

Leistungsbeschreibung



IT Service Management

Bonifaziusplatz 1 b

D - 55118 Mainz

www.uib.de

Inhaltsverzeichnis

1. Warum einen Pflege- und Supportvertrag abschließen?.....	3
2. Support und Pflege-Angebote.....	3
2.1. Kostenlos: Support Webforum bei forum.opsi.org.....	3
2.2. Allgemeine Bedingungen des kostenpflichtigen Supports.....	3
2.3. opsi-Einführung.....	4
2.3.1. Workshop.....	4
2.3.2. Einführungssupport und Pflege-Paket.....	4
2.4. Professional - Support.....	5
2.4.1. Leistungen.....	5
2.4.2. Preis.....	5
2.5. Professional Plus - Support.....	5
2.5.1. Leistungen.....	5
2.5.2. Preis.....	5
2.6. Enterprise - Support.....	6
2.6.1. Leistungen.....	6
2.6.2. Preis.....	6
2.7. Enterprise Plus - Support.....	6
2.7.1. Leistungen.....	6
2.7.2. Preis.....	6
2.8. Enterprise Premium - Support.....	6
2.8.1. Leistungen.....	6
2.8.2. Preis.....	6
2.9. opsi-Erweiterungen.....	7
2.9.1. Jahresfreischaltung opsi Basic.....	7
2.9.2. Jahresfreischaltung opsi Professional.....	7
2.9.3. Jahresfreischaltung opsi Professional EDU.....	7
2.9.4. Jahresfreischaltung opsi Enterprise.....	7
2.9.5. Jahresfreischaltung opsi Enterprise EDU.....	8
2.10. Nutzungsbedingungen opsi-Erweiterungen.....	8
2.10.1. Copyright und Verwendungsrecht.....	8
.....	8
2.11. Update Abonnements.....	9
2.11.1. Update-Abo ‚MS Hotfixes‘ bis 1000 Clients.....	9
2.11.2. Update-Abo MS-Office Hotfixes bis 1000 Clients.....	9
2.11.3. Update-Abo ‚opsi Standardprodukte‘ bis 1000 Clients.....	10
2.11.4. Update-Abo Plus pro Softwarepaket bis 500 Clients.....	11
2.12. Zugang zu ppop-Pool pädagogische opsi Pakete bis 500 Clients.....	13

1. Warum einen Pflege- und Supportvertrag abschließen?

Desktop Management Software und damit auch opsi gehört zu den Anwendungen, die üblicherweise folgenden Merkmalen entsprechen:

- Bedienung durch Sysadmins, deren Zeit knapp ist und Geld kostet
- Mehrtägiger Zeitaufwand für Einarbeitung
- Erhebliche Zeiteinsparung im Betrieb
- Deutlich spürbare Störung bei Ausfällen
- Notwendigkeit der Aktualisierung für die Verteilung neuer Software
- Notwendigkeit der Aktualisierung für die Verteilung neuer Betriebssysteme
- Notwendigkeit der Aktualisierung für die Unterstützung neuer Hardware

Aus dieser Aufzählung folgt:

- Eine Softwareverteilungssoftware mag kostenlos zu beschaffen sein - die Einführung und der Betrieb sind es nie.
- Die wirtschaftlichste Lösung zur Einführung sind Workshops zur Inbetriebnahme und Schulung der Mitarbeiter.
- Die wirtschaftlichste Lösung zum dauerhaften Betrieb ist ein Softwarepflegevertrag in Kombination mit einem Supportvertrag.

2. Support und Pflege-Angebote

2.1. Kostenlos: Support Webforum bei forum.opsi.org

Die Nutzung des opsi-Webforums steht jedem offen und ist kostenfrei. Unterstützung durch uib gibt es im Rahmen der Evaluierung von opsi und der Unterstützung der opsi-Community. Eine Unterstützung von produktiven opsi-Installationen durch die uib gmbh ist hier nicht vorgesehen.

2.2. Allgemeine Bedingungen des kostenpflichtigen Supports

Die folgenden Preise und Bedingungen gelten **pro Endkunde und für Standard-installationen**. Preise für Consulter und Spezialinstallationen auf Anfrage. Alle angegebenen Preise sind **Nettopreise** (zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer).

