

1. Allgemeines

Die inducio GmbH (im Folgenden inducio genannt) stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Option zur Verfügung die gebuchten Ressourcen eines inducio IT Service (im Folgenden „IND-IT-Service“ genannt) zu nutzen. Aufgaben vom Auftraggeber werden vom Auftragnehmer nur übernommen, wenn sie an das Ticketsystem

<https://otrs.inducio-services.net>

mitgeteilt wurden. Der Auftragnehmer behält sich vor die Annahme des Auftrags abzulehnen.

2. Leistungsumfang

(a) Der Leistungsumfang umfasst die Inbetriebnahme, Integration und Migration von Systemen und Systemkomponenten nach der Anforderung durch den Auftraggeber. Neue Systeme werden im Anhang aufgenommen, sofern diese nach Art und Umfang den vorhandenen Systemen ähnlich sind. Eine Verpflichtung des Auftragnehmers zur Aufnahme zusätzlicher Systeme und Systemkomponenten in den Vertrag besteht nicht.

(b) Die eigenverantwortliche Wartung, Entstörung und Instandsetzung der im Anhang gelisteten Systeme steht im Ermessen des Auftragnehmers. Die erforderlichen Tätigkeiten ergeben sich implizit aus dem, dem Auftragnehmer bekannten Nutzungsverhalten des Systems durch den Auftraggeber im Rahmen üblicher Aufwendungen für das entsprechende System, sowie explizit durch Anforderungen vom Auftraggeber.

(c) Der Auftragnehmer übernimmt auf Anforderung durch den Auftraggeber unter Vorbehalt der Annahme durch den Auftragnehmer die Betreuung der Nutzer der IT-Systeme in der Sphäre des Auftraggebers.

3. Der Auftragnehmer stellt in Absprache mit dem Auftraggeber für o.g. Tätigkeiten entsprechend qualifiziertes Personal bereit. Eine weitergehende Qualifizierung auf kunden- und branchenspezifische Produkte ist nur im Rahmen vorhandener betrieblicher Mittel von Auftragnehmer geschuldet. Für Tätigkeiten, die eine entsprechende weitergehende Qualifizierung erfordern, kann der Auftragnehmer die entstehenden Aufwendungen zu Lasten vom Auftraggeber entsprechend geltend machen. Die Weiterqualifizierung bzw. Weitervergabe erfolgt ausschließlich nach Rücksprache und Genehmigung durch den Auftraggeber.

4. Der Auftragnehmer wird die anfallenden Tätigkeiten, je nach Erfordernis, vor Ort oder per Fernzugriff durchführen. Auf Anforderung vom Auftraggeber führt der Auftragnehmer die angegebenen Tätigkeiten ausschließlich vor Ort durch. Dadurch entstandene Mehraufwände werden vom Auftraggeber ersetzt.

5. Der Auftragnehmer erfüllt die o.g. Tätigkeiten nach bestem Wissen und Gewissen (Sorgfaltspflicht) nach einschlägigen Standards und anerkannten Vorgehensweisen. Der Erfolg der jeweiligen Tätigkeiten ist durch den Auftragnehmer in keinem Fall geschuldet.

6. Vertrag & Kündigung

(a) Einmalige Beauftragung:

Bei einer einmaligen Beauftragung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der inducio GmbH, ein zusätzlicher schriftlicher Vertrag ist hierbei nicht notwendig.

(b) Vertragsabschluss inkl. Servicelevel:

Der Vertrag beginnt mit Abschluss des Rahmenvertrages.