Produktinformationsblatt
Leistungsbeschreibung
Preisliste
FAQ

für BigBlueButton und Greenlight

infra.run Service GmbH

24. April 2024

Wilhelmine-Gemberg-Weg 14, 10179 Berlin
Geschäftsführung: Leonie Hannig, Markus Otto, Andreas Steinhauser
Steuernummer: 30/358/51857, Umsatzsteuernummer: DE340100821
HRB 225307 B, Amtsgericht Berlin-Charlottenburg

Inhaltsverzeichnis

1 Produktinformationen BigBlueButton und Greenlight **2**
1.1 Technische Details 4

2 Leistungsbeschreibung BigBlueButton und Greenlight **5**
2.1 Allgemeine Leistungsmerkmale 5
2.2 Zugang 5
2.3 Wartung 5
2.4 Leistungen 6
2.4.1 Zusätzliche Leistungen 7

3 Preisliste BigBlueButton und Greenlight **8**

4 Supportanfragen **10**

5 FAQ **10**

6 Datenschutzerklärung **11**

1 Produktinformationen BigBlueButton und Greenlight

Das Produkt beinhaltet das Videokonferenzsystem BigBlueButton und optional die Administrationssoftware Greenlight. Einzelheiten zum Produkt und zu buchbaren Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und der Preisliste.

Produktinformationen

1) BigBlueButton

- keine Mindestvertragslaufzeit
- befristeter oder unbefristeter Vertrag möglich
- unbefristete Verträge können von beiden Seiten zum Ende des Folgemonats in Textform gekündigt werden
- infra.run rechnet die Teilnehmer:innen in BigBlueButton über gebuchte concurrent seats ab. Ein seat entspricht einem Konferenzteilnehmenden. Es werden hierbei alle gleichzeitig Teilnehmenden in allen parallel laufenden Konferenzen gezählt (concurrent).
- Mindestmenge an buchbaren seats: 20 seats
- Anpassungen der gebuchten seats im bestehenden Vertrag nach unten oder nach oben sind möglich (jeweils zum Ende des Folgemonats)
- die Hinzubuchung von seats für Tagesveranstaltungen (z.B. einmalig größere Konferenzen) ist für Bestandskund:innen möglich. Die Preise hierzu sind in der Preistabelle einsehbar.
- mit Hostingvertrag und Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

2) Greenlight

- keine Mindestvertragslaufzeit
- optional zu BBB buchbar, wenn BBB nicht in bereits bei Kund:innen vorhandene Lösungen eingebunden werden kann (LMS, Cloud o.ä.)
- benutzerfreundliche Administrationssoftware zur Nutzer:innenverwaltung (Rollenvergabe) in BBB. Hier kann u.a. eingestellt werden, wer Räume erstellen darf und welche Eigenschaften die Räume haben sollen.

3) Tagesveranstaltung für Kund:innen ohne bestehenden Vertrag

- für 1- bis 3-tägige BBB-Veranstaltungen
- inkl. Greenlight
- mit Hostingvertrag und Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

4) BBB Videoconferencing über den DFN-Rahmenvertrag

- Laufzeit 1 Jahr, verlängerbar um ein weiteres Jahr, mit Frist von einem Monat vor dem Ende der Laufzeit (siehe EVB-IT-Servicevertrag Anlage Nr.1 Zusatzregelungen, Erläuterungen und sonstige Vereinbarungen nach Ziffer 22)
- nicht kündbar innerhalb der Laufzeit. Näheres regeln die EVB-IT-Service-AGB (Punkte 21.2 und 21.3)
- buchbar je 1 aktive:r Veranstalter:in (= 1 Person mit Raumerstellungsrecht)
- inkl. Anbindung an DFN-AAI wenn gewünscht (Shibboleth, SAML2)
- für die betriebliche/interne Nutzung, Verwaltung, Forschung und Lehre: Gilt für eine übliche Hochschullehre (Präsenzlehre mit Unterstützung durch Videokonferenzen). Sofern Sie planen Ihren Lehrbetrieb hauptsächlich digital zu gestalten, oder bei besonderen Umständen (wie z.B. Lockdown oder Homeofficepflicht) verweisen wir auf unsere Fair Use Policy auf unserer Homepage `infra.run/dfn/`. Bei Fragen hierzu sprechen Sie uns gerne an (anfrage@infra.run)
- mit EVB-IT-Servicevertrag und Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)

