

## Anlage – Umfang der Professional Services

---

### Inhaltsverzeichnis

1.	Umfang der Leistungen .....	2
1.1.	Professional Services .....	2
1.2.	Zusätzliche Projekt-Leistungen .....	2
1.3.	Umsetzung .....	2
1.4.	Support-Leistungen .....	2
1.5.	Ergebnisse .....	3
2.	Nicht im Umfang enthalten .....	3
3.	Projekt-Management .....	4
3.1.	Technische Anforderungen .....	4
3.2.	Onboarding der Expeditionen .....	4
3.3.	Projektplan und Mitwirkungspflicht .....	4

## 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:

<b>Systemspezifikation</b>	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> .
<b>Projektplan</b>	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.
<b>Projektinitiierungsdokument</b>	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.
<b>Allgemeines Schulungsmaterial</b>	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.
<b>Onlinehilfe (Benutzerhandbuch ohne individuelle Anpassung)</b>	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.

<b>Erweiterte Roll-Outs</b>	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
<b>Änderungen oder Erweiterungen</b>	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.
<b>Pflege einer Speditions-Schnittstelle</b>	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"> <li>Schriftliche Genehmigung und Abnahme des Projektplans sowie der Termine und Fristen</li> <li>Benennung des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers, der für Entscheidungen zuständig ist</li> <li>Benennung des technischen Ansprechpartners</li> <li>Benennung des Ansprechpartners für das Onboarding der <i>Speditionen</i></li> <li>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</li> <li>Bereitstellung der Test- und End-Nutzer-Liste sowie der entsprechenden Rollen</li> </ul>
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"> <li>Verfügbarkeit des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers und des technischen Ansprechpartners für mögliche Anfragen</li> <li>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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verfügbarkeit des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers und des technischen Ansprechpartners für mögliche Anfragen</li> <li>Aktive Teilnahme an vereinbarten Besprechungen</li> <li>Einhaltung der vereinbarten Fristen und Erfüllung der vereinbarten Aufgaben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verfügbarkeit des verantwortlichen <i>Projekt</i>-Managers und des technischen Ansprechpartners für mögliche Anfragen</li> <li>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</li> </ul>

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"> <li>• Aktive Teilnahme an vereinbarten Besprechungen</li> <li>• Einhaltung der vereinbarten Fristen und Erfüllung der vereinbarten Aufgaben</li> </ul>
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>	<b>Produktiver Start / <i>Go-Live</i></b>
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	