Unser Support umfasst alle Fragen rund um opsi sowie darüber hinausgehende systemtechnische Fragen zu Linux, Windows und Netzwerken.

Die Preise für die Support- und Pflegeverträge sowie für die Abonnements sind jährlich im Voraus zu zahlen. Für eine davon abweichende Zahlungsweise bei den Support- und Pflegeverträgen gelten folgende Aufschläge:

Halbjährliche Zahlung 100 €/Jahr, vierteljährliche Zahlung 200 €/Jahr.

Die Abrechnung der über inklusiven Supportzeiten hinaus erbrachten Leistungen erfolgt unter Vorlage eines Leistungsnachweises vierteljährlich.

Die Mindestlaufzeit der Support- und Pflegeverträge und der Abonnements (wenn nicht explizit anders angegeben) ist ein Jahr und verlängert sich automatisch. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate vor Ablauf.

Die **Reaktionszeit** beträgt **einen Arbeitstag**.

Bei Anschlussverträgen nach Vertragsunterbrechung gilt 15 % Aufpreis.

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der uib gmbh.

2.3. opsi-Einführung

2.3.1. Workshop

Zur Einführung von opsi empfehlen wir Ihnen einen dreitägigen Workshop.

Zur Durchführung des Workshops kommen wir zu Ihnen (Inhouse).

Preis: 1.280 € pro Tag plus entfernungsabhängige Reisekostenpauschale

2.3.2. Einführungssupport und Pflege-Paket

Als Alternative oder Ergänzung zum Inhouse-Workshop bieten wir Ihnen das Einstiegssupport-Paket an:

- 4 Stunden Telefon- und Email-Support
- Laufzeit 2 Monate
- Kann nur einmal pro Endkunde gebucht werden.
- Ungenutzte Supportzeit wandelt sich am Ende der Laufzeit zum Pflegebeitrag
- Preis 720 €, Supportpreis über die Freiminuten hinaus beträgt 3,00 €/Minute (180 €/h)

2.4. Professional - Support

2.4.1. Leistungen

- Telefon und Email-Support
- Pflege des Produktes opsi
- 60 Support Freiminuten pro Monat
- Ungenutzte Support-Freiminuten verfallen am Ende des Monats und werden zum Pflegebeitrag

2.4.2. Preis

- 165 € pro Monat bzw. 1.980 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,75 €/Minute
- Stundensatz 165 €

Professional und Professional Plus Support-Verträge sind nur erhältlich für Installationen bis max. 1000 Clients. Ab 1000 Clients ist ein erhöhter Pflegebeitrag erforderlich, der nur im Rahmen eines Enterprise Vertrags abgedeckt ist.

2.5. Professional Plus - Support

2.5.1. Leistungen

- Telefon und Email-Support
- Pflege des Produktes opsi
- 120 Support Freiminuten pro Monat
- Ungenutzte Support-Freiminuten verfallen am Ende des Monats und werden zum Pflegebeitrag

2.5.2. Preis

- 300 € pro Monat bzw. 3.600 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,50 €/Minute
- Stundensatz 150 €

Professional und Professional Plus Support-Verträge sind nur erhältlich für Installationen bis max. 1000 Clients. Ab 1000 Clients ist ein erhöhter Pflegebeitrag erforderlich, der nur im Rahmen eines Enterprise Vertrags abgedeckt ist.

2.6. Enterprise - Support

2.6.1. Leistungen

- Telefon und Email-Support
- Pflege des Produktes opsi
- 600 Freiminuten (10 h) pro Vierteljahr
- Ungenutzte Support-Freiminuten verfallen am Ende des Vierteljahres und werden zum Pflegebeitrag

2.6.2. Preis

- 450 € pro Monat bzw. 5.400 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,25 €/Minute
- Stundensatz 135 €

2.7. Enterprise Plus - Support

2.7.1. Leistungen

- Telefon und Email-Support
- Pflege des Produktes opsi
- 900 Freiminuten (15 h) pro Vierteljahr
- Ungenutzte Support-Freiminuten verfallen am Ende des Vierteljahres und werden zum Pflegebeitrag

