

PREISLISTE

KIX

SERVICE SOFTWARE



PREISLISTE
KIX
SERVICE SOFTWARE

KIX ist ein
Produkt der:



INHALT

KIX PRO

KIX Pro Maintenance & Support	3
KIX Pro & Start Prepaid Servicepakete	4
KIX Pro Zusatzmodule	5
KIX Pro Branchenbundle MRO	6
KIX Full Managed Service	7

KIX CLOUD

KIX Cloud Full Managed Service	8
KIX Cloud Consulting Prepaid Pakete	9

SCHULUNGEN

KIX Trainingscenter	10
---------------------------	----



KIX PRO MAINTENANCE & SUPPORT

	BASIC	STANDARD	EXTENDED	EXCLUSIVE
KIX Pro Maintenance				
Bereitstellung KIX Pro	✓	✓	✓	✓
Maximale Anzahl Nutzer	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Maximale Anzahl Server-Cores	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Softwarepflege / Weiterentwicklung	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung von Updates	✓	✓	✓	✓
Adminschulung inklusive (2 Tage pro Jahr pro Firma)	✓	✓	✓	✓
Support				
Servicezeit	Mo – Fr: 9 – 16 Uhr ¹	Mo – Fr: 8 – 20 Uhr ¹	Mo – So: 8 – 20 Uhr	Mo – So: 0 – 24 Uhr
Reaktionszeit				
› kritische Störung	–	4 h	1 h	1 h
› normale Störung	8 h	8 h	4 h	4 h
› Serviceanfrage/Funktionswünsche	24 h	24 h	12 h	12 h
Lösungszeit für Störungen				
	–	24 h	24 h	24 h
Inkludierte Calls pro Jahr (pro Monat) ²	24 (2)	48 (4)	72 (6)	72 (6)
Inklusive Testsystem ³	✓	✓	✓	✓
Meldeweg und Servicekommunikation				
› E-Mail	✓	✓	✓	✓
› Web	–	✓	✓	✓
› Telefon	✓	✓	✓	✓
Servicebericht	auf Anfrage	✓	✓	✓
Vor-Ort-Unterstützung bei Notfall	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar
Preise				
Preis /Jahr (12 Monate)	5.490,00 €	7.490,00 €	15.480,00 €	30.480,00 €
Preis /Jahr (24 Monate) › 5% Rabatt	5.216,00 €	7.116,00 €	14.706,00 €	28.956,00 €
Preis /Jahr (36+ Monate) › 10% Rabatt	4.941,00 €	6.741,00 €	13.932,00 €	27.432,00 €

ERWEITERUNGEN

Update PLUS ^{4,5}		
Leistungen: Patch Level Updates, Minor Release Updates und Security Patch Updates	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 2.990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 2.841,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 2.691,00 € › 10% Rabatt
Betriebsunterstützung ⁵		
Leistungen: Proaktive Überwachung der Betriebsumgebung, Betriebssystem-Updates	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 1.990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 1.891,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 1.791,00 € › 10% Rabatt
12 zusätzliche Support-Calls		
Leistungen: Eine zusätzlich zubuchbare Einheit an Support-Calls	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 941,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 891,00 € › 10% Rabatt

« KIX Pro 17 ist in 15 ITSM-Prozessen beim Gütesiegel „SERVIEW CERTIFIEDTOOL“ ausgezeichnet.



¹Außer sächsische & bundeseinheitliche Feiertage ²Nicht verbrauchte Calls wandeln sich automatisch in einen Pflegebeitrag zur Weiterentwicklung unserer KIX-Produktlinie
³Testinstanz muss funktionale Kopie der Produktion sein; Remote-Zugang per Site-To-Site-VPN (ipsec oder SSL) möglich; ebenso SSH- oder Terminalserver-Verbindung
⁴Bei individuellen Anpassungen (Projektleistung) fallen ggf. Zusatzkosten an ⁵Es werden folgende Systemumgebungen unterstützt: Debian 8, 9; Ubuntu 14.04, 16.04, 18.04; CentOS 7.x; SLES 12.x – HINWEIS: Die Laufzeit beträgt mind. 12 Monate. Bei Buchung von mehreren Paketen wird ab der 2. Instanz ein Rabatt von 25% auf den Listenpreis gewährt. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.



