

Anlage – Umfang der Professional Services

Inhaltsverzeichnis

- 1. Umfang der Leistungen2
- 1.1. Professional Services2
- 1.2. Zusätzliche Projekt-Leistungen2
- 1.3. Umsetzung2
- 1.4. Support-Leistungen2
- 1.5. Ergebnisse3
- 2. Nicht im Umfang enthalten3
- 3. Projekt-Management4
- 3.1. Technische Anforderungen4
- 3.2. Onboarding der Expeditionen4
- 3.3. Projektplan und Mitwirkungspflicht4

1. Umfang der Leistungen

1.1. Professional Services

Dieses Dokument spiegelt den allgemeinen Ansatz wider und legt die Verpflichtungen und Bedingungen fest, die notwendig sind, um den Zugang zur *Plattform* zu implementieren und *Kunden* die Nutzung der *Plattform* zu ermöglichen. Diese Bedingungen stellen kein Pflichtenheft (*Systemspezifikation*) dar, sondern eine rechtliche Vertragsgrundlage für die zukünftige gemeinsame Vereinbarung über ein solches Dokument. Die Notwendigkeit und der Umfang eines jeden *Projekts* und die detaillierten *Projekt-Schritte* werden separat in einem *Projektplan* vereinbart, der auf den vom *Kunden* definierten Anforderungen basiert und von beiden *Parteien* separat überprüft und bestätigt wird.

Professional Services umfassen die folgenden *Leistungen*:

- *Projekt Kick-Off* vor Ort beim *Kunden* oder Remote
- Onboarding der *Speditionen*
- Kundenspezifische Anpassung
- Interne Tests des *Service-Providers*
- Technische Umsetzung
- Konfiguration des Testsystems
- Schulung der Haupt-*Nutzer* vor Ort beim *Kunden* oder Remote
- Unterstützung der Tests beim *Kunden*
- Schulung der End-*Nutzer* vor Ort beim *Kunden* oder Remote
- Konfiguration des Live-Systems
- Onlinehilfe
- *Go-Live-Support*
- *Projekt-Management-Leistungen* (Abstimmung von Besprechungen, Organisation und Durchführung regelmäßiger Telefonkonferenzen, E-Mail-Korrespondenz usw.)

Dieser derzeitige Umfang der *Leistungen* wurde zwischen den *Parteien* in diesem *Vertrag* und wie in der *Systemspezifikation* (*Pflichtenheft*) festgelegt abgestimmt und vereinbart und wird als ursprünglicher Umfang der *Professional Services* (im Folgenden „ursprünglicher Umfang“) bezeichnet.

1.2. Zusätzliche Projekt-Leistungen

Die zusätzlichen *Projekt-Leistungen* finden während der individuellen Umsetzung des *Projekts* statt und beinhalten zusätzlichen *Projekt-Management-Aufwand* außerhalb des *ursprünglichen Umfangs* wie die Koordinierung unvorhergesehener Ereignisse während des *Projekts* (z. B. *Change Requests*, Anpassung des *Projektinitiierungsdokuments*, neue Zuständigkeiten, Fristen usw.) und alle damit verbundenen *Leistungen* hinsichtlich Überwachung und Support zum Vorantreiben des *Projekt-Fortschritts*. Der Umfang der zusätzlichen *Projekt-Leistungen* basiert auf dem *ursprünglichen Umfang* der *Leistungen* und kann bis zu 20 % des *ursprünglichen Umfangs* betragen.

1.3. Umsetzung

Der *Service-Provider* implementiert den Zugang zur *Plattform* für die *benannten Standorte* des *Kunden* in Europa gemäß der *Systemspezifikation* (*Pflichtenheft*). Die Anzahl der und die Anforderungen für die *Roll-Outs* sowie die Art der Implementierung des Zugangs zur *Plattform* sind in der *Systemspezifikation* (*Pflichtenheft*) im Detail festgelegt. Nach der Umsetzung und dem *Go-Live* kann der *Kunde* mit der Nutzung der *Plattform* beginnen.

1.4. Support-Leistungen

Die folgenden *Leistungen* sind im *ursprünglichen Umfang* dieses *Vertrags* eingeschlossen, sofern sie auf die Art der Implementierung des *Kunden* gemäß der *Systemspezifikation* (*Pflichtenheft*) anwendbar sind. Der *Service-Provider* unterstützt den *Kunden* während der *Implementierungsphase* und beim *Go-Live*.

