

PREISLISTE

KIX

SERVICE SOFTWARE



PREISLISTE
KIX
SERVICE SOFTWARE

KIX ist ein
Produkt der:



INHALT

KIX PRO

KIX Pro Maintenance & Support	2
KIX Pro & Start Prepaid Servicepakete	3
KIX Pro Zusatzmodule	4
KIX Pro Branchenbundle MRO	5
KIX Full Managed Service	6

KIX CLOUD

KIX Cloud & Support	7
KIX Cloud Prepaid Consultingpakete	8

SCHULUNGEN

KIX Training	9
--------------------	---



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	✓	✓	✓	✓
Rabattvorteil KIX Training *	✓	✓	✓	✓
Support				
Servicezeit (MEZ)	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 / Funktionswunsch	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 in 15 ITSM-Prozessen beim Gütesiegel „SERVIEW CERTIFIEDTOOL“ ausgezeichnet.

* KIX Tech-Update kostenfrei inklusive, KIX Pro Administrator Training 25% Rabatt 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 9, 10; Ubuntu 18.04, 20.04; CentOS 7, 8.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				
Stundenkontingent (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				
Konfiguration und Anpassung von KIX	✓*	✓*	✓*	✓*
Beratung zum Einsatz	✓*	✓*	✓*	✓*
Updates und Migrationen	✓*	✓*	✓*	✓*
Unterstützung bei Performance-Optimierungen	✓*	✓*	✓*	✓*
Support für KIX Start	✓*	✓*	✓*	✓*
Meldeweg und Servicekommunikation ³				
› E-Mail	✓	✓	✓	✓
› Telefon	✓	✓	✓	✓
Preise				
Paketpreis	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 €

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

³ Keine garantierte Reaktions- und Lösungszeit.

* Falls Kontingent vorhanden.

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



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 & Modul
 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	✓	✓	✓	✓
Rabattvorteil KIX Training*	✓	✓	✓	✓
Zusatzmodule				
Field Service, Kanban Board, Wartungsplaner	✓	✓	✓	✓
MRO-spezifische Gerätedatenbank (CMDB)	✓	✓	✓	✓
Support				
Servicezeit (MEZ)	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 / Funktionswunsch	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.

* KIX Tech-Update kostenfrei inklusive, KIX Pro Administrator Training 25% Rabatt 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 9, 10; Ubuntu 18.04, 20.04; CentOS 7, 8.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	≤ 250 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	✓	✓
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	–	✓	✓	✓
Rabattvorteil KIX Training [*]	–	✓	✓	✓
Support				
Integriertes Servicepaket	Basic	Basic	Standard	Standard
Servicezeit (MEZ) 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 / Funktionswunsch	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 €	8.065,00 €	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

KIX CLOUD & SUPPORT

	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	KIX Cloud Basic
Servicezeit (MEZ) ¹	Mo – Fr: 9 – 17 Uhr
Reaktionszeit	
› Kritische Störung	4 h
› Normale Störung	8 h
› Serviceanfrage / Funktionswunsch	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 im Monat
21– 50 Agenten ^{3,4}	30,00 € / Agent im Monat
ab 51 Agenten ^{3,4}	19,00 € / Agent im Monat

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



KIX CLOUD PREPAID CONSULTINGPAKETE

	PAKET S	PAKET M	PAKET L
Paketinhalte			
Stundenkontingent (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			
Konfiguration von KIX Cloud	✓*	✓*	✓*
Beratung zum Einsatz	✓*	✓*	✓*
Unterstützung bei Administration	✓*	✓*	✓*
Unterstützung bei Performance-Optimierungen	✓*	✓*	✓*
Meldeweg und Servicekommunikation ²			
› E-Mail	✓	✓	✓
› Telefon	✓	✓	✓
Preise			
Paketpreis	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 Keine garantierte Reaktions- und Lösungszeit.

* Falls Kontingent vorhanden.

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



Schulungspaket	Art	Beschreibung	Preis
KIX Pro Administrator Training	› Klassenraum-Seminar	Schulung zu den Themen Systemkonfiguration und Administration von KIX Pro.	590,00 € / Veranstaltung pro Teilnehmer
	› Online-Seminar	<i>Besonderer Kundenvorteil: Im Rahmen des Paketes „KIX Pro Maintenance & Support“ ist ein Teilnahme-Rabatt in Höhe von 25% für das KIX Pro Administrator Training inkludiert.</i>	
KIX Tech-Update	› Online-Seminar	Vorstellung der neuesten Funktionen und Updates von KIX / KIX Pro anhand praktischer Einsatzszenarien (Administration und Nutzung). <i>Besonderer Kundenvorteil: Im Rahmen des Paketes „KIX Pro Maintenance & Support“ ist die Teilnahme am KIX Tech-Update kostenfrei inkludiert.</i>	190,00 € / Veranstaltung pro Teilnehmer
Individualeseminar KIX Administration	› Klassenraum-Seminar (in Ihren Seminarräumen)	Seminar zugeschnitten auf Ihre kundenspezifischen Bedürfnisse, maximal 7 Teilnehmer. <i>Thema: Systemkonfiguration und Administration von KIX bzw. KIX Pro, Befähigung der Teilnehmer als KeyUser/Multiplikatoren</i>	ab 1.250,00 € ¹ / Veranstaltung
	› Online-Seminar		
Individualeseminar KIX Nutzung	› Klassenraum-Seminar (in Ihren Seminarräumen)	Seminar zugeschnitten auf Ihre kundenspezifischen Bedürfnisse, maximal 7 Teilnehmer. <i>Thema: Konfiguration und Nutzung von KIX Start bzw. KIX Pro, Befähigung der Teilnehmer als KeyUser/Multiplikatoren</i>	ab 1.100,00 € ¹ / Veranstaltung
	› Online-Seminar		

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: 17. März 2021

Alle vorherigen Versionen dieses Dokumentes verlieren ihre Gültigkeit. Die ausgewiesenen Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.