KIX PRO & START PREPAID SERVICEPAKETE

	PAKET S	PAKET M	PAKET L	PAKET XL
Paketinhalte				
Kontingent (für Zeitblöcke á 15 min)	16 h	40 h	80 h	160 h
Gültigkeit (ab Kaufdatum)	2 Jahre	2 Jahre	2 Jahre	2 Jahre
Verfügbarkeit für KIX Pro & KIX Start	✓	✓	✓	✓
Unterstützungsleistung¹				
Meldeweg und Servicekommunikation				
> E-Mail	✓	✓	✓	✓
> Telefon	✓	✓	✓	✓
Serviceberichte	✓	✓	✓	✓
Unterstützung bei Kleinstprojekten	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden
Update- und Migrationsprozess	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden
Preise				
Paketpreis für 24 Monate	2.400,00 €	6.000,00 €	12.000,00 €	24.000,00 €
		> 5% Rabatt	> 10% Rabatt	> 15% Rabatt
		5.700,00 €	10.800,00 €	20.400,00 €



KIX PRO ZUSATZMODULE

Modul*	Beschreibung	Preis
Anonymisierung	Automatisierte Anonymisierung von Ticketparametern zur Erfüllung Ihrer Datensicherheitsrichtlinien; Zusätzliche Einschränkung auf die integrierten Kundendaten-Backends möglich	590,00 € pro Jahr & Modul
Field Agent App	Serviceaufträge Online- und Offline bearbeiten, schnell und einfach. Weitere Funktionen: Nutzung Checklisten, Hinterlegen von Fotos und Arbeitsberichten, automatische Zeitmessung. Hinweis: Voraussetzung ist Nutzung von KIX Pro Version 18.	Einmalig pro Gerät: 17,99 € App Store 9,49 € Google Play
Inventarisierung	Generische Importschnittstelle zum Datenaustausch (manuell & automatisiert) von Inventar- und Bestandsdaten zur Bestückung Ihrer KIX CMDB – Unterstützte Backends ¹ : opsi, baramundi, DB-Backend (z. B. für OCS Inventory)	590,00 € pro Jahr & Backend
ITSM Workflows	Umfangreich vorkonfigurierte Status-Workflows sofort einsetzbar (Incident/Incident Disaster, Problem, Service Request, Information Request, Standard-RfC)	590,00 € pro Jahr & Modul
Kanban Board	Umfassende Dashboards zur optimalen Steuerung von Tickets und Workflows Transparente Visualisierung von Teamaufgaben	590,00 € pro Jahr & Modul
KIX Connect	Vorkonfigurierte Schnittstellen (Backends) zum effektiven Datenaustausch mit Fremdsystemen – Integrierte Backends ¹ : KIX2KIX, KIX2Jira, KIX2i-doit, KIX2VMWare AirWatch, KIX2Baramundi	1.990,00 € pro Jahr & Modul
KPI Dashboard	Interaktives KPI Dashboard für managementtaugliche Berichte inkl. Webinar (2 Std.) zur Moduleinführung	990,00 € pro Jahr & Modul
Security Management	Prozessbasierte Schnittstelle zur Anbindung eines Information Security Management System (ISMS) für die Planung, Umsetzung und Dokumentation Ihrer IT Sicherheitsmaßnahmen – Unterstützte Backends ¹ : verinice.PRO (SerNet)	1.990,00 € pro Jahr & Backend
Telefonintegration (CTI)	Umfangreiches CTI-Management für den Servicedesk Anbindung per Action URL z.B. SNOM Phone	590,00 € pro Jahr & Modul
Wartungsplaner	Wartungsplanung und -dokumentation für zeit- und schwellwertbasierte Wartungen. Regelmäßige Prüftermine und gesetzliche Richtlinien immer im Blick.	990,00 € pro Jahr & Modul
Zeiterfassung	Ticketbasiertes Arbeitszeitmanagement und Budgetmanagement mit Kostenstellen- und Projektbezug	590,00 € pro Jahr & Modul

* Alle Module nur in Verbindung mit gültiger KIX Pro Maintenance erwerbbar

¹ Weitere Backends auf Nachfrage

HINWEIS: Die Laufzeit beträgt mindestens 12 Monate – Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.