5) Zusätzliche Leistungen, Consulting, Entwicklung, Customizing, Integration

- Über Level 3 Support hinausgehender, weiterführender Support
  (infra.run bietet regulär Level 3 Support. Dieser behandelt Probleme mit dem angebotenen Dienst, welche sich durch mindestens einen User reproduzieren lassen und nicht auf Kundenseite liegen. Technischer Support, der über die originären Vertragspflichten hinausgeht, wird gesondert abgerechnet.)
- LDAP-Anbindungen
- Greenlight-Migrationen
- Customizing und andere Anpassungen

1.1 Technische Details

- bei dem angebotenen Videokonferenzdienst handelt sich um eine mandant:innenfähige Cloud-Lösung, d.h. diese setzt keinen Eigenbetrieb von Serverkomponenten auf Seiten der nutzungsberechtigten Einrichtung voraus
- der Betrieb erfolgt unter einem IT-Sicherheitsmanagementsystem nach ISO/IEC 27001 oder vergleichbar
- der Betrieb erfolgt innerhalb der Europäischen Union, die Rechenzentren sind in Deutschland
- die angebotene Lösung enthält einen standardkonformen, webbasierten Client zur Teilnahme an Videokonferenzen. Dieser ermöglicht die die Teilnahme am Desktop-Gerät sowie auch am mobilen Gerät.
- Unterstützung aktueller Webbrowser auf Basis der Rendering-Engines Blink (u.a. Google Chrome/Chromium, Microsoft Edge), WebKit (u.a. Apple Safari) und Gecko (u.a. Mozilla Firefox)
- Teilnahme via URL/Hyperlink oder Telefonrufnummer
- Separate Freigabe von Mikrofonen und Webcam mit endnutzerseitiger Option das jeweilige Gerät zu aktivieren/deaktivieren
- Bildschirmfreigabe (vollständige Desktopfreigabe oder Auswahl einzelner Fenster/Tabs)
- Verschlüsselte Kommunikation
- Vollständig dokumentierte Schnittstelle zur Anwendungsentwicklung (API), mit der unter anderem die Anbindung von Lern-Management-Systemen (LMS) erfolgen kann.
- Web-SSO-fähiger Zugang auf Basis von SAML2 (über die DFN-AAI verfügbar)
- Serverseitige Aufzeichnung von Videokonferenzen
- Die Anzahl der Kamerabilder kann serverseitig flexibel eingestellt werden, gilt dann aber für alle Nutzer:innen gleichermaßen. Derzeit hat sich 17 als sinnvolle Größe dargestellt, ab 30 werden die Bilder sehr klein und die Client-PCs älterer Bauart haben Probleme, das noch verarbeiten zu können. Alle weiteren Videobilder werden auf „Pages“ verteilt, zwischen denen zügig umgeblättert werden kann.
- Räume mit bis zu 300 Teilnehmer:innen gleichzeitig sind möglich. In einer der nächsten Versionen von BBB sollen auch größere Räume möglich sein. Die Anzahl der gleichzeitigen Räume dieser Größe ist nicht beschränkt. Wenn sehr große Teilnehmendenzahlen erwartet werden, empfehlen wir jedoch, uns dies vorher per Mail mitzuteilen, damit wir ggf. die Serverkapazität anpassen können.

2 Leistungsbeschreibung BigBlueButton und Greenlight

2.1 Allgemeine Leistungsmerkmale

Die infra.run Service GmbH stellt dem Kunden oder der Kundin im Rahmen der vorhandenen technischen und betrieblichen Möglichkeiten Online-Dienste für Videoconferencing im nachfolgend beschriebenen Umfang zur Verfügung. Zur Übertragung der Kommunikationsdaten und für die Nutzung der Onlinedienstleistungen sind geeignete Endgeräte und gegebenenfalls weiteres Zubehör erforderlich.

2.2 Zugang

infra.run stellt dem Kunden oder der Kundin Zugang zu einem BigBlueButton-Cluster zur Verfügung.

2.3 Wartung

Alle durch infra.run betriebenen Services werden kontinuierlich auf Updates überprüft. Sicherheitsrelevante Updates werden schnellstmöglich installiert. Hiervon wird nur dann Abstand genommen, wenn die Systemsicherheit oder -stabilität dadurch gefährdet würde. In einem solchen Fall ist die Entscheidung und ihre Grundlagen zu dokumentieren. infra.run wird technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um die rechtzeitige Umsetzung sicherzustellen. Wartungsarbeiten finden soweit möglich in der Zeit von 18 bis 8 Uhr statt. Hiervon kann insbesondere bei Sicherheitspatches abgesehen werden.

