

Client-Betreuungsvereinbarung inklusive Softwareverteilung

Rückfragen bitte an:

E-Mail: rrze-windows@fau.de bzw. rrze-mac@fau.de

Regionales Rechenzentrum Erlangen (RRZE) ■ Martensstraße 1 ■ 91058 Erlangen

Einrichtung & Präfix:
Laufzeit:
Referenznummer:
Interne Felder zur Bearbeitung durch das RRZE. Diese Angaben bitte nicht ausfüllen!

RRZE-Kundennummer: <input type="text"/>	
<input type="text"/>	(Einrichtung)
<input type="text"/>	(Anschrift)
<input type="text"/>	<input type="text"/>
(Telefon)	(Fax)
<input type="text"/>	
(Einrichtungsstempel)	
IT-Betreuer der beauftragenden Einrichtung:	Vertreter des IT-Betreuers:
Name: <input type="text"/>	Name: <input type="text"/>
E-Mail: <input type="text"/>	E-Mail: <input type="text"/>
Telefon: <input type="text"/>	Telefon: <input type="text"/>
RRZE-Kontaktperson der beauftragenden Einrichtung:	
Name: <input type="text"/>	Kontaktpersonen-Kennung: <input type="text"/>
Telefon: <input type="text"/>	E-Mail: <input type="text"/>
Standort(e) der Rechner:	
<input type="text"/>	
Zusatzvereinbarungen gemäß Anlage: <input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein	

Die Einrichtung hat von den Bedingungen der Vereinbarung Kenntnis genommen und verpflichtet sich zu ihrer Einhaltung.	
Ort, Datum: <input type="text"/>	Unterschrift (Einrichtung): <input type="text"/>
Ort, Datum: <input type="text"/>	Unterschrift (RRZE): <input type="text"/>

Aus Gründen der Klarheit und Verständlichkeit wurde auf eine sprachliche Differenzierung zwischen weiblicher und männlicher Form im Wortlaut dieses Dokuments verzichtet. Alle Geschlechter sind in gleicher Weise gemeint.

Softwareverteilung durch das RRZE – Details

Eingesetztes Betriebssystem:	<input type="radio"/> Microsoft Windows	<input type="radio"/> Apple macOS	<input type="radio"/> Apple iOS/tvOS
Art der Nutzung:			
<input type="radio"/> Rechnerbetreuung inkl. Softwareverteilung 250 € pro Rechner und Jahr * Die Abrechnung erfolgt jährlich auf Basis der erfassten Geräte. Der Support für Geräte mit administrativen Rechten erfolgt zusätzlich auf Stundenbasis laut Preisliste.			
<input type="radio"/> Mitnutzung der Softwareverteilung 25 € pro Rechner und Jahr * Die Abrechnung erfolgt jährlich auf Basis der erfassten Geräte.			
<input type="radio"/> Betreuung von Apple iOS- und tvOS-Geräten 8,50 € pro Gerät und Jahr * Die Abrechnung erfolgt jährlich auf Basis der erfassten Geräte.			
<i>* Hinweis für Apple-Geräte: Zusätzlich zu den aufgeführten RRZE-Kosten fallen pro Gerät an den Hersteller der Management Software jährliche Wartungsgebühren an. Die Abrechnung erfolgt auf Basis der erfassten Geräte.</i>			
Softwareumfang:			
<input type="radio"/> Zusatzsoftware 8 € pro Produkt pro Gerät und Jahr (Hinweis: Produkte aus dem Apple App Store werden getrennt über rrze-software@fau.de bezogen.)			
Liste der Zusatzprodukte			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
Weitere Software gemäß Anlage:			
<input type="radio"/> ja <input type="radio"/> nein			

Voraussetzungen und Leistungen sind den beigefügten **Konditionen zu entnehmen.**

Die Dienstvereinbarung zum Einsatz der vom Regionalen Rechenzentrum Erlangen (RRZE) eingesetzten IT-Fernwartungs- und IT-Fernzugriffssysteme JAMF und SCCM an der Universität Erlangen-Nürnberg vom 25./27.07.2016 ist von beiden Vertragspartnern einzuhalten.