KIX PRO BRANCHENBUNDLE MRO

	BASIC	STANDARD	EXTENDED	EXCLUSIVE
KIX Pro Maintenance				
Bereitstellung KIX Pro	✓	✓	✓	✓
Maximale Anzahl Nutzer & Server-Cores	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Softwarepflege / Weiterentwicklung	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung von Updates	✓	✓	✓	✓
Adminschulung inklusive (2 Tage pro Jahr pro Firma)	✓	✓	✓	✓
Zusatzmodule				
Field Service, Kanban Board, Wartungsplaner	✓	✓	✓	✓
MRO-spezifische Gerätedatenbank (CMDB)	✓	✓	✓	✓
Support				
Servicezeit	Mo – Fr: 9 – 16 Uhr ¹	Mo – Fr: 8 – 20 Uhr ¹	Mo – So: 8 – 20 Uhr	Mo – So: 0 – 24 Uhr
Reaktionszeit				
› Kritische Störung (Normale Störung)	– (8 h)	4 h (8 h)	1 h (4 h)	1 h (4 h)
› Serviceanfrage / Funktionswünsche	24 h	24 h	12 h	12 h
Lösungszeit für Störungen	–	24 h	24 h	24 h
Inkludierte Calls pro Jahr (pro Monat) ²	24 (2)	48 (4)	72 (6)	72 (6)
Inklusiv-Testsystem ³	✓	✓	✓	✓
Meldeweg und Servicekommunikation				
› E-Mail, Telefon, Web	nur E-Mail & Tel.	✓	✓	✓
Servicebericht	auf Anfrage	✓	✓	✓
bei Notfall Vor-Ort-Unterstützung	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar
Preise				
Preis /Jahr (12 Monate)	8.490,00 €	10.480,00 €	18.480,00 €	33.480,00 €
Preis /Jahr (24 Monate) › 5% Rabatt	8.066,00 €	9.956,00 €	17.556,00 €	31.806,00 €
Preis /Jahr (36+ Monate) › 10% Rabatt	7.641,00 €	9.423,00 €	16.632,00 €	30.132,00 €

ERWEITERUNGEN

Update PLUS^{4,5}		
Leistungen: Patch Level Updates, Minor Release Updates, Security Patch Updates	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 2.990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 2.841,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 2.691,00 € › 10% Rabatt
Betriebsunterstützung⁵		
Leistungen: Proaktive Überwachung der Betriebsumgebung, Betriebssystem-Updates	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 1.990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 1.891,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 1.791,00 € › 10% Rabatt
12 zusätzliche Support-Calls		
Leistungen: Eine zusätzlich zubuchbare Einheit an Support-Calls. Nur buchbar in Verbindung mit KIX Pro MRO	Verfügbar für alle Pakete	Preis /Jahr (12 Monate) 990,00 € Preis /Jahr (24 Monate) 941,00 € › 5% Rabatt Preis /Jahr (36+ Monate) 891,00 € › 10% Rabatt

« KIX Pro 17 MRO ist durch die Initiative Mittelstand mit dem „Innovationspreis IT 2017“ ausgezeichnet.

¹Außer sächsische & bundeseinheitliche Feiertage ²Nicht verbrauchte Calls wandeln sich automatisch in einen Pflegebeitrag zur Weiterentwicklung unserer KIX-Produktlinie ³Testinstanz muss funktionale Kopie der Produktion sein; Remote-Zugang per Site-To-Site-VPN (ipsec oder SSL) möglich; ebenso SSH- oder Terminalserver-Verbindung ⁴Bei individuellen Anpassungen (Projektleistung) fallen ggf. Zusatzkosten an ⁵Es werden folgende Systemumgebungen unterstützt: Debian 8, 9; Ubuntu 14.04, 16.04, 18.04; CentOS 7.x; SLES 12.x – HINWEIS: Die Laufzeit beträgt mindestens 12 Monate. Bei Buchung von mehreren Paketen wird ab der 2. Instanz ein Rabatt von 25% auf den Listenpreis gewährt. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.