2.4 Leistungen

BigBlueButton:

- Raumgrößen mit bis zu 300 Teilnehmenden
- Rollenmodell: Berechtigungsstufen und Moderationsfunktionen für Teilnehmende
- Warteraum für moderierten Einlass
- Passwortschutz für Meetings
- Meldefunktion
- Telefoneinwahl
- Videoübertragung mit Qualitätsstufe HD 720p
- Mehrere Kameras am Gerät nutzen
- Separate Freigabe von Audio (Mikrofon) und Video (Kamera), Moderator:in kann Teilnehmer:innen stummschalten
- Anpassbares Layout im Meeting (Fokus auf Sprechenden oder Präsentation)
- Anpinnbares Videobild für eine sprechende Person
- Breakout-Räume (derzeit bis zu 16 Räume in einer Sitzung)
- Bildschirmfreigabe sowohl in Meeting-Räumen als auch Breakout-Räumen
- Digitales Whiteboard, das an das Rollenmodell gekoppelt ist (nur Präsentator:in kann Whiteboard bearbeiten, oder kann das Recht zur Whiteboard-Bearbeitung an alle oder einzelne Gäste erteilen)
- Textbasierter Chat (öffentlich und privat), lokal speicherbar
- Geteilte Notizen, lokal speicherbar
- Umfragen
- Zufällige Teilnehmer:innenwahl
- Externe Videos zeigen
- Downloadbare Teilnehmer:innenlisten
- Recording (auf Anfrage, muss durch infra.run freigeschaltet werden)
- Learning-Dashboard (auf Anfrage, muss durch infra.run freigeschaltet werden)
- Untertitel zur Barrierefreiheit: Untertitel können von Hand eingefügt werden. Die automatisierte Untertitelerzeugung ist deaktiviert, da sie nicht DSGVO-konform ist (Nutzung von Google-Diensten). Die Diktatfunktion nutzt ebenfalls Google-Dienste und kann daher nur mit dem Google-Browser Chrome genutzt werden.

Greenlight:

- Login für Veranstalter:innen, um Räume und Nutzer:innen (Rollen) zu verwalten
- Anpassbares Logo
- Anpassbare Standard-Hintergrundfolie auf Wunsch inkl.
- Vorschaltseite auf Wunsch inkl.

2.4.1 Zusätzliche Leistungen

infra.run bietet Level 3 Support. Dieser behandelt Probleme mit dem angebotenen Dienst, welche sich durch mindestens einen User reproduzieren lassen und nicht auf Kundenseite liegen. Technischer Support, der über die originären Vertragspflichten hinausgeht, wird gesondert laut Stundensatz und pro angefangener Stunde abgerechnet. Nähere Infos hierzu entnehmen Sie bitte der Preisliste. Entwicklung und Consulting, sowie Customizing und Integration (siehe Tabelle) werden ebenfalls zu dem entsprechenden Stundensatz abgerechnet.

3 Preisliste BigBlueButton und Greenlight

Die Preise für die Produkte gelten zuzüglich 19% Umsatzsteuer und beinhalten die in der Leistungsbeschreibung aufgeführten Leistungen und Features, alle Neuerungen aus den Versionsupdates von BBB und Greenlight und Level 3 Support.

Produkt	Beschreibung	Preis/Monat
BigBlueButton (Concurrent-Vertrag)	- 1 seat concurrent für BBB (Mindestmenge: 20 seats) - Hinzubuchung weiterer seat - 1 seat für Tagesveranstaltung	0,60 €
Greenlight (optional zu BBB)	- Administrationssoftware (zur User- und Raumverwaltung)	20,00 €
Tagesveranstaltungen		**Preis/Tag**
Tagesveranstaltung BBB (für Kund:innen ohne Concurrent-Vertrag)	- einmalige Veranstaltung - bis zu 3 Tage - bis zu 3000 Teilnehmer:innen - inkl. Greenlight	600,00 €
Zusätzliche Leistungen		**Preis/Stunde**
Consulting **Entwicklung** **Customizing** **Integration** **Erweiterter Support**	- über Level 3 Support hinausgehender Support - LDAP-Anbindungen - Greenlightmigrationen (auf Anfrage) - weitere Leistungen	200,00 €

BigBlueButton über den DFN-Rahmenvertrag

Produkt	Beschreibung	Preis/Monat
BigBlueButton DFN Rahmenvertrag	- 1 aktive:r Veranstalter:in (Person mit Raumerstellungsrecht) - EVB-IT-Servicevertrag - Laufzeit 1 Jahr (verlängerbar um ein weiteres Jahr)	aktive Veranstalter:innen: 1 - 4999: 0,50 € 5000-19.999: 0,45 € ab 20.000 0,40 €

Zusätzliche Leistungen		**Preis/Stunde**
Consulting **Entwicklung** **Customizing** **Integration** **Erweiterter Support**	- über Level 3 Support hinausgehender Support - LDAP-Anbindungen - Greenlightmigrationen (auf Anfrage) - weitere Leistungen	200,00 €

Die Preise für die Produkte gelten zuzüglich 19% Umsatzsteuer.

