

# Leistungsbeschreibung und Preise Jamf Pro for Business.

## 1 Allgemeines

Mit Jamf Pro for Business ermöglicht die Telekom Deutschland GmbH (im Folgenden Telekom genannt) basierend auf der Software „Jamf Pro“ der Firma Jamf Software, LLC. („Jamf“)<sup>1)</sup> Geschäftskunden eine professionelle Device-Management Lösung für mobile Endgeräte der Firma Apple.

Für die Nutzung gelten auf Kundenseite die nachfolgend aufgeführten technischen Voraussetzungen:

- Internet-Zugang,
- aktueller Internet-Browser sowie
- Apple MDM Push Zertifikat (siehe Ziffer 2.2.3)
- Zugang für den Apple Business Manager (siehe Ziffer 2.2.4)

Der für den Zugang zur Internet-Plattform erforderliche Anschluss und Verbindungen sowie das erforderliche Kommunikations-Equipment sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

## 2 Standardleistung

Die Telekom erbringt mit Jamf Pro for Business im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten die nachfolgenden Leistungen:

Jamf Pro for Business wird im Rahmen einer virtuellen dedizierten Anwendung im Rechenzentrum zur Verfügung gestellt.

### 2.1 Jamf Lösungen

Mit Jamf Pro for Business kann der Kunde mehrere Untermandaten anlegen und verwalten.

Der aktuelle Leistungsumfang ist dynamisch. Er orientiert sich stets an der aktuellen Produktbeschreibung des Herstellers Jamf. Bei Produktänderungen seitens des Herstellers im Rahmen der Vertragslaufzeit zwischen Telekom und Kunde gilt die aktuelle Produktbeschreibung von Jamf als vereinbart.

Der aktuelle Leistungsumfang kann auf der Seite von Jamf (<https://www.jamf.com/de/>) eingesehen werden; der aktuelle Link auf den Leistungsumfang lautet: <https://www.jamf.com/de/produkte/jamf-pro>

### 2.2 Leistungsumfang von Jamf Pro for Business

Die Bereitstellung der Leistungen zur Verwaltung und Steuerung von iOS- und MacOS-Geräten erfolgt durch die Firma Jamf im Rahmen einer dedizierten Anwendungen im Rechenzentrum.

#### 2.2.1 Client-Apps- und Softwareupdates

##### a) Plattformupdates

In von Jamf vorgegebenen Abständen stehen dem Kunden Softwareupdates für die Plattform zur Verfügung. Mit der Bereitstellung von Updates der Jamf Plattform stehen Optimierungen, neue Funktionen und Fehlerbereinigungen zur Verfügung, die ausschließlich Jamf zu verantworten hat. Jeglicher Anspruch gegenüber der Telekom entfällt somit.

##### b) Softwareupdates

Die Firma Apple stellt neue Versionen von iOS und MacOS zur Verfügung, deren Inhalt ausschließlich die Firma Apple zu verantworten hat. Neue Versionen sind auf das entsprechende Endgerät zu installieren, um eine optimale Verwaltung und Steuerung der Geräte durch Jamf Pro for Business zu erhalten.

Die Telekom weist darauf hin, dass die Funktionalität nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist, wenn die Installation der Updates unterbleibt. Die Telekom ist in diesem Fall von jeder Haftung freigestellt, sofern sie nachweist, dass der Mangel bei Installation der jeweils aktuellsten Softwareversion nicht aufgetreten wäre oder auf Probleme in der Cloud zurückzuführen ist.

#### 2.2.2 Zugang

Der Zugang des Administrators zur Administration und Nutzung von Jamf Pro for Business erfolgt über das Internet.

Voraussetzung für jeden Zugang zur Administration ist die Authentifizierung mittels einer Zugangskennung, bestehend aus Benutzerkennung und Passwort. Das Passwort kann jederzeit geändert werden.

#### 2.2.3 Apple MDM Push Zertifikat

Dieses Zertifikat wird zur Bestätigung der Echtheit der MDM Profile benötigt. Es ermöglicht damit die Realisierung des MDM Featuresets. Das Zertifikat muss vom Kunden bei Apple beantragt und jährlich erneuert werden.

#### 2.2.4 Apple Business Manager Account

Für die Nutzung von Jamf Pro for Business ist es erforderlich über einen Apple Business Manager Account zu verfügen. Dieser Account steht nur Geschäftskunden unter <https://business.apple.com> zur Verfügung und kann vom Kunden bei Apple über die genannte Web-Adresse beantragt werden. Ohne einen solchen Account können keine verwalteten Apple-IDs für Geschäftskunden erstellt werden.

### 2.3 Standard-Support

#### a) Online-Support

Über die Plattform Jamf können Störungen und Anfragen versendet werden. Diese werden automatisch an den Telekom-Support zur Bearbeitung weitergegeben.