KIX FULL MANAGED SERVICE

	BASIC S	ENTERPRISE S	ENTERPRISE M	ENTERPRISE L
Managed Hosting				
Empfohlene Anzahl Nutzer	15	15	50	100 ¹
Speicherplatz Attachments	≤ 25 GB	≤ 25 GB	≤ 100 GB	≤ 100 GB ¹
Empfehlung Geräteanzahl Inventar-DB	≤ 10.000	≤ 10.000	≤ 25.000	> 25.000
Empfehlung Tickets/Monat	≤ 5.000	≤ 5.000	≤ 15.000	≤ 50.000 ¹
Server Instanz SLA (Verfügbarkeit in %)	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%
VPN-Anbindung	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar	optional buchbar
Sicherer Zugriff über SSL	✓	✓	✓	✓
KIX Start Maintenance				
Bereitstellung KIX Start	✓	–	–	–
Softwarepflege / Weiterentwicklung	✓	–	–	–
Bereitstellung von Updates	✓	–	–	–
KIX Pro Maintenance				
Bereitstellung KIX Pro	–	✓	✓	✓
Softwarepflege / Weiterentwicklung	–	✓	✓	✓
Bereitstellung von Updates	–	✓	✓	✓
Einsatz KIX Pro Zusatzmodul möglich ²	–	✓	✓	✓
Support				
Integriertes Servicepaket	Basic	Basic	Standard	Standard
Servicezeit ³	Mo – Fr: 9 – 16 Uhr	Mo – Fr: 9 – 16 Uhr	Mo – Fr: 8 – 20 Uhr	Mo – Fr: 8 – 20 Uhr
Reaktionszeit				
› Kritische Störung	–	–	4 h	4 h
› Normale Störung	8 h	8 h	8 h	8 h
› Serviceanfrage / Funktionswünsche	24 h	24 h	24 h	24 h
Lösungszeit für Störungen	–	–	24 h	24 h
Inklusiv-Calls pro Jahr (pro Monat) ⁴	24 (2)	24 (2)	48 (4)	48 (4)
Meldeweg und Servicekommunikation				
› E-Mail, Telefon	✓	✓	✓	✓
› Web	–	–	✓	✓
Servicebericht	auf Anfrage	auf Anfrage	✓	✓
Preise				
Preis / Jahr (12 Monate)	5.990,00 €	8.490,00 €	12.350,00 €	14.750,00 €
Preis / Jahr (24 Monate) › 5% Rabatt	5.690,00 €	8.056,00 €	11.733,00 €	14.013,00 €
Preis / Jahr (36+ Monate) › 10% Rabatt	5.391,00 €	7.641,00 €	11.115,00 €	13.275,00 €
ERWEITERUNG - INKLUSIVE				
Update PLUS⁵				
Patch Level Updates,	✓	✓	✓	✓
Minor Release Updates,	✓	✓	✓	✓
Security Patch Updates	✓	✓	✓	✓



KIX CLOUD FULL MANAGED SERVICE

	BASIC
KIX Cloud	
Maximale Anzahl paralleler Nutzer	unbegrenzt
Datacenter & Managed Services zertifiziert nach ISO/IEC 27001:2005	✓
Sicherer Betrieb nach deutschem Standard (Datacenter in Deutschland)	✓
99% Uptime des Cloud-Dienstes (bezogen auf ein Jahr)	✓
Sicherer Zugriff über SSL	✓
KIX Pro Maintenance	
Softwarepflege / Weiterentwicklung	✓
Bereitstellung und Installation von Updates	
› Patch Level Updates	✓
› Minor Release Updates	✓
› Security Patch Updates	✓
Support	
Integriertes Servicepaket	Basic
Servicezeit ¹	Mo – Fr: 9 – 17 Uhr
Reaktionszeit	
› Kritische Störung	4 h
› Normale Störung	8 h
› Serviceanfrage / Funktionswünsche	24 h
Lösungszeit für Störungen	48 h
Inklusiv-Supportvorfälle pro Jahr (pro Monat) ²	48 (4)
Meldeweg und Servicekommunikation	
› E-Mail	✓
› Telefon	✓
Preise	
1–20 Agenten ^{3,4}	33,00 € / Agent ⁵
21– 50 Agenten ^{3,4}	30,00 € / Agent ⁵
ab 51 Agenten ^{3,4}	19,00 € / Agent ⁵

¹ Außer sächsische & bundeseinheitliche Feiertage

² Nicht verbrauchte Supportvorfälle (pro Jahr) wandeln sich automatisch in einen Pflegebeitrag zur Weiterentwicklung unserer KIX-Produktlinie

³ Monatlich kündbar, Mindestvertragslaufzeit beträgt 1 Monat

⁴ Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich auf Basis der maximalen Anzahl der zugriffsberechtigten Serviceagenten (gültige Agenten im System) in dem betreffenden Abrechnungsmonat

⁵ Preise in der Darstellung sind auf ganze Zahlen aufgerundet

– Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.