2.7.2. Preis

- 600 € pro Monat bzw. 7.200 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,00 €/Minute
- Stundensatz 120 €

2.8. Enterprise Premium - Support

2.8.1. Leistungen

- Telefon und Email-Support
- Pflege des Produktes opsi
- 3.600 Freiminuten (60 h) pro Halbjahr
- Ungenutzte Support-Freiminuten verfallen am Ende des Halbjahres und werden zum Pflegebeitrag

2.8.2. Preis

- 1.200 € pro Monat bzw. 14.400 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,00 €/Minute
- Stundensatz 120 €

2.9. opsi-Erweiterungen

opsi-Erweiterungen sind als Jahresfreischaltungen erhältlich und ergänzen den freien opsi Kern. Die Lizenzen gelten pro Endkunde. Es gilt die Anzahl der insgesamt mit opsi verwalteten Clients.

Reseller-Preise erfragen Sie bitte per Mail an sales@uib.de.

2.9.1. Jahresfreischaltung opsi Basic

Die Jahresfreischaltung opsi Basic umfasst die Core Features plus:

- Directory Connector, Linux Agent, Lizenzmanagement, Local Image, Monitoring Connector, User Roles, WIM-Capture, Secureboot

Kostenlose Freischaltung bis 30 Clients zu Testzwecken und zur kommerziellen Nutzung.

Die opsi Basic-Lizenz wird jährlich im Oktober erneuert und kann vom uib-Download-Server heruntergeladen werden (<https://www.uib.de/opsi-basic>).

Die opsi Basic-Lizenz ist nicht kombinierbar mit anderen opsi-Freischaltungen – weder mit anderen opsi-Jahresfreischaltungen, noch mit Freischaltungen per Einmalzahlung (aus sog. Kofinanzierung).

2.9.2. Jahresfreischaltung opsi Professional

Die Jahresfreischaltung opsi Professional umfasst die Core Features plus:

- Directory Connector, Linux Agent, Lizenzmanagement, Local Image, Monitoring Connector, User Roles, WIM-Capture, WAN / VPN

Mindestmenge 100 Clients, erweiterbar in 50er Schritten.

Grundpreis bis 250 Clients 4,99 € netto / Client.

2.9.3. Jahresfreischaltung opsi Professional EDU

Die Jahresfreischaltung opsi Enterprise EDU umfasst die Core Features plus:

- Directory Connector, Linux Agent, Lizenzmanagement, Local Image, Monitoring Connector, User Roles, WIM-Capture, WAN / VPN

Mindestmenge 100 Clients, erweiterbar in 50er Schritten.

Grundpreis bis 250 Clients 2,99 € netto / Client.

Education ('Edu') Preise gelten für Bildungseinrichtungen und bestimmte gemeinnützige Organisationen. Über die Lizenzvergabe bestimmt im Einzelfall die uib gmbh.

2.9.4. Jahresfreischaltung opsi Enterprise

Die Jahresfreischaltung opsi Enterprise umfasst die Core Features plus:

- Directory Connector, Linux Agent, Lizenzmanagement, Local Image, Monitoring Connector, User Roles, WIM-Capture, WAN / VPN, Secureboot, macOS Agent, Scalability

Weitere Neuentwicklungen werden automatisch aufgenommen.

Mindestmenge 100 Clients, erweiterbar in 50er Schritten.

Grundpreis bis 250 Clients 8,99 € netto / Client.

2.9.5. Jahresfreischaltung opsi Enterprise EDU

Die Jahresfreischaltung opsi Enterprise EDU umfasst die Core Features plus:

- Directory Connector, Linux Agent, Lizenzmanagement, Local Image, Monitoring Connector, User Roles, WIM-Capture, WAN / VPN, Secureboot, macOS Agent, Scalability

Weitere Neuentwicklungen werden automatisch aufgenommen.

Mindestmenge 100 Clients, erweiterbar in 50er Schritten.

Grundpreis bis 250 Clients 4,99 € netto / Client.

Education ('Edu') Preise gelten für Bildungseinrichtungen und bestimmte gemeinnützige Organisationen. Über die Lizenzvergabe bestimmt im Einzelfall die uib gmbh.