#### b) E-Mail-Support

Die Telekom stellt dem Kunden für die Beantwortung von allgemeinen Fragen von Jamf einen kostenlosen Support per E-Mail ([mdm@telekom.de](mailto:mdm@telekom.de)) zur Verfügung. Anfragen des Kunden im Rahmen dieser Supportleistung werden an Werktagen in der Regel innerhalb von 24 Stunden beantwortet.

#### c) Telefonischer Support

Die Telekom beantwortet unter der Servicrufnummer 0800 350 4220 Fragen zu Jamf. Die Hotline steht werktags (montags bis samstags) täglich von 8.00 bis 22.00 Uhr zur Verfügung.

Der Support nach Buchstabe b) und c) steht nur den Kunden bzw. dem Administrator zur Verfügung; die weiteren Nutzer sind nicht supportberechtigt.

### 2.4 Betriebsfähige Bereitstellung

Die Leistungen von Jamf Pro for Business stehen dem Kunden unmittelbar nach der Registrierung und Festlegung der Zugangskennung zu Jamf Pro durch den Kunden bzw. des vom Kunden bestimmten Administrators zur Verfügung.

Voraussetzung zur Produktnutzung ist jeweils die Durchführung einer Erstkonfiguration.

### 2.5 Betreiben der Server- und System-Komponenten

Alle Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben von Jamf Jamf Pro for Business notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hoch performanten Rechnerverbund in einem Rechenzentrum betrieben, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist.

Die Leistungen zum Betrieb stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 97,5 % im Monatsdurchschnitt zur Verfügung.

Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über das Internet Backbone mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt.

Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes.

### 2.6 Service

Die Telekom beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich. Die Annahme von Störungsmeldungen erfolgt werktags, (montags bis freitags) von 8.00 bis 17.00 Uhr. Die Störungen können vom Kunden telefonisch (0800 350 4220) oder per E-Mail ([mdm@telekom.de](mailto:mdm@telekom.de)) gemeldet werden.

### 2.7 Wartungsfenster

Die Telekom bzw. Jamf führen regelmäßige Wartungsarbeiten durch, um bspw. neue Funktionen bereit zu stellen. Bei Jamf Pro können zu Wartungszwecken – insbesondere für Ände-

<sup>1)</sup> Alle hier genannten Produkt- und Markennamen sind Marken der jeweiligen Eigentümer.