KIX CLOUD CONSULTING PREPAID PAKETE

	PAKET S	PAKET M	PAKET L
Paketinhalte			
Kontingent (für Zeitblöcke á 15 min)	16 h	40 h	80 h
Gültigkeit (ab Kaufdatum)	2 Jahre	2 Jahre	2 Jahre
Verfügbarkeit für KIX Cloud	✓	✓	✓
Unterstützungsleistung¹			
Meldeweg und Servicekommunikation			
> E-Mail	✓	✓	✓
> Telefon	✓	✓	✓
Serviceberichte	✓	✓	✓
Update- und Migrationsprozess ²	✓	✓	✓
Konfiguration und Nutzung KIX Cloud	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden	falls Kontingent vorhanden
Preise			
Paketpreis für 24 Monate	2.400,00 €	6.000,00 €	12.000,00 €
		> 5% Rabatt	> 10% Rabatt
		5.700,00 €	10.800,00 €

¹ Individuelle Leistung auf Anfrage (Konfigurationen sowie einstellungs- und entwicklungspezifische Kundenanpassungen)

² Update PLUS ist bereits im Produkt KIX Cloud enthalten

– HINWEIS: Die Laufzeit beträgt maximal 24 Monate. Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.



Schulungspaket	Beschreibung	Preis
KIX Pro Admin-Schulungen	<p>Schulungen zu den Themen Systemkonfiguration und Administration von KIX Pro.</p> <p><i>Im Rahmen des Paketes „KIX Pro Maintenance & Support“ sind pro Vertragsjahr bereits 2 Schulungstage für einen Teilnehmer kostenfrei inkludiert. Darüber hinaus kostenpflichtig.</i></p>	<p>ab 500,00 € / Tag pro Teilnehmer bei cape IT > Kollegenrabatt ¹</p> <p>ab 1.250,00 € bei Ihnen Inhouse²</p>
KIX Nutzerschulungen	<p>Maximal 7 Teilnehmer, zugeschnitten auf kundenspezifische Bedürfnisse.</p> <p><i>Thema: Konfiguration und Nutzung von KIX Start bzw. KIX Pro, Befähigung der Teilnehmer als KeyUser/Multiplikatoren.</i></p>	<p>ab 500,00 € / Tag pro Teilnehmer bei cape IT > Kollegenrabatt ¹</p> <p>ab 1.100,00 € bei Ihnen Inhouse²</p>
Prozessschulungen und Workshops	<p>Maximal 5 Teilnehmer, zugeschnitten auf kundenspezifische Bedürfnisse.</p> <p><i>Beispiel: Schulung zum KIX Pro-Prozess-Management mit umfangreichem Praxisteil</i></p>	<p>ab 600,00 € / Tag pro Teilnehmer bei cape IT > Kollegenrabatt ¹</p> <p>ab 1.250,00 € bei Ihnen Inhouse²</p>
Workshops und Trainingsangebote unserer Partner	Workshops und Schulungen bereitgestellt durch unsere Partner, Vermittlung und Beratung erfolgt für Sie durch uns	individuell ³

¹ KOLLEGENRABATT: Bei gleichzeitiger Anmeldung mehrerer Teilnehmer aus einem Unternehmen für dieselbe Schulung erhalten alle Teilnehmer 20% Rabatt

² Genaue Preise und Inhalte nach Absprache, inkl. Spesen, Reisekosten sowie Vor- und Nachbereitung

³ Genaue Preise ergeben sich aus Angeboten unserer Partner

– Änderungen und Irrtümer vorbehalten. Alle vorherigen Dokumentversionen verlieren ihre Gültigkeit.

ÜBER CAPE IT

Die c.a.p.e. IT GmbH ist als Hersteller der Open Source Software KIX und KIX Pro branchenübergreifender Spezialist für Geschäftsprozesse im IT und technischen Service. Das Unternehmen mit Stammsitz in Chemnitz beschäftigt aktuell rund 50 erfahrene, ITIL-zertifizierte Mitarbeiter an zwei Standorten und kann auf jahrelange Projekterfahrung und umfangreiches Fachwissen zurückgreifen.

Zahlreiche praxiserprobte Zusatzmodule zur Daten- und Systemintegration sowie für das Wartungs- und Instandhaltungsmanagement, die Leistungsabrechnung und das Berichtswesen tragen zur nachhaltigen Optimierung der Serviceprozesse bei. Als Full Service Dienstleister unterstützt die c.a.p.e. IT GmbH ihre Kunden bei der Analyse Ihrer Prozesse, bei der Software-Implementierung sowie mit individuellen Erweiterungen. Umfassende Supportleistungen und ein qualifiziertes Schulungsprogramm runden das Angebot ab. Zudem engagiert sie sich in den entscheidenden Branchenverbänden wie der Open Source Business Alliance, BITKOM und itsMF.

KIX

c.a.p.e. IT GmbH · Schönherrstraße 8 · 09113 Chemnitz
Telefon: 0371 270956-20 · Fax: 0371 270956-25
E-Mail: info@cape-it.de

KIXDESK.COM

Dokumentstand: November 2020