



Leistungsbeschreibung

VAPS IT-Admin

Rufnummer: 05136-9362 0
E-Mail: vapsedv@vaps.de

1. Zweck

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt „VAPS IT-Admin“ der VAPS GmbH. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VAPS GmbH.

2. Produktbeschreibung/allgemeine Beschreibung der Dienste

Im Rahmen des VAPS IT-Admin stellt die VAPS GmbH dem Auftraggeber im Rahmen eines monatlich beauftragten Dienstleistungskontingent individuelle Unterstützungsleistungen durch einen Servicetechniker zur Verfügung, der in Absprache mit dem Autohaus definierte Unterstützungsleistungen im Bereich des IT-Betriebs und IT-Support wahrnimmt. Die Leistung, gemäß Leistungsumfang, wird am Standort des Auftraggebers erbracht soweit nicht anders vereinbart oder durch beide Vertragsparteien nicht beeinflussbare Faktoren anderweitig erforderlich.

Der Service „IT-Admin“ wird grundsätzlich durch die VAPS GmbH erbracht. Die VAPS GmbH ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Leistungen Dritter zu bedienen. Beauftragte Dienstleister werden dem Auftraggeber bekannt gegeben.

Die VAPS GmbH ist bei der Wahl der Personen, die zur Leistungserbringung eingesetzt werden, frei. Die IT-Admin Dienstleistung erfolgt nach Möglichkeit durch eine(n) fest zugeteilte/n Techniker/in der VAPS GmbH oder des Dritten, kann allerdings bei Krankheit, Urlaub oder anderweitigen Verpflichtungen auch durch einen gleichwertige/n Techniker/in der VAPS oder des Dritten erbracht werden.

Sofern das Verhalten oder die Qualifikation der eingesetzten Personen nicht den vertraglich vereinbarten Anforderungen entspricht, wird der Auftraggeber die VAPS GmbH hierüber unverzüglich informieren. Die VAPS GmbH wird geeignete Maßnahmen, die gegebenenfalls auch in einem Austausch der betreffenden Person bestehen können, ergreifen.

Alle durchgeführten Tätigkeiten des IT-Admin werden in Form von Einsatzberichten dokumentiert und dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Des Weiteren enthält der Einsatzbericht die Dokumentation der getroffenen Absprachen zwischen dem zuständigen Mitarbeiter des Auftragnehmers sowie dem Key User des Auftraggebers.

Die Mindestabnahme bzw. die Mindesteinsatzdauer pro Monat beträgt 1 Personentag bei einer Entfernung von maximal 100km rund um einen Standort der VAPS GmbH (Isernhagen & Lollar, Stand: 01.07.2021). Für längere Anfahrten (>100km) gilt eine Mindestabnahme von 2 Personentagen am Stück pro Monat. Ab einer Anfahrtslänge von >=300km erfolgt eine individuelle Reisekostenkalkulation. Ausschlaggebend für die Entfernung ist die reale Fahrtstrecke des eingesetzten Mitarbeiters der VAPS GmbH bzw. des Dritten.

Bei Bedarf eines höheren Festkontingents monatlicher IT-Admin Tage erfolgt die Angebotserstellung auf Basis einer Individualkalkulation.

3. Leistungsumfang und Leistungsausschluss

3.1. Leistungsumfang

- Aufbau oder Austausch von Arbeitsplatzhardware nach Vorgaben des Auftraggebers.
- Softwareinstallation an den Arbeitsplätzen nach Vorgaben des Auftraggebers.
- Patchmanagement auf Arbeitsplatzrechnern mit bestehenden Werkzeugen.
- Patchmanagement auf den bestehenden Serversystemen mit bestehenden Werkzeugen.
- Kontrolle auf Hardwarefehler auf der eingesetzten Serverhardware.
- Kontrolle der bestehenden Datensicherung und auf Wunsch Test einer Rücksicherung nach Absprache mit dem Key-User des Autohauses.
- Neuinstallation von ODIS-Testern im Fehlerfall (ersetzt nicht den Supportvertrag mit der OTLG).
- Benutzersupport für Infrastrukturthemen während der IT-Admin-Tage (Passworte zurücksetzen, Diagnose von Hardwareproblemen, Neue Benutzer anlegen, etc.).
- Koordination von 3rd Party Support-Tickets.
- Grundkonfiguration von aktiven Netzinfrastrukturkomponenten (Switch, Router) als Unterstützungsleistung bei Beauftragung Dritter.