- rungen und Aktualisierungen der Server-Konfiguration –die Leistungen der Plattform außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Die Telekom wird den Administrator rechtzeitig vor Inanspruchnahme eines Wartungsfensters Informieren. Die Zeiten der Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung einer Verfügbarkeit ein.
- 3 Zubuchoptionen**  
Die Telekom erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, insbesondere folgende zusätzliche Leistungen.
- 3.1 Professional Services (Beratungsleistung)
- 3.1.1 Professional Services telefonisch  
Der Kunde kann optional folgende Beratungspakete buchen:
- a) Support Paket 2h  
Zwei stündige Unterstützung bei der Einrichtung von Apple Business Manger inkl. Registrierung der Organisation sowie bei der Erstellung eines Administrator-Accounts und der Konfiguration, Kurzeinweisung in Jamf sowie Installation und Aktivierung von Endgeräten
- b) Support Paket 4h  
Vier stündige Unterstützung bei der Einrichtung von Apple Business Manger inkl. Registrierung der Organisation sowie bei der Erstellung eines Administrator-Accounts und der Konfiguration, Kurzeinweisung in Jamf sowie Installation und Aktivierung von Endgeräten
- Die Beratungspakete werden telefonisch und als Remote-Session (TeamViewer) durchgeführt.
- 3.1.2 Professional Services vor Ort  
Der Kunde kann optional folgende Beratungspakete buchen:
- a) Support Paket 1 Personentag (8 Arbeitsstunden)  
b) Support Paket 2 Personentage (16 Arbeitsstunden)
- Der Leistungsumfang der Beratung kann individuell festgelegt werden
- 3.2 UEM-Onboarder Pakete  
Mit der Dienstleistung kann der Kunde von einer bestehenden On-Premise oder Cloud UEM-Ausgangsplattform (z.B. MobileIron, BlackBerry, etc.) zur Jamf Plattform migriert werden. Hierbei werden je nach Komplexität der Migration verschiedene Pakete zur Verfügung gestellt. Welches Paket für die Migration des Kunden benötigt wird, wird in Abstimmung mit dem Kunden besprochen.
- Paket S mit 8 Stunden Briefing Call für die Migrationsunterstützung sowie Onboarder Support: 2 Tickets zu je 30;
  - Paket M mit 16 Stunden Briefing Call für die Migrationsunterstützung sowie Onboarder Support: 5 Tickets zu je 30;
  - Paket L mit 32 Stunden Briefing Call für die Migrationsunterstützung sowie Onboarder Support: 10 Tickets zu je 30
- 3.3 Telefonischer Premiumsupport Hotline-Support
- 3.3.1 Telefonischer Premiumsupport 15/5  
Alternativ zum enthaltenen Hotline-Support (Ziffer 2.3) kann der Kunde einen erweiterten telefonischen Support beauftragen. Der telefonische Premiumsupport 15/5 steht jeweils montags bis freitags von 7.00 Uhr bis 22.00 Uhr bei kritischen Systemfehlern zur Verfügung, soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.
- 3.3.2 Telefonischer Premiumsupport 24/7  
Alternativ zum enthaltenen Hotline-Support (Ziffer 2.3) kann der Kunde einen erweiterten telefonischen Support beauftragen. Der telefonische Premiumsupport 24/7 steht täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr bei kritischen Systemfehlern zur Verfügung.
- 3.4 Managed Services  
Managed Services kann gebucht werden. Zusätzlich muss der Kunde zur Bestandsaufnahme die Option Professional Service (Ziffer 3.1.2) mit mindestens einem Personentag beauftragen.
- 3.4.1 Configuration Management  
Configuration Management umfasst die Anlage, Veränderung und Löschung von Gruppen, Policies und Rechten im Jamf -System. Dieser Service setzt auf das vorhandene, durch den Kunden abgenommene Setting an Gruppen, Policies und Rechten, auf.  
Über eingerichteten Gruppen und Policies werden mobile Endgeräte, nach Vorgaben und Richtlinien des Kunden, konfiguriert. Jedes mobile Endgerät muss mindestens einer Gruppe zugewiesen werden. Die Ersteinrichtung der Gruppen und Policies erfolgt im Rahmen der Transition, auf Basis der im Kundenworkshop festgelegten und dokumentierten Workshop-Ergebnisse. Weitere Gruppen- oder Policy-Änderungen werden während der Vertragslaufzeit vom Kunden in der vereinbarten Form beauftragt.  
Die Definition neuer Gruppen, Policies und/oder Rechte (komplett neuer Strukturen) ist nicht Bestandteil des hier beschriebenen Dienstes und muss gesondert kostenpflichtig beauftragt werden.
- 3.4.2 User- und Device Management  
Unter User- und Device-Management wird die Verwaltung aller, für den Jamf -Service relevanter, User- und Endgerätedaten verstanden. Dies beinhaltet die Anbindung des LDAP, als auch die Durchführung des Enrollment-Prozesses zum Ausrollen neuer Endgeräte. Das Verteilungsmanagement für Konfigurationen, Policies und Applikationen kann sowohl auf Basis von AD-Gruppen als auch auf Basis manuell, innerhalb des Jamf Systems angelegter Gruppen erfolgen. Die Konfiguration der Gruppen ist Bestandteil des Configuration Managements.
- 3.4.3 Servicezeiten bei Managed Services  
Die Telekom stellt dem Kunden für die Leistungen des Managed Services einen Support, E-Mail und Telefon in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung. Die Anfragen des Kunden werden von Montag bis Freitag im Zeitraum von 9.00 bis 18.00 Uhr telefonisch entgegen genommen bzw. bearbeitet; soweit dies keine Feiertage in Nordrhein-Westfalen (Deutschland) sind.
- 3.4.4 Reaktionszeit sowie Lösungszeit / Umsetzung bei Managed Services  
Die Telekom wird auf Anforderungen des Kunden innerhalb von vier Stunden bei Configuration Management und Application Management sowie zwei Stunden bei User- und Device Management während der Servicezeiten eine erste Rückmeldung geben (Reaktionszeit). Die Lösung bzw. Umsetzung der Anforderungen des Kunden erfolgt während der Servicezeiten in der Regel bei Configuration Management und Application Management innerhalb von acht Stunden sowie bei User- und Device Management innerhalb von vier Stunden. Die Einhaltung der Lösungszeit / Umsetzung ist nur möglich, wenn alle notwendigen Daten vom Kunden rechtzeitig vorliegen bzw. ggf. notwendige Zustimmungen des Kunden erfolgt sind.
- 4 Vertragslaufzeit und Kündigung**
- 4.1 Standardleistung  
Jamf Pro for Business wird jeweils mit Mindestvertragslaufzeiten von 12 Monaten überlassen.  
Der Vertrag kann erstmals zum Ende der Mindestvertragslaufzeit mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht fristgerecht zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt, so verlängert sich die Vertragslaufzeit um weitere 12 Monate und kann jeweils mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden.
- 4.2 Zubuchoptionen  
Zubuchoptionen, sofern es keine einmal Leistungen sind, werden jeweils mit einer Mindestlaufzeit von drei Monaten überlassen und können zum Ablauf mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende gekündigt werden. Die Laufzeit beginnt jeweils mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung.  
Wird nicht fristgerecht gekündigt, so verlängert sich die Laufzeit auf unbestimmte Zeit und kann jederzeit zum Monatsende mit einer Frist von vier Wochen gekündigt werden.
- 4.3 Mit Kündigung der Standardleistungen enden die Vertragsverhältnisse über die zusätzlichen Leistungen ebenfalls.