2.10. Nutzungsbedingungen opsi-Erweiterungen

opsi Professional und opsi Enterprise sind als Jahresfreischaltungen verfügbar. Ein Vertrag startet jeweils am 01. des Auslieferungsmonats.

Dieser verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Im Falle einer Vertragsverlängerung gilt die zum Zeitpunkt der Verlängerung gültige Preisliste und die dann aktuelle Anzahl der mit opsi verwalteten Clients.

Es besteht auch die Möglichkeit, den Vertrag für drei bzw. fünf Jahre abzuschließen. Bei einem 3-Jahres-Vertrag erhalten Sie zusätzlich 5% Rabatt auf die Gesamtsumme, bei einem 5-Jahres-Vertrag 8%.

Der Vertrag über eine Jahresfreischaltung der opsi-Erweiterungen beinhaltet nicht deren Einrichtung und schließt auch nicht den Support für den Einsatz der opsi-Erweiterungen ein. Diese sind ggfs. im Rahmen eines Support-Vertrags zu sichern. Bugfixes der Erweiterungen werden dagegen kostenlos erbracht und müssen nicht als Supportleistung bezahlt werden, solange diese Erweiterungen noch nicht freigegeben sind.

2.10.1. Copyright und Verwendungsrecht

Die bereitgestellten opsi-Freischaltungen sind Eigentum der Firma uib gmbh. Der Endkunde kann diese für sich bis zur lizenzierten Client-Anzahl nutzen.

Eine Veröffentlichung oder Weitergabe ist ihm jedoch solange untersagt, bis die uib gmbh den gesamten Lieferumfang unter AGPL veröffentlicht hat.

2.11. Update Abonnements

Wir bieten Abonnements für regelmäßige Updates verschiedenster Softwareprodukte an.

Die Abonnement-Preise gelten pro Endkunde und je nach Abonnementtyp jeweils für bis zu 500 bzw. 1.000 Clients.

D.h. bei über 500 bzw. 1000 Clients müssen mehrere Abonnements abgeschlossen werden

Reseller-Preise auf Anfrage an sales@uib.de.

2.11.1. Update-Abo ,MS Hotfixes' bis 1000 Clients

Regelmäßige Updates des Produktes ms-hotfix für folgende Windows Versionen:

- Windows Server 2016
- Windows Server 2019
- Windows 10
- Windows Server 2022
- Windows 11

Das Update erscheint jeweils innerhalb von 3 Arbeitstagen nach dem Erscheinen eines von Microsoft als hoch (important) oder kritisch (critical) eingeschätzten Patches.

Die Bereitstellung erfolgt über einen geschützten Download-Bereich.

Preis: 360 € pro Jahr (30 € monatlich)

Die Abo-Pakete dürfen nicht weitergegeben werden.

2.11.2. Update-Abo MS-Office Hotfixes bis 1000 Clients

Regelmäßige Updates für

- MS-Office 2016 (32 Bit / 64 Bit)

Das Update erscheint jeweils innerhalb von 3 Arbeitstagen nach dem Erscheinen eines von Microsoft als hoch (important) oder kritisch (critical) eingeschätzten Patches. Die Bereitstellung erfolgt über einen geschützten Download-Bereich.

Preis: 360 € pro Jahr (30 € monatlich)

Die Abo-Pakete dürfen nicht weitergegeben werden.

2.11.3. Update-Abo ‚opsi Standardprodukte‘ bis 1000 Clients

Regelmäßige Updates der Produkte:

- 7-Zip
- Adobe Reader DC Classic
- Adobe Reader DC Continuous
- Apache OpenOffice.org (deutsch)
- Gimp
- Google Chrome
- Open JDK 8 LTS: javavm8
- Open JRE / JDK 11 LTS / JDK 17 LTS: javavm
- Open JDK: javavm-oracle-jdk (aktuelle Open JDK Implementation von Oracle <http://jdk.java.net/>)
- LibreOffice Mozilla Firefox (deutsch, englisch, französisch und niederländisch)
- Mozilla Thunderbird (deutsch, englisch und französisch)
- VLC Media Player

Das Update erscheint jeweils innerhalb von 2 Arbeitswochen nach dem Erscheinen eines Updates dieser Produkte; bei vom Hersteller als kritisch eingestuften Security-Updates innerhalb von 1 Arbeitswoche. Die Bereitstellung erfolgt über einen geschützten Download-Bereich.