3.2. Leistungsausschluss

- Implementation oder verantwortliche Führung eines Lizenzmanagementprozesses.
- Der Auftragnehmer übernimmt keine rechtliche Betriebsverantwortung für die IT-Systeme des Auftraggebers.
- Erstellung und Pflege eines kaufmännischen Infrastrukturinventars.
- Übernahme von Projektmanagement- und -leitungsaufgaben.
- Erstellen von Verfahrensdokumentationen zum Beispiel im Rahmen der Umsetzung von DSGVO-Vorgaben.
- Übernahme oder Initiierung von unterstützenden Tätigkeiten, die bereits durch bestehende Supportverträge zwischen dem Auftraggeber und Dritten abgedeckt sind (z.B. OTLG, VDD, soft-nrg, Druckkonzeptanbieter, etc.).
- Installation und Betrieb von Druck- und Outputmanagementlösungen.
- Betrieb und Pflege einer IT-Security-Infrastruktur, die bereits über bestehende Verträge abgedeckt ist oder von Dritten supported wird (z.B. SOPHOS Firewalls, Intranator).
- Hotline-Support außerhalb der vereinbarten monatlichen Einsatzzeiten des IT-Admins.
- Kontinuierliches Management und Überwachung eines beim Auftraggeber bestehenden Ticketsystems.
- Alle darüber hinaus gehenden Leistungen, die nicht im Leistungsportfolio (Kapitel 3.1) beschrieben sind.

4. Voraussetzungen & Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Für die Erbringung von Service- und Supportleistungen stellt der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang zu seinen lokalen IT-Systemen im notwendigen Umfang bereit.
- Der Auftraggeber benennt für alle Anfragen den Vertrag oder laufende Entstörungen betreffend einen festen Ansprechpartner (Key User) und einen Vertreter im Fall von Krankheit oder Urlaub, befugt ist, für den Auftraggeber verbindliche Erklärung abzugeben und Erklärungen der VAPS GmbH entgegenzunehmen.
- Der Auftraggeber stellt eine Liste aller von ihm genutzten Fremddienstleister inkl. Ansprechpartner und Kontaktdaten bereit.
- Der Auftraggeber stellt die zuvor genannten Informationen mindestens 5 Werktage vor Antritt zur Verfügung.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle Beistellungen, welche nicht über den Auftragnehmer bezogen worden sind, gemäß der jeweils gültigen Nutzungs- und Lizenzbestimmungen erworben und zum Einsatz gebracht werden.
- Der Auftraggeber stellt sicher, dass alle zur Administration und zum Betrieb vorhandenen Werkzeuge der von ihm eingesetzten IT-Lösungen in einer unterstützten Version und ausreichender Menge verfügbar sind.
- Der Auftraggeber beachtet die Grundsätze der ordnungsgemäßen Datenverarbeitung (GoD). Hierunter fallen u.a. Virenschutz- und Sicherungs-(Backup-) Maßnahmen (inklusive regelmäßiger Erfolgskontrolle), die Beachtung von Datenschutzbestimmungen sowie sämtliche Vorkehrungen und Maßnahmen, die als „Stand der Technik“ innerhalb der IT-Branche gelten.
- Der Auftraggeber hat die VAPS GmbH unverzüglich schriftlich oder in Textform zu informieren, wenn er erkennt, dass eine Leistung nicht vertragsgemäß erbracht worden ist. Er hat dabei die nicht vertragsgemäße Leistungserbringung gegenüber VAPS GmbH so detailliert wie möglich zu spezifizieren.
- Der Auftragnehmer unterlässt es, Mitarbeiter der VAPS GmbH oder des Dritten für die Dauer des Vertrages und bis zu 2 Jahre nach Beendigung des Vertrages mit der VAPS GmbH unmittelbar oder mittelbar abzuwerben. Soweit nicht anders geregelt, verspricht der Auftraggeber für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung gegen diese Pflicht eine Vertragsstrafe, deren Höhe in das billige Ermessen (§315 BGB) der VAPS GmbH gestellt wird. Dem Auftraggeber bleibt es unbenommen, die Angemessenheit gerichtlich überprüfen zu lassen. Die Geltendmachung eines weitergehenden Schadensersatzanspruches bleibt unberührt.