## 5 Preise

Die angegebenen Preise sind Preise ohne Umsatzsteuer (USt); die USt wird in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe zusätzlich berechnet. In der Rechnung werden für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen die Preise ohne USt angegeben. Diese Preise ohne USt werden aufsummiert und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

### 5.1 Standardleistung

	Preise
<b>Überlassung</b>	
Die Anzahl der abgerechneten Geräte (Lizenzen) sowie Hosting Leistungen ergibt sich jeweils aus der Anzahl, der innerhalb eines Monats administrierten und neu aufgenommenen Geräte bzw. Hosting Leistungen unabhängig von der Dauer der Nutzung in dem Monat. Es muss je Gerät immer auch eine Hosting Leistung gebucht werden.	
Geräte bzw. Hosting Leistungen, die vom Kunden aus dem Jamf Pro for Business herausgenommen werden, werden erst ab dem darauffolgenden Monat nicht mehr berechnet.	
Es werden immer min. 50 Lizenzen (Jamf Pro for Business sowie Jamf Pro Hosting) je angefangenem Monat in Rechnung gestellt. Hat der Kunde weniger als insgesamt 50 aktivierte Lizenzen im Monat, so wird je nicht aktivierter Lizenz bis zur Mindestmenge von 50 Lizenzen der Preis für die günstigste Variante der Jamf Pro for Business Lizenzen sowie für die Jamf Pro Hosting Lizenzen für den Monat berechnet.	
<b>Jamf Pro for Business</b> , pro Gerät (Lizenz) für den angefangenen Monat	
– Jamf Pro iOS, iPadOS, tvOS for Business .....	3,33
– Jamf Pro macOS for Business .....	7,17
<b>Jamf Pro Hosting</b> , pro Gerät (Lizenz) für den angefangenen Monat.....	1,00

### 5.2 Zubuchoptionen

	Preise
<b>Professional Services</b> (Beratungsleistung)	
Support Paket 2h telefonische Beratung, je Buchung .....	279,00
Support Paket 4h telefonische Beratung, je Buchung .....	549,00
Support Paket ein Personentag vor Ort, je Buchung .....	1 349,00
Support Paket zweitägiger Workshop vor Ort, je Buchung .....	2 649,00
<b>EMM-Onboarder</b>	
In den Paketen sind die ersten 100 Geräte enthalten; ab dem 101-ten Gerät wird zusätzlich ein Preis je weiteres Gerät berechnet.	
Paket S (einfache Migrationskomplexität)	
je Setup .....	2 199,00
je Gerät ab dem 101-ten Gerät .....	3,99
Paket M (mittlere Migrationskomplexität)	
je Setup .....	4 399,00
je Gerät ab dem 101-ten Gerät .....	3,99
Paket L (hohe Migrationskomplexität)	
je Setup .....	7 299,00
je Gerät ab dem 101-ten Gerät .....	3,99
<b>Telefonischer Premiumsupport</b>	
Telefonischer Premiumsupport 15/5, monatlich .....	999,00
Telefonischer Premiumsupport 24/7, monatlich .....	2 299,00
<b>Managed Services je aktivem Device</b> , je angefangenem Monat	
Es wird immer min. 200 Devices je angefangenem Monat in Rechnung gestellt. Hat der Kunde weniger als insgesamt 200 aktivierte Devices im Monat, so wird je nicht aktiviertem Devices bis zur Mindestmenge von 200 Devices der Preis für den Monat berechnet.	
Die Anzahl der im jeweiligen Monat abgerechneten Geräte (Devices) ergibt sich aus der Anzahl, der innerhalb des Monats administrierten und neu aufgenommenen Geräte unabhängig von der Dauer der Nutzung in dem Monat. Geräte, die vom Kunden aus dem Jamf herausgenommen werden, werden erst ab dem darauffolgenden Monat nicht mehr berechnet.	
– bis 200 Devices .....	598,00
– ab dem 201-ten Device, je aktivem Device .....	2,99
Die Anzahl der aktiven Device von Managed Services muss immer der aktiven Devices des jeweiligen Grundprodukts entsprechen.	