Preis: 360 € pro Jahr (30 € monatlich)

Die Abo-Pakete dürfen nicht weitergegeben werden.

Auf Anfrage erstellen wir Ihnen ein Angebot für folgenden Produkte auch in weiteren Sprachen:

- Mozilla Firefox
- Mozilla Thunderbird

2.11.4. Update-Abo Plus pro Softwarepaket bis 500 Clients

Folgende Produkte können für regelmäßige Updates erworben werden:

- Adobe Acrobat DC Pro 2017 *
- Adobe Acrobat DC Pro 2020 *
- Adobe Acrobat Reader
- Amazon Workspaces
- Anydesk
- Arduino IDE
- Audacity
- Bitwarden
- Blender
- Brave Browser
- Citrix Workspace App
- Daminion Client
- Datev Sicherheitspaket Compact
- Bundle: DATEV Sicherheitspaket Compact & DATEV SmartVerify **
- Docker Desktop
- Filezilla
- FortiClient VPN
- GEDOKU
- Ghostscript
- Greenfoot
- IKARUS anti.virus
- Inkscape
- IrfanView
- KeePass Password Safe
- Krita
- Lenovo System Update
- Logitech Options
- Microsoft Teams
- Netsupport Manager Client
- Nextcloud Client
- Notepad ++
- Nitrokey App 2
- OBS Studio
- Office Click to Run Office365/2019/2021 *

- OpenVPN
- OwnCloud Client
- Paint.net
- PDF 24 Creator
- PDF XChange Editor
- Putty
- Python 3 Bundle **
(Alle Versionen ab python3.9)
- Rocket.Chat
- Scratch
- Sysinternal Suite
- Teamviewer Remote
- Textpad
- Total Commander
- Ultimaker Cura
- VeraCrypt
- Veyon
- VirtualBox
- Visual Studio Code
- Wazuh Agent
- Webex
- WinSCP
- Wireshark
- WizTree
- Zimbra Outlook Connector
- Zoom

Weitere Abo-Pakete erstellen wir auf Anfrage.

Das Update erscheint jeweils innerhalb von 2 Arbeitswochen nach dem Erscheinen eines Updates dieser Produkte; bei vom Hersteller als kritisch eingestuften Security-Updates innerhalb von 1 Arbeitswoche. Die Bereitstellung erfolgt über einen geschützten Download-Bereich.

Preis pro Softwarepaket bis 500 Clients: 96 €/Jahr (8 € monatlich)

Preis pro Bundle-Pakete bis 500 Clients: 150 €/Jahr

Die Abo-Pakete dürfen nicht weitergegeben werden.

* Die Pakete in diesem Update-Abonnement enthalten weder Installationsdateien, noch Lizenzen. Diese müssen einmalig dem Paket hinzugefügt werden. Diese

Ersteinrichtung ist nicht im Umfang des Update-Abonnements enthalten.
Die Ersteinrichtung kann entweder nach der im Paket enthaltenen Dokumentation manuell erfolgen, oder per Remote Support seitens uib.
Der Remotesupport kann im Rahmen eines bestehenden Supportvertrags, oder über den zusätzlich buchbaren "Paketierungs-Support Abo-Plus" zum Preis von einmalig 300€ (netto) erfolgen.

** Bundle-Pakete haben abweichende Preise.

2.12. Zugang zu ppop-Pool pädagogische opsi Pakete bis 500 Clients

ppop ist ein geschlossener Pool von opsi-Paketen für den Schulbereich.

<https://ppop.opsi.org/>

Für einzelne Schulen und für Schulträger bieten wir einen kostenpflichtigen Zugang für 500 € pro Jahr für bis zu 500 Clients.

Eine kostenfreie Mitgliedschaft bei ppop ist Organisationen, Unternehmen oder Schulträgern vorbehalten, welche eine Arbeitskraft von mindestens einer halben Paketierstelle und entsprechend Input an paketierter Software einbringen können.