bis 276.000 Aufträge pro 2 Jahre	0,25 €	0,15 €	0,15 €
Mehr als 276.000 Aufträge pro 2 Jahre	<i>individueller Preis</i>		
Add-ons (Preise netto pro Monat)			
Support Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate			
Priority Support	<i>Abhängig vom jährlichen Umsatz: kleiner als 1.5 Mio. €: 399 € 1.5 Mio. € - 3.0 Mio. €: 599 € 3.0 Mio. € - 5.0 Mio. €: 799 € mehr als 5.0 Mio. €: 999 €</i>		
Customer Success Mindestvertragslaufzeit: 12 Monate			
Growth Success <i>* verpflichtend ab einem Jahresumsatz von 2.5m€</i>	<i>Abhängig vom jährlichen Umsatz: kleiner als 1.5 Mio. €: 299 € 1.5 Mio € - 3.0 Mio €: 499 € 3.0 Mio € - 5.0 Mio. €: 699 € mehr als 5.0 Mio €: 999 €</i>		
Premium Success	<i>Abhängig vom jährlichen Umsatz:</i>		

	<i>kleiner als 1.5 Mio. €: 999 €</i> <i>1.5 Mio. € - 3.0 Mio €: 1,499 €</i> <i>3.0 Mio. € - 5.0 Mio €: 1,999 €</i> <i>mehr als 5.0 Mio. €: 2,999 €</i>
Individuelle Features (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Produktion	99 €
POS	79 €
Amazon Seller App	49 €
Differenzbesteuerung	199 €
Testumgebung (Laufzeit richtet sich nach Hauptvertrag)	
Sandbox	99 €

Abrechnung

Basispreise und Add-ons werden für die gewählte Periode im Voraus abgerechnet. Die nutzungsabhängigen Kosten (Aufträge) werden nach der Periode berechnet und automatisch über die hinterlegte Zahlungsmethode abgebucht.

Die Zuweisung des Umsatz-Cluster (>1.5 Mio. €, 1.5 Mio. € - 3.0 Mio. €, 3.0 Mio. € - 5.0 Mio. €, >5.0 Mio. € Jahresumsatz in Xentral) für den Priority Support, das Growth-Success- oder das Premium-Success-Paket wird initial basierend auf der Umsatzschätzung des Kunden festgelegt und bei Bedarf basierend auf dem realisierten Umsatz in Xentral für die Folgeperioden angepasst.

Definitionen

Pricing	
Auftrag	<p>Jeder Plan enthält eine bestimmte Anzahl an Aufträgen. Alle zusätzlichen Aufträge über dem inkludierten Limit werden am Ende der Vertragslaufzeit nach der obigen Preisliste abgerechnet.</p> <p>Ein Auftrag ist definiert als Kundenauftrag, unabhängig vom Status, der in Xentral angelegt wurde. Aufträge, die als FBA-Auftrag angelegt wurden (Identifikation über Amazon Shop Import), zählen im Business- und Pro-Plan nicht in die Freigrenzen und sind somit kostenfrei. Im Starter-Plan zählen auch FBA-Aufträge in die Auftragsmenge.</p>
Nutzer	<p>Der Kunde kann beliebig viele Voll-Nutzer und Light-Nutzer erstellen, die sein Xentral-System nutzen. Die Zuteilung der Rolle findet im Adminbereich von Xentral statt.</p> <p>Bei Light Usern handelt es sich um User mit beschränkten Rechten. Light User können unter anderem für Mitarbeiter mit spezifischen Aufgabenbereichen (z.B. Wareneingang) eingesetzt werden.</p>
API Calls	<p>Der Zugang zu den API-Endpunkten ist nur in den Plänen "Business" und "Pro" gestattet. Dabei ist der Zugang auf 100 Anfragen je Minute begrenzt. Dieses Limit gilt für alle öffentlich verfügbaren API-Endpunkte (interne API Calls sowie Partner Apps sind ausgenommen). Höhere Anfrageraten je Minute können individuell angefragt werden.</p>

Produkte	Jeder Plan enthält ein Limit an aktiven Produkten, bis zu dem die Instanz einwandfrei läuft. Bei einer höheren Anzahl an Produkten muss der Kunde in einen höheren Plan wechseln oder alternativ eine höhere Instanz erwerben (via Add-on). Als aktives Produkt gilt eine Zeile in der Tabelle "Artikel", welche nicht als "gelöscht" markiert ist. Somit zählen die unterschiedlichen Varianten der Matrixprodukte jeweils einzeln.
----------	--