Siehe www.zuv.fau.de/universitaet/organisation/verwaltung/zuv/verwaltungshandbuch/dienstvereinbarung/

Zusatzkosten

- Weitergehende Dienstleistungen werden nach Personal- und Materialaufwand berechnet.
- Zur Abrechnung kommen jeweils die in der aktuellen Preisliste des RRZE veröffentlichten Preise (www.rrze.fau.de/infocenter/preise-kosten/) in der für die Einrichtung zutreffenden Kostengruppe.
- Zusätzlich wird bei Einrichtungen, die nicht Teil der Universität Erlangen-Nürnberg bzw. einer anderen bayerischen Hochschule sind, die jeweils gültige MwSt. verrechnet.

Standardsoftware

Umfang unter: windows.rrze.fau.de/ (Windows) bzw. faumac.rrze.fau.de/ (Apple macOS)

Minimale Laufzeit der Betreuungsvereinbarung

Die minimale Laufzeit der Betreuungsvereinbarung beträgt 12 Monate. Sie verlängert sich danach automatisch um jeweils ein Jahr, wenn von keiner Vertragspartei einen Monat vor Vertragsablauf schriftlich gekündigt wurde.

RRZE-intern		Datum	Mitarbeiter
Betreuungszentrum	Softwareverteilung gemäß Angaben konfiguriert		
Systemgruppe	Betreute Organisationseinheit registriert		
Rechnungsstellung	Zur Rechnungsstellung eingetragen		

Konditionen

für die

Rechnerbetreuung

und / oder die

Softwareverteilung

des

Regionalen Rechenzentrums

Erlangen (RRZE)

für

Windows- und macOS-Systeme

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Voraussetzungen	3
Rechnerbetreuung	4
Mitnutzung der Softwareverteilung	5
Softwareumfang	5
Laufzeit	5

Einführung

Hier soll kurz beschrieben werden, zu welchen Konditionen das Regionale Rechenzentrum Erlangen (RRZE) der Friedrich-Alexander-Universität eine Rechnerbetreuung und/oder eine Mitnutzung der vom RRZE betriebenen Softwareverteilmechanismen (Microsoft System Center Configuration Manager bzw. JAMF Pro der Firma JAMF Software) anbietet.

Voraussetzungen

Allgemein

Ziel dieser Vereinbarung ist es, die Rahmenbedingungen für die Betreuung eines Mitarbeitergeräts der FAU durch das RRZE zu definieren. Damit das Servicepersonal Wartung, Instandsetzung und Lösung von Softwareproblemen möglichst effizient und zeitnah erledigen kann, müssen bestimmte Voraussetzungen gegeben sein, die im Folgenden beschrieben werden. Das RRZE möchte im eigenen Interesse und dem der Kunden den Aufwand für Beratung, Unterstützung und Fehlersuche minimieren. Das wird zum einen durch definierte Verfahren zum Management von Rechnern, Softwareinstallation und Einbindung in die Universitätsinfrastrukturen und zum anderen durch proaktive Problemübermittlung erreicht.

Es können nur dienstliche PCs, Notebooks und Apple-Geräte betreut werden, die aus den laufenden Rahmenverträgen beschafft werden. Unter www.windows.rrze.fau.de finden Sie eine Liste der unterstützten Windows-Geräte. Für Apple-Geräte gilt, dass grundsätzlich alle über den Rahmenvertrag beschafften Geräte unterstützt werden. Alle älteren Geräte (Mac, iPad, iPhone), die im Apple-Support-Dokument HT201624 (siehe <https://support.apple.com/de-de/HT201624>) unter „abgekündigte Mac Produkte weltweit“ aufgeführt sind, werden nicht mehr unterstützt.

