

**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 Next Generation Netzwerk Services (im Folgenden „iNG-Dokumentation“ 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. Die genannten Systeme werden dem Kunden im Rahmen dieses Vertrags bereitgestellt.
- b. Dem Kunden werden im Rahmen dieses Vertrags Zugänge bereitgestellt.
  - i. Der erste Zugang ist von der Einrichtungspauschale befreit. Für alle weiteren Zugänge muss eine Pauschale entrichtet werden.
  - ii. Für die ersten zehn Zugänge entfällt die monatliche Gebühr zu den Systemen.
  - iii. Jeder Zugang besteht aus:
    - 1. Zertifikat
    - 2. Benutzername und Passwort
- c. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit selbst zu dokumentieren:
  - i. Passwörter
  - ii. IP Adressen IPv4 / IPv6
  - iii. Geräte
  - iv. Systeme
  - v. ISMS Dokumentation
  - vi. Notfallhandbuch
- d. Der Betrieb der Systeme sind enthalten.
- e. Die Updatepflege (Dienstleistung) und Funktionsbetrieb der Systeme sind enthalten.
- f. Die Lizenzkosten der Systeme sind enthalten.
- g. Die Sicherung (Backup), sowie eine Wiederherstellung (Recovery) der Systeme ist im Leistungsumfang enthalten. Ausdrücklich ausgenommen ist die Wiederherstellung der verlorengegangenen Kundendaten, die zwischen der letzten Sicherung und der Wiederherstellung verarbeitet wurden.
- h. Für die Übermittlung von Passwörtern wird dem Kunden das System: PWPush, soweit verfügbar, unentgeltlich bereitgestellt. Zugriff: <https://pwpush.inducio-services.net>
- i. Einmalleistungen können über den Service Desk beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale verrechnet. Zu unseren Einmalleistungen gehören z. B.:
  - i. Weitere Zugänge zu den Systemen
  - ii. Dokumentation von Passwörtern
  - iii. Dokumentation von Geräten und Systemen sowie deren Abhängigkeiten.
  - iv. Erstellen von Systemplänen und Konzepte.
- j. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit Einsicht in seine Dokumentation zu nehmen.
- k. Dem Kunden werden die Zugangsdaten mitgeteilt.
- l. Bei Beendigung des Einzelauftrags werden die Daten des Kunden nach 14 Tagen automatisch gelöscht. Eventuell vorhandene Backup-Daten werden ebenfalls gelöscht.
- m. Optional können die Daten auf einem mobilen Datenträger für den Kunden/Partner bereitgestellt werden. Diese Leistung muss vor Beendigung des Vertrages bei der inducio beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt über den Service Desk. Die Bereitstellung der Daten wird nach Aufwand verrechnet. Der Datenträger wird von der inducio bereitgestellt und zum aktuellen Tagespreis berechnet. Der Datenträger verbleibt nach Zusendung beim Kunden.

Die Dokumentation erfolgt in unterschiedlichen Systemen:

System	Beschreibung / Zweck	Zugriff
IPAM	IP Address Management: In diesem System werden die IP Adressen des Kunden gespeichert.	<a href="https://ipam.inducio-services.net">https://ipam.inducio-services.net</a>
SYSPASS	SYSPASS: In diesem System werden verschlüsselt und Zugangsbeschränkt die Passwörter abgelegt.	<a href="https://syspass.inducio-services.net">https://syspass.inducio-services.net</a>
i-doit	IT Dokumentation: In diesem System werden alle notwendigen IT Geräte inkl. deren Verlinkungen gespeichert	<a href="https://idoit.inducio-services.net">https://idoit.inducio-services.net</a>
Datei	Für Kalkulationen / Netzwerkzeichnungen mit diversen Programmen	Auf Anfrage als Freigabe über die Cloud der inducio: <a href="https://nextcloud.inducio-services.net">https://nextcloud.inducio-services.net</a>

- 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
- 4. Der Auftragnehmer wird die anfallenden Tätigkeiten, je nach Erfordernis, vor Ort oder per Fernzugriff durchführen. Dadurch entstandene Mehraufwände werden von 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. Verpflichtungen vom Kunden

Für die iNG-Dokumentation Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- a. Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- b. Der Kunde hat die für die Einrichtung eines iNG-Netzwerk-Service erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt.
- c. Die inducio hat Zugriff auf das Kundennetzwerk bzw. mindestens auf den Management Port des Servers.
- d. Der Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.
- e. Der Kunde akzeptiert die Löschung infizierter Dateien innerhalb der Datenablagen.
- f. Der Kunde trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.
- g. Der Kunde stellt sicher, dass die Rufnummern von den Anwendern inkl. Durchwahl übertragen werden. Trifft eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht zu, ist die inducio nicht verpflichtet, den beschriebenen Service mit den vereinbarten Service Level zu erbringen. Diese Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der inducio erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzungen der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind oder die nicht von der inducio zu vertreten sind, gehen nicht zu Lasten der inducio.

### 7. Service und Verfügbarkeit

Die iNG-Dokumentation Verfügbarkeit beträgt in der Standardvariante 98,5% im Jahresmittel.

Für regelmäßige Wartungsarbeiten sowie andere geplante Maßnahmen, die zu einer Beeinträchtigung der Netzwerk Systeme führen, stehen der inducio folgende Wartungsfenster zur Verfügung:

Systemwartungen:

Geplante Wartungsfenster: Mo.-Do.: 21:00 – 6:00 Uhr

Sa.: 6:00 – 10:00 Uhr

Die Zeiten von in Anspruch genommenen Wartungsfenstern werden bei der Ermittlung der durchschnittlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Auftretende Störungen in der inducio eigenen Struktur beseitigt die inducio im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Hierbei werden insbesondere die folgenden Leistungen erbracht:

Die Annahme von Störungsmeldungen erfolgt täglich von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr per Direkteingabe in das Online-System zur Störungsmeldung (Ticketssystem).