

Leistungsbeschreibung



IT Service Management

Bonifaziusplatz 1 b

D - 55118 Mainz

[www.uib.de](http://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. Enterprise Ultimate - Support.....	7
2.9.1. Leistungen.....	7
2.9.2. Preis.....	7
2.10. opsi-Erweiterungen.....	7
2.11. Abonnements.....	7
2.11.1. Update-Abo ‚MS Hotfixes‘ bis 1000 Clients.....	7
2.11.2. Update-Abo MS-Office Hotfixes bis 1000 Clients.....	8
2.11.3. Update-Abo ‚opsi Standardprodukte‘ bis 1000 Clients.....	8
2.11.4. Update-Abo Plus pro Softwarepaket bis 500 Clients.....	9
2.11.5. Zugang zu ppop-Pool pädagogische opsi Pakete bis 500 Clients....	10

## 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](https://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 €

## **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

Individuelle Anpassungen für den Kunden (nur bei abgeschlossenem Support-Vertrag)

- Preis: Auf Anfrage

## 2.10. Abonnements

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](mailto:sales@uib.de)

### **2.10.1. 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.

### **2.10.2. 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.

### **2.10.3. 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
- JAVAM Oracle JDK (aktuelle OpenJDK builds von Oracle)
- 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

### **2.10.4. 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
- Blender
- Brave Browser



- Citrix Workspace App
- Daminion Client
- Datev Sicherheitspaket Compact
- Bundle: DATEV Sicherheitspaket Compact & DATEV SmartVerify\*\*\*
- Docker Desktop
- Filezilla
- FortiClient VPN
- Ghostscript
- IKARUS anti.virus
- Inkscape
- IrfanView
- KeePass Password Safe
- Krita
- Lenovo System Update
- Logitech Options
- Microsoft Teams
- Netsupport Manager Client
- Nextcloud Client
- Notepad ++
- OBS Studio
- Office Click to Run Office365/2019/2021\*\*
- OwnCloud Client
- Paint.net
- PDF 24 Creator
- PDF XChange Editor
- Putty
- Python 3 Bundle\*\*\*  
(Alle Versionen ab python3.9)
- Scratch
- Sysinternal Suite
- Textpad
- Ultimaker Cura
- Veyon
- VirtualBox
- Visual Studio Code
- Webex

- WinSCP
- 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 Erstinstallation von **Adobe Acrobat DC Pro** ist nicht im Update-Abo enthalten. Hierzu stellen wir kostenfrei ein Template zur Verfügung, das der Kunde selbst mit seinen Installationsmedien füllen kann. Alternativ führen wir die Paketierung im Rahmen eines Supportvertrags durch oder als "Paketierungs-Support Abo-Plus" zum Preis von einmalig 360 € (netto).

\*\* Die Erstinstallation von **Office Click To Run** ist nicht im Update-Abo enthalten. Hierzu stellen wir kostenfrei ein Template zur Verfügung, das der Kunde selbst mit seinen Installationsmedien füllen kann. Alternativ führen wir die Paketierung im Rahmen eines Supportvertrags durch oder als "Paketierungs-Support Abo-Plus" zum Preis von einmalig 360 € (netto).

\*\* Es sind keine Microsoft Lizenzen enthalten.

\*\*\* Bundle-Pakete haben abweichende Preise.

### **2.10.5. 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 Paketierestelle und entsprechend Input an paketierter Software einbringen können.