Die Lizenzierung von Software erfolgt über Bestellungen nach der Preisliste des RRZE durch die RRZE-Kontaktperson. Diese ist verantwortlich für die Lizenzführung. Jeder Auftrag zur Installation an das jeweilige IT-Betreuungszentrum des RRZE bestätigt das Vorliegen entsprechender Lizenzen.

Für die Nutzung der Softwareverteilmechanismen ist pro Windows-System eine „Microsoft Desktop Windows“-Lizenzpaket Voraussetzung, pro Apple-System eine „Microsoft Desktop Mac“-Lizenz.

Um das nachfolgende Angebot nutzen zu können, müssen Geräte mit Windows im Active Directory der FAU (FAUAD) integriert sein, oder werden im Zuge der Rechnerbetreuung in die FAUAD integriert. Auch bei einer Mitbenutzung der vom RRZE betriebenen Softwareverteilmechanismen über Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) müssen alle dadurch verwalteten Rechner Mitglied der FAUAD sein. Macs können optional in das Active Directory aufgenommen werden, ein (AD-)Präfix ist auch für die Mac-Betreuung notwendig.

Eine Einführung in die nachfolgend genannten Systeme ist für den/die jeweiligen IT-Betreuer vor Ort Voraussetzung.

Windows-Systeme

Es können nur PCs und Notebooks mit einem vom RRZE unterstützten Windows-Betriebssystem betreut werden. Bei einer Mitnutzung der Softwareverteilung für Windows-Systeme (SCCM) gilt entsprechendes. Eine Übersicht der aktuell vom RRZE unterstützten Windows-Betriebssystemversionen finden Sie unter www.windows.rrze.fau.de.

macOS-Systeme

Auf Apple Macs unterstützt das RRZE nur macOS in der jeweils von Apple aktuell bereitgestellten Version und den beiden Vorgängerversionen mit einer Übergangszeit von einem halben Jahr, ab der Freigabe einer neuen OS-Version. Bootcamp und darüber installierte Betriebssysteme werden vom RRZE nicht unterstützt und sind nicht Teil der Betreuungsvereinbarung.

Rechnerbetreuung

Für die Betreuung der IT-Systeme von Beschäftigten der FAU ist ein IT-Betreuungszentrum des RRZE zuständig. Dies ist auch der grundsätzliche Ansprechpartner für die Nutzer. Neben der Betreuung bestehender IT-Systeme kann das Betreuungszentrum auch bei Fragen zur Anschaffung von PCs, Notebooks, Apple-Systemen und Peripherie gerne beratend tätig werden. Bei Neuanschaffungen können auf Wunsch Geräte direkt vom Lieferanten an das jeweilige IT-Betreuungszentrum geliefert werden. Dort wird dann eine Erstinstallation /Konfiguration vorgenommen.

Für jeden Installationsauftrag muss ein vollständig ausgefülltes Auftragsformular an das jeweilige IT-Betreuungszentrum des RRZE geschickt werden. Dies kann per Hauspost, E-Mail oder über das OTRS-Ticketsystem (Helpdesk) erfolgen.

Im Fehlerfall entscheidet das zuständige IT-Betreuungszentrum über das weitere Vorgehen. Ein Hol- und Bringservice zum IT-Betreuungszentrum ist nicht vorgesehen und muss extra berechnet werden.

Service Level

Um den Umfang und die Art der Rechnerbetreuung zu differenzieren, bietet das RRZE folgende Service Level Agreements (SLAs) an:

SLA 1 - Basis-Dienstleistungen

Die Basis-Dienstleistung umfasst die Unterstützung bei der Einrichtung von infrastrukturellen Diensten der FAU bzw. des RRZE wie E-Mail, WLAN, FAUbox und VPN. Diese Unterstützung ist für Beschäftigte und Studierende der FAU kostenfrei und wird von den Service-Theken erbracht.