Support	
Standard Support	Dem Kunden wird Zugang zum Community Support gewährt. In unserer Community stehen dem Kunden hunderte Xentral User, Partner und Experten zur Seite, die ihn mit ihrem Fachwissen, ihren Erfahrungen und Empfehlungen unterstützen. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit, im Falle von Systemausfällen (bspw. keinen Zugang zur Instanz, 500er Fehler, kein Shop Import), Defekten oder Bugs den Support über das Ticketsystem zu kontaktieren.
Produkt Ticket Support	Dem Kunden wird Zugang zum Ticket Support System gewährt. Der Ticket Support ermöglicht bei Fragen oder Problemen eine direkte Interaktion zwischen dem Kunden und einem Support-Mitarbeiter. Eine erste Reaktion des Support-Mitarbeiters erfolgt binnen weniger Tage innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten von Xentral*. Der Kunde kann ein Ticket direkt über die Ticket-Oberfläche eröffnen.
Priority Support	Dem Kunden wird der Zugang zu einer Telefonhotline gewährt, über die er alle Arten von Anfragen (Systemausfälle, Bugs und Produktfragen) zu den gewohnten Geschäftszeiten* stellen kann. Ticketanfragen über das Priority Support System werden schneller beantwortet als Tickets aus dem Standard Support und Produkt Ticket Support. Einzelheiten richten sich nach Xentral's Service Level Agreement.

* Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland von 09:00 bis 17:00 Uhr

Customer Success	
Xentral Academy	Dem Kunden wird Zugang zur Xentral Academy gewährt. In unserer Academy stehen dem Kunden Videos und Anleitungen zur Verfügung, die die wichtigsten Problemstellungen abdecken.
Xentral Helpcenter	Dem Kunden wird Zugang zum Xentral Helpcenter gewährt. In diesem Handbuch stehen dem Kunden Anleitungen für die Nutzung von Xentral zur Verfügung, die laufend aktualisiert werden.
Growth Success	Dem Kunden wird ein dedizierter Customer Success Manager (CSM) als Ansprechpartner zur Verfügung gestellt. Dieser kann jederzeit per E-Mail zu jeglichen Anfragen kontaktiert werden (keine Service Level Agreements bezüglich Antwortzeiten). Zudem erhält der Kunde vierteljährlich die Einladung zu einer gemeinsamen "Business Review", in der Geschäftspläne und Best Practices besprochen werden können. Zwischenzeitlich hat der Kunde die Möglichkeit, einmal pro Monat einen Rückruf über 15 min zu vereinbaren, um kurzfristige Fragen zu diskutieren. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, zusätzliche Consulting-Stunden für 249 € pro Stunde auf Anfrage hinzuzubuchen.
Premium Success	Dem Kunden wird ein dedizierter Customer Success Manager (CSM) als Ansprechpartner zur Verfügung gestellt. Dieser kann jederzeit per E-Mail oder Telefon zu jeglichen Anfragen kontaktiert werden (keine Service Level Agreements bezüglich Antwortzeiten). Zudem erhält der Kunde vierteljährlich die Einladung zu einer gemeinsamen "Business Review", in der Geschäftspläne und Best Practices besprochen werden können, sowie monatlich zu "User Success Sessions", in denen aktuelle Themen sowie die Planung der nächsten Monate diskutiert werden. Zwischenzeitlich hat der Kunde die Möglichkeit, einmal pro Woche einen Rückruf über 15 min zu vereinbaren, um kurzfristige Fragen zu diskutieren. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, zusätzliche Consulting-Stunden zur Verbesserung des Xentral Set-ups hinzuzubuchen. Der Kunde erhält hier jeweils 3

	Stunden je Monat inklusive, die nicht in den Folgemonat übertragbar sind. Zusätzliche Stunden können für 199 € pro Stunde hinzugebucht werden.
--	---

Weitere	
----------------	--

Sandbox	Hierbei handelt es sich um eine isolierte Testumgebung, in welcher der Kunde Anpassungen der Software testen kann.
---------	--