Setup-Support:

- Angleichung an die Kommunikationskanäle zwischen dem Inhouse-System des *Kunden* und der *Plattform*
- Einrichtung der Schnittstellenverbindung und Ausführung von Integrationstests für beide Systeme: Test- und Live-Umgebung
- Überwachung der Schnittstellenverbindung während der Hyper-Care-Phase des *Projekts*

Fortlaufender *Kunden-Support*:

- Schulung der Haupt-*Nutzer* vor der Testphase und dem *Go-Live*
- End-*Nutzer*- und IT-Support während der geltenden Arbeitszeit
- Verfolgung des Anlaufstatus für das vereinbarte Transaktionsvolumen

Unterstützung der *Speditionen*:

- Weitergabe von Dokumenten an die *Speditionen*, in denen die Lösungen des *Service-Providers* erklärt werden
- Unterstützung der *Speditionen* per E-Mail und Telefon während der geltenden Arbeitszeit

Klarstellung der Abrechnung:

- Einrichtung der korrekten Abrechnungsstruktur, die auch nach der Hyper-Care-Phase ein nahtloses Abrechnungsverfahren gewährleistet

1.5. Ergebnisse

Je nach den technischen Anforderungen der Systemumgebung des *Kunden* und dem *ursprünglichen Umfang* der *Leistungen* kann Folgendes zu liefern sein:

Systemspezifikation	basiert auf den Informationen und Vereinbarungen des gemeinsamen Workshops. Der <i>Service-Provider</i> erstellt die <i>Systemspezifikation</i> (Pflichtenheft), die eine Beschreibung der gewünschten Schnittstellenfunktion sowie der detaillierten Systemausprägung der <i>Plattform</i> beinhaltet. Die <i>Systemspezifikation</i> (Pflichtenheft) wird vor Beginn des <i>Projekts</i> für die schriftliche Genehmigung und Abnahme an den <i>Kunden</i> gesendet. Somit beschreibt die genehmigte <i>Systemspezifikation</i> (Pflichtenheft) alle Anforderungen des <i>Kunden</i> und auch die dem <i>Kunden</i> zu liefernden Ergebnisse. Sie bildet die Grundlage für die Aufwandsschätzung sowie für die Gebühren für <i>Professional Services</i> und zusätzliche <i>Projekt-Leistungen</i> .
Projektplan	enthält den <i>Projekt-Zeitplan</i> , in dem alle Aktivitäten aufgeführt sind, die während des <i>Projekts</i> durchgeführt werden müssen. Der <i>Projektplan</i> muss vom <i>Kunden</i> schriftlich bestätigt werden.
Projektinitiierungsdokument	enthält einen <i>Projekt-Zeitplan</i> , in dem alle Aktivitäten aufgeführt sind, die während des <i>Projekts</i> durchgeführt werden müssen. Das <i>Projektinitiierungsdokument</i> muss vom <i>Kunden</i> schriftlich bestätigt werden. Darüber hinaus erklärt dieses Dokument die relevanten Schritte der Kommunikationsmanagement-Strategie (Kommunikations- und Eskalationspolitik), einschließlich der Integration der <i>Speditionen</i> , und der Qualitätsmanagement-Strategie (Qualitäts- und Testmanagement), die den Softwareentwicklungs- und Testprozess beschreibt. Das <i>Projektinitiierungsdokument</i> gibt einen Überblick über die beteiligten Mitglieder des <i>Projekt-Teams</i> und deren Verantwortlichkeiten.
Allgemeines Schulungsmaterial	enthält allgemeine Informationen zur Verwendung der verschiedenen Module und Funktionen der <i>Plattform</i> des <i>Service-Providers</i> . Es wird nicht an die individuellen Bedürfnisse des <i>Kunden</i> angepasst und wird dem <i>Kunden</i> im PDF-Format zur Verfügung gestellt.
Onlinehilfe (Benutzerhandbuch ohne individuelle Anpassung)	enthält allgemeine Informationen zur Verwendung der verschiedenen Module und Funktionen der <i>Plattform</i> des <i>Service-Providers</i> . Die Onlinehilfe ist innerhalb der <i>Plattform</i> im Bereich „Onlinehilfe“ zu finden. Die Onlinehilfe enthält allgemeine Informationen und wird nicht an die speziellen Bedürfnisse oder Prozesse des <i>Kunden</i> angepasst.

2. Nicht im Umfang enthalten

Diese Anlage konzentriert sich auf die Implementierung des Zugangs zur *Plattform* für einen erfolgreichen *Go-Live*. Die Bereitstellung gewünschter *Cloud Services* und zugehöriger *Leistungen* ist Gegenstand der Anlage – Umfang der *Cloud Services* und Gebühren. Dieser und die entsprechenden Gebühren werden gesondert vereinbart.