SLA 2 - Verwaltetes Gerät

Ein verwaltetes Gerät ist ein stationärer PC, Mac oder Notebook welches über eine IT-Fernwartungssoftware (SCCM/JAMF Pro) verwaltet wird. In der Betreuung sind folgende Leistungen enthalten:

- Neuinstallation des Geräts mit dem jeweils aktuellen Betriebssystem
- Automatische Installation von Software über das entsprechende Software-Verteilungssystem mit Standard-Software (siehe Softwareumfang).
Nicht in der Softwareverteilung enthaltene Software wird nach Aufwand installiert und in Rechnung gestellt.
- Automatische Installation von Updates für Anwendungssoftware und Betriebssystem
- Support im Fehlerfall – entweder telefonisch oder per Fernwartung

Die Nutzer erhalten auf den Geräten keine administrativen Rechte.

- Ein administrativer Zugriff auf das System kann im Ausnahmefall beantragt werden. Ist ein administrativer Zugriff für den Nutzer auf dem Gerät eingerichtet, erfolgt abweichend zu den oben aufgeführten Leistungen, der Support (telefonisch, vor Ort oder per Fernwartung) im Fehlerfall **über Abrechnung auf Stundenbasis** (siehe im Vertrag festgelegte Preise).

Für iOS-Geräte der Firma Apple (iPhone oder iPad) kann eine eingeschränkte Verwaltung über das Softwareverwaltungssystem JAMF Pro angeboten werden. Diese umfasst folgende Leistungen:

- Konfigurationsmanagement (E-Mail, VPN, WLAN, ...)
- Sperre und ggf. Löschen von verlorenen oder gestohlenen Geräten
- Installation von über das RRZE gekaufter App-Store-Software
- Spezialkonfigurationen für Leih- oder Poolgeräten auf denen bestimmte Applikationen und/oder Funktionen freigeschaltet werden

SLA 3 - Betreuung eines Rechnerraums (z.B. CIP-Pool)

Die Betreuung eines Rechnerraums ist ein Spezialfall, da die darin befindlichen Rechner für eine Betreuung bzgl. Hardware und Software identisch sein müssen. Weitere Details sind dem entsprechenden CIP-Betreuungsformular zu entnehmen (https://www.rrze.fau.de/hilfe/service-theke/Client-Betreuungsvereinbarung_CIP-Pool_Windows.pdf). Analog dazu sind auch macOS-CIP-Pools möglich.

Mitnutzung der Softwareverteilung

Die Mitnutzung der Softwareverteilung kann nur von Einrichtungen der FAU in Anspruch genommen werden, die ein eigenes Präfix in der FAUAD haben. Außerdem muss mindestens ein Administrator mit einer MU-Funktionskennung festgelegt sein. Das Anlegen von Rechnerobjekten und die Zuweisung von Softwarepaketen im SCCM bzw. JAMF Pro muss über entsprechende Mitarbeiter des RRZE erfolgen. Sobald dies erfolgt ist, können darüber vom RRZE zur Verfügung gestellte Betriebssysteme und Software mittels Softwareverteilung auf die Rechner ihrer Einrichtung verteilt werden.

Softwareumfang

Das RRZE stellt unter <http://windows.rrze.fau.de> bzw. <http://faumac.rrze.fau.de> für Mac-Geräte eine Liste von Standardsoftwareprodukten bereit, die über die jeweiligen Softwareverteilungssysteme automatisch installiert und aktualisiert werden können. Software, die nicht auf dieser Liste steht, kann auf Wunsch vom RRZE paketiert und ebenfalls zur automatisierten Installation bereitgestellt werden. Dies ist gegen Aufpreis (siehe im Vertrag festgelegte Preise) ab einer Rechneranzahl von 10 Geräten möglich.

Das RRZE behält sich vor, diese Software bei Bedarf in den Standardwarenkorb mit aufzunehmen. Ab diesem Zeitpunkt entfällt die Zusatzgebühr.

Laufzeit

Minimale Vertragslaufzeit: Die minimale Vertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Der Vertrag verlängert sich danach stillschweigend um jeweils ein Jahr, wenn von keiner Vertragspartei einen Monat vor Vertragsablauf schriftlich gekündigt wurde.