5. Verantwortlichkeiten Auftraggeber

- Änderungen des Ansprechpartners und dessen Vertreter muss der Auftraggeber der VAPS GmbH unverzüglich mitteilen.
- Zu Beginn jedes IT-Admin-Einsatzes weist der Key User des Auftraggebers dem IT-Admin die zu erledigenden Aufgaben zu, mit Referenz auf den Leistungskatalog.
- Der Auftraggeber meldet auftretende Probleme während des IT-Admin-Einsatzes an den anwesenden Mitarbeiter des Auftragnehmers und wirkt bei der Problembhebung im Rahmen seiner Möglichkeiten mit sowie veranlasst die notwendigen Maßnahmen bzw. führt diese durch.

6. Sonstiges

Ein Dienstleistungstag besteht aus 8 Stunden Arbeit plus Pausen erbracht von einer Person.

In einem Monat nicht verbrauchte Dienstleistungstage aus dem IT-Admin-Kontingent können nicht auf den Folgemonat übertragen werden.

Sollte es während eines Einsatzes über das vertraglich vereinbarte Kontingent hinaus zusätzliche Bedarfe an Dienstleistungsstunden geben, so können diese zum aktuell geltenden IT-Admin Stundensatz (ggf. zzgl. Überstundenzuschläge) nachgeordert werden. Mehrarbeit bis zu einer Höhe von 4 Stunden werden ohne weitere Beauftragung am Monatsende zum aktuell gültigen IT-Admin Stundensatz (ggf. zzgl. Überstundenzuschläge) fakturiert. Zusätzlich angefragte Dienstleistungsstunden oder -tage, die nicht im Rahmen eines regulären IT-Admin-Einsatzes anfallen, bedürfen der formlosen schriftlichen Beauftragung durch den Auftraggeber an die VAPS GmbH, sofern diese nicht bereits über das Abnahmeprotokoll bestätigt worden sind. Die Abrechnung erfolgt dann je angefangener halber Stunde.

Der IT-Admin Service umfasst keine Hotline-Support-Dienstleistungen außerhalb der Einsatzzeiten des IT-Admin. Falls gewünscht ist für diese ein separater Vertrag mit der VAPS GmbH abzuschließen.

Es gelten alle bundeseinheitlichen Feiertage plus davon abweichende an den Standorten der VAPS GmbH.
(Isernhagen und Lollar, Stand: 01.07.2021).

Ein IT-Admin-Einsatz ist während der Bürozeiten des Auftragnehmers zu planen (Mo – Fr 08:00 – 18:00). Sollten Tätigkeiten außerhalb dieser Zeiten anfallen gelten zusätzliche Überstundenzuschläge, die mit der nächsten Monatsrechnung automatisch fakturiert werden.

Fahrzeiten zwischen verschiedenen Standorten des Auftraggebers, die über einen IT-Admin-Vertrag abgedeckt sind, gelten als Arbeitszeit im Sinne des beauftragten Kontingents.