

Inhaltsverzeichnis

1. Warum einen Pflege- und Supportvertrag abschließen?.....	2
2. Support und Pflege-Angebote.....	2
2.1. Kostenlos: Support Webforum bei forum.opsi.org.....	2
2.2. Allgemeine Bedingungen des kostenpflichtigen Supports.....	2
2.3. opsi-Einführung.....	3
2.3.1. Workshop.....	3
2.3.2. Einführungssupport und Pflege-Paket.....	3
2.4. Professional - Support.....	3
2.4.1. Leistungen.....	3
2.4.2. Preis.....	3
2.5. Professional Plus - Support.....	4
2.5.1. Leistungen.....	4
2.5.2. Preis.....	4
2.6. Enterprise - Support.....	4
2.6.1. Leistungen.....	4
2.6.2. Preis.....	4
2.7. Enterprise Plus - Support.....	4
2.7.1. Leistungen.....	4
2.7.2. Preis.....	4
2.8. opsi-Erweiterungen.....	5
2.9. Verwaltung Remotezugang / VPN.....	5
2.9.1. Leistungen und Preis.....	5
2.10. Abonnements.....	5
2.10.1. Update-Abo MS Hotfixes.....	5
2.10.2. Update-Abo opsi Standardprodukte.....	5
2.10.3. Update-Abo MS-Office Hotfixes.....	6
2.11. Serverpflege (Rundum Sorglos).....	6
2.12. opsi-Server Zertifikate.....	6

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 19 % 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 die Freiminuten 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 viertägigen Workshop.

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

Preis: 1.200 € pro Tag + 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 600 €, Supportpreis über die Freiminuten hinaus beträgt 2,50 €/Minute (150 €/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

- 140 € pro Monat bzw. 1.680 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,34 €/Minute (140,40 €/h)

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

- 260 € pro Monat bzw. 3.120 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 2,17 €/Minute (130,20 €/h)

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

- 380 € pro Monat bzw. 4.560 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 1,90 €/Minute (114 €/h)

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

- 500 € pro Monat bzw. 6.000 € pro Jahr
- Support-Preis über die Freiminuten hinaus 1,67 €/Minute (100,20 €/h)

2.8. opsi-Erweiterungen

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

- Preis: Auf Anfrage

2.9. Verwaltung Remotezugang / VPN

- Ein Remotezugang zum Server vereinfacht den Support deutlich
- SSH-basierte Zugänge können spontan und im Rahmen normaler Supportanfragen geschaltet werden
- VPN-basierte Zugänge erfordern einen erhöhten Installationsaufwand und müssen vorgehalten und gepflegt werden. Daher fallen hier regelmäßig Kosten an.

2.9.1. Leistungen und Preis

- Installation und Betriebsbereithaltung des VPN Zugangs
- Preis: 360 € pro Jahr (30 € monatlich)

2.10. Abonnements

Die Abonnement-Preise gelten pro Endkunde und jeweils für bis zu 1.000 Clients.

D.h.

bis 1.000 Clients: 1 Abo

1.000 - 2.000 Clients: 2 Abos

2.000 - 3.000 Clients: 3 Abos

usw..

2.10.1. Update-Abo MS Hotfixes

Regelmäßige Updates des Produktes ms-hotfix (Hotfixes für Windows XP Professional bis 2008-R2).

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

Für jede gewünschte Sprache muss ein eigenes Abonnement abgeschlossen werden.

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 opsi Standardprodukte

Regelmäßige Updates der Produkte:

- OpenOffice.org (deutsch / 32 Bit)
- LibreOffice (international / 32 Bit)
- Thunderbird (international (/ 32 Bit)
- Firefox (international / 32 Bit)
- Flashplayer (international / 32 Bit / 64 Bit)
- Adobe Reader (international / 32 Bit)
- Sun Java VM (international / 32 Bit / 64 Bit)

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.

2.10.3. Update-Abo MS-Office Hotfixes

Regelmäßige Updates für

- MS-Office XP (deutsch / 32 Bit)
- MS-Office 2003 (deutsch / 32 Bit)
- MS-Office 2007 (32 Bit)
- Ms-Office 2010 (32 Bit)

Das Update erscheint jeweils innerhalb von 3 Arbeitstagen nach dem Erscheinen eines von Microsoft als wichtig oder kritisch 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. Serverpflege (Rundum Sorglos)

Wir kümmern uns um Ihren opsi-Depotserver mit folgenden Leistungen:

- Einspielen von Security OS-Updates
- Einspielen von opsi-Updates
- Einspielen von bestellten Update-Abonnements
- Installation und Support bei opsi-Upgrades
- Regelmäßige Kontrolle von Filesystemen / Logdateien
- Verwaltung eines VPN-Zugangs inklusive
- Folgende Abo's sind inklusive: MS-Hotfix und opsi-Standardprodukte
- Voraussetzung: ein laufender Support-Vertrag
- Preis: 500 € monatlich / 6.000 € pro Jahr

2.12. opsi-Server Zertifikate

uib gmbh erstellt ssl-Zertifikate, mit denen sich der Server gegenüber dem Client authentifizieren kann. Diese Zertifikate sind von der uib gmbh signiert und nur zum Einsatz mit dem Hostparameter 'verify_server_cert_by_ca' gedacht. Für Details siehe opsi-manual Kapitel 'Security'.

- Das erste Zertifikat kostet 300 € / pro Jahr
- Zertifikat 2-10 kosten je 100 € / pro Jahr
- Zertifikat 11-100 kosten je 50 € / pro Jahr
- Danach kostet jedes Zertifikat 25 € / pro Jahr

Die Staffelpreise gelten nur, wenn bei mehr als 10 Zertifikaten die Liste der 'Full Qualified Server Names' in einer Text-Datei mit einem Servernamen pro Zeile abgeliefert wird.

Die Staffelpreise gelten nur, wenn alle Zertifikate zusammen bestellt werden. Diese Preise gelten für Kunden mit Supportvertrag bzw. für Kunden die bei einem Partner unter Maintenance stehen. Für Kunden ohne Supportvertrag gilt der doppelte Preis.

Zertifikate gelten jeweils 1 Jahr.