4 Supportanfragen

infra.run bietet Level 3 Support. Dieser behandelt Probleme mit dem angebotenen Dienst, welche sich durch mindestens einen User reproduzieren lassen und nicht auf Kundenseite liegen. Technischer Support, der über die originären Vertragspflichten hinausgeht, wird gesondert laut Stundensatz und pro angefangener Stunde abgerechnet. Die Preise hierzu sind der Preistabelle zu entnehmen.

infra.run speichert grundsätzlich nur unbedingt notwendige Daten und nur so kurz wie nötig. Daher ist es wichtig, dass uns Probleme auf jeden Fall innerhalb von drei Tagen mitgeteilt werden, da nach drei Tagen die Logs gelöscht werden. Notwendige Informationen zur Fehleranalyse und -behebung liegen dann nicht mehr vor.

Die Supportanfrage ist generell per Mail an **support@infra.run** zu stellen und wird mit einem Ticketsystem bearbeitet. Um schnell helfen zu können und vor allem, um das Problem richtig zu identifizieren und auch um die richtige Lösung zu finden, benötigen wir eine Reihe von Informationen, welche auf unseren Hilfeseiten zu finden sind: `https://docs.infra.run/de/allgemeines/supportanfragen/`

Ebenfalls auf unseren Hilfeseiten `https://docs.infra.run` haben wir bereits einige Problemstellungen beschrieben. Dort finden Sie passende Lösungen und Handbücher. Sollte ein Problem dennoch nicht zu beheben sein, wenden Sie sich gerne per Mail an unseren Support unter **support@infra.run**.

5 FAQ

Sind Anpassungen am Greenlight möglich?

Greenlight kann nur sehr beschränkt angepasst werden, die Startseite de-facto gar nicht (dies ist eine Einschränkung von Greenlight selbst). Sie können jedoch eine Standardpräsentation durch uns hinterlegen lassen und selbst Ihr eigenes Logo einbinden. Es gibt zudem die Möglichkeit eine einmalige Vorschaltseite bzgl. Datenschutz anzeigen zu lassen.

Kann eine eigene Domain benutzt werden?

Wenn Sie eine eigene Subdomain nutzen möchten, lautet Ihre Domain beispielsweise bbb.[IhrName].de Alle Einladungslinks etc. lauten dann auf bbb.[IhrName].de. Dort läuft auch das Portal (Greenlight). Während der eigentlich Sitzung wird im Browser eine URL welche mit cluster.bbb.infra.run beginnt stehen. Diese URL ist aber praktisch nicht relevant und wird nur während den Sitzungen angezeigt und dient uns auch zur Nachverfolgung bei Supportfällen.

Wird diese Domain immer auf *.infra.run/* lauten oder kann hier eine eigene Domain eingeblendet werden?
Das BBB-Angebot von infra.run basiert auf einem Pool von BBB-Servern, die unterschiedlichen Kunden zugewiesen werden können. Dies sichert die Verfügbarkeit unseres BBB-Angebots auch bei hoher Last. Daher laufen diese auf der infra.run-Domain. Bisher gibt es hier noch keine Möglichkeit, eine eigene Domain anzuzeigen, wir sind aber selbst interessiert daran und stehen dazu im Austausch mit der BBB-Community.

Ist ein Mailversand über den eigenen Mailserver möglich?
Sie können eigene Mailserver-Einstellungen angeben, wenn Anwendungsmails aus Greenlight nicht von noreply@infra.run gesendet werden sollen. Hierfür werden folgende Angaben benötigt:

- SMTP-Server/SMTP-Domain
- SMTP-Port (enable SSL/TLS?)
- SMTP-User
- SMTP-Password
- SMTP-Sender-Mail (sichtbar als Senderadresse)

Ist eine Anbindung an die Authentifizierungsmethode LDAP möglich?
Die Anbindung an ein LDAP ist möglich. Sprechen Sie uns hierzu gerne an. Sie erhalten dann die benötigten Informationen um die entsprechenden Einstellungen vorzunehmen.

Ist es möglich ein bestehendes Greenlight zu infra.run zu migrieren?
Auf Anfrage können wir im Bedarfsfall Ihr Greenlight migrieren. Sprechen Sie uns hierzu gerne an.

6 Datenschutzerklärung

Eine Datenschutzerklärung für BigBlueButton finden Sie unter `https://infra.run/datenschutzbbb`.