Erweiterte Roll-Outs	erweiterte <i>Roll-Outs</i> sind nicht im <i>ursprünglichen Umfang</i> der <i>Leistungen</i> in dieser Anlage enthalten und werden daher gesondert in Rechnung gestellt
Änderungen oder Erweiterungen	des vereinbarten <i>ursprünglichen Umfangs</i> der <i>Leistungen</i> oder der <i>Systemspezifikation</i> (Pflichtenheft) können sich auf eine neue Funktion und/oder ein neues Modul beziehen, die bzw. das der <i>Kunde</i> implementieren möchte und zu zusätzlichem Aufwand führt. Diese werden als <i>Change Request</i> betrachtet, der durch eine <i>Zusatzvereinbarung</i> in Auftrag gegeben und getrennt bezahlt werden muss.
Pflege einer Speditionsschnittstelle	die der <i>Spedition</i> auf Grundlage der aktuellen Preise gemäß des von der <i>Spedition</i> abgeschlossenen <i>Plattformnutzungsvertrags</i> direkt in Rechnung gestellt wird, ist nicht im Umfang der <i>Leistungen</i> dieses <i>Vertrags</i> enthalten.

Alle Kosten, die für Produkte und Dienstleistungen von Dritt-Anbietern anfallen können, die der *Kunde* oder die *Spedition* zusätzlich tragen muss, sind nicht in den Umfang dieses *Vertrags* eingerechnet und müssen gesondert berücksichtigt werden.

3. Projekt-Management

3.1. Technische Anforderungen

In Abhängigkeit von dem spezifischen Inhouse-System des *Kunden* müssen für die erfolgreiche Implementierung des Zugangs zur *Plattform* bestimmte Anforderungen erfüllt werden. Der *Service-Provider* implementiert den Zugang zur *Plattform* unter Berücksichtigung der technischen Gegebenheiten und Anforderungen des *Kunden*. Diese Anforderungen für die erfolgreiche Erbringung der *Professional Services* sind in der *Systemspezifikation* (Pflichtenheft) festgelegt.

3.2. Onboarding der *Speditionen*

Im Rahmen des Onboardings der *Speditionen* führt der *Service-Provider* ggf. verschiedene Maßnahmen durch, die in Anlage H „Modul- und Leistungs-Beschreibung“ beschrieben sind.

Der *Kunde* legt fest, welche seiner *Speditionen* für die Arbeit des *Kunden* auf der *Plattform* aktiviert werden soll. Der *Kunde* verwendet die Vorlage für die *Speditionen*-Liste ausschließlich in dem vorgegebenen Vorlagenformat des *Service-Providers*. Der *Service-Provider* prüft einige spezifische rechtliche und vertragliche Anforderungen von *Speditionen*, die die *Plattform* verwenden müssen. Der *Service-Provider* führt die *Spedition* durch den gesamten Onboarding-Prozess, der erforderlich ist, um der *Spedition* die Nutzung der *Plattform* zu ermöglichen. Der *Service-Provider* betreut und unterstützt die *Spedition* vor und nach dem *Go-Live* bei technischen, abrechnungsbezogenen und vertraglichen Themen.

3.3. Projektplan und Mitwirkungspflicht

Die *Projekt*-Schritte und das *Go-Live*-Datum werden vom *Kunden* und vom *Service-Provider* vor Beginn der Umsetzung gemäß dem Projektplan vereinbart. Der Projektplan ist ein integraler Bestandteil dieses *Vertrags* und muss vom *Kunden* schriftlich bestätigt werden.

Die folgenden Mitwirkungspflichten der *Parteien* und *Projekt*-Meilensteine sind entscheidend für den Erfolg des *Projekts*.

VERANTWORTUNG DES <i>SERVICE-PROVIDERS</i>	VERANTWORTUNG DES <i>KUNDEN</i>
Erstellung und Unterzeichnung des <i>Statement of Work</i>	Unterzeichnung des <i>Statement of Work</i>
<i>Projekt</i> Kick-Off-Meeting vor Ort beim <i>Kunden</i> oder Remote	<i>Projekt</i> Kick-Off-Meeting vor Ort beim <i>Kunden</i> oder Remote
Unterrichtung des <i>Kunden</i> über die Bereitschaft der <i>Speditionen</i> , die Phasen und andere Elemente, die sich auf die Zusammenarbeit zwischen dem <i>Kunden</i> und der <i>Spedition</i> auswirken	Bestätigung der Beurteilung des <i>Service-Providers</i> hinsichtlich der Bereitschaft der <i>Speditionen</i>
Erstellung und Übergabe des Einführungsschreibens für die <i>Spedition</i> an den <i>Kunden</i>	Information der <i>Spedition</i> über die Entscheidung des <i>Kunden</i> zur Implementierung der <i>Plattform</i>
Entwicklung des Projektplans, der Meilensteine und der Mitwirkungspflichten	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Genehmigung und Abnahme des Projektplans sowie der Termine und Fristen Benennung des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers, der für Entscheidungen zuständig ist Benennung des technischen Ansprechpartners Benennung des Ansprechpartners für das Onboarding der <i>Speditionen</i> Information der <i>Spedition</i> über die Schritte und Aufgaben, die von der <i>Spedition</i> für einen erfolgreichen <i>Go-Live</i> durchzuführen sind Bereitstellung der Test- und End-Nutzer-Liste sowie der entsprechenden Rollen
Prüfung der Eignung der <i>Spedition</i> für die Nutzung der <i>Plattform</i> (vertragliche Anforderungen und ggf. spezifische rechtliche Anforderungen)	<ul style="list-style-type: none"> Verfügbarkeit des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers und des technischen Ansprechpartners für mögliche Anfragen Aktive Teilnahme an vereinbarten Besprechungen Einhaltung der vereinbarten Fristen und Erfüllung der vereinbarten Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> Verfügbarkeit des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers und des technischen Ansprechpartners für mögliche Anfragen Unterstützung des <i>Service-Providers</i> beim Onboarding der <i>Speditionen</i> (z. B. im Falle unklarer Kontaktdaten, mangelnder Reaktion seitens der <i>Spedition</i>, fehlender erforderlicher

VERANTWORTUNG DES <i>SERVICE-PROVIDERS</i>	VERANTWORTUNG DES <i>KUNDEN</i>
	Informationen oder wenn <i>Speditionen</i> Fragen oder Anliegen in Bezug auf die Zusammenarbeit mit dem <i>Kunden</i> haben) <ul style="list-style-type: none"> • Aktive Teilnahme an vereinbarten Besprechungen • Einhaltung der vereinbarten Fristen und Erfüllung der vereinbarten Aufgaben
Umsetzung der technischen Schnittstelle	Bereitstellung von Schnittstelleninformationen (nicht anwendbar für Manual Release)
Anpassung der Benutzeroberfläche	Bereitstellung der erforderlichen Informationen zur Benutzeroberfläche
Interne Tests des <i>Service-Providers</i>	Tests auf dem Inhouse-Testsystem des <i>Kunden</i> (nur anwendbar für Schnittstellen)
Konfiguration des Abnahmesystems des <i>Kunden</i>	Entwicklung des Produktiv-/Live-Systems (nur anwendbar für Schnittstellen)
Übergabe des Testsystems	Entgegennahme des Testsystems
Unterstützung der Abnahmetests des <i>Kunden</i>	Erstellung von Testdaten und Testplan sowie Zuordnung der Testdaten Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen für die Tests beim <i>Kunden</i>
Konnektivitätsprüfungen in Testumgebung	Konnektivitätsprüfungen in Testumgebung
	Bereitstellung der Stammdaten zum Hochladen in die Anwendung des <i>Service-Providers</i>
	<i>Nutzer</i> -Abnahmetests und schriftliche Genehmigung des Testsystems per E-Mail
Gewährleistung, dass die vertraglichen Anforderungen für die Zusammenarbeit mit der <i>Spedition</i> erfüllt sind	Weitergabe der Informationen zum <i>Go-Live</i> (z. B. Aufschub oder Anpassung des <i>Go-Live</i> oder vorübergehende Aussetzung des Projekts) an die <i>Spedition</i>
Anbindung der <i>Spedition</i> an das System des <i>Kunden</i> unter Berücksichtigung von Einschränkungen wie Rollen, Planungseinheiten und Kreditorenummern	Bereitstellung ausführlicher Informationen für den <i>Service-Provider</i> zu den Einschränkungen, welche die Anbindung der <i>Spedition</i> an das System des <i>Kunden</i> betreffen
Konfiguration des Produktiv-/Live-Systems	Entwicklung des Produktiv-/Live-Systems (nur anwendbar für Schnittstellen)
Konnektivitätsprüfungen in Liveumgebung	Konnektivitätsprüfungen in Liveumgebung
Schulung der <i>Nutzer</i> vor Ort beim <i>Kunden</i> oder Remote	
<i>Go-Live</i> -Support für <i>Speditionen</i>	
<i>Go-Live</i> -Support für den <i>Kunden</i>	Produktiver Start / <i>Go-Live</i>
Hyper-Care-Support und <i>Projekt</i> -Abschluss einschließlich <i>Projekt</i> -Rückschau	Hyper-Care und Teilnahme an der <i>Projekt</i> -Rückschau
Unterstützung der <i>Spedition</i> während der Hyper-Care-Phase bei technischen, abrechnungsbezogenen und vertraglichen Themen	