

1. Dienstleistungsvereinbarungen:

Die Lizenzen zur Nutzung des WIMES-Webportals und der Standard-Dienstleistungen werden in Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Kunden (Auftraggeber) und dem e//s-Institut (Auftragnehmer) geregelt. Die jeweils gültigen Preise und Modalitäten sind auf der Website des Instituts beschrieben (www.els-institut.de). Bei Abweichungen zwischen den veröffentlichten Modalitäten und dem vereinbarten Vertrag gelten die Regelungen des Vertrages.

Darüber hinaus gelten folgende Regelungen, auch wenn sie in dieser Weise nicht ausdrücklich im Vertrag vereinbart wurden:

2. Beauftragung und Freigabe von Dienstleistungen außerhalb der Dienstleistungsvereinbarungen zum WIMES-Webportal

Auftraggeber können weitere Dienstleistungen mit dem Auftragnehmer vereinbaren. Unterschieden werden

- Fachtage, die vor Ort beim Kunden erbracht werden.
- Fachleistungsstunden (dokumentiert im Ticketsystem), die im e//s-Institut erbracht werden.

Aufträge bis 500 Euro gelten dann als erteilt und freigegeben, wenn innerhalb von drei Arbeitstagen kein schriftlicher Widerspruch gegen ein entsprechendes Angebot beim Auftragnehmer eingeht. Ist eine besondere Eile geboten, kann in Ausnahmefällen der Auftraggeber telefonisch und persönlich eine Freigabe erteilen.

Aufträge über 500 Euro gelten dann als erteilt und freigegeben, wenn eine schriftliche Bestätigung beim Auftragnehmer eintrifft. Die Angebote gelten freibleibend 14 Tage nach Absendung des Angebotes. Bei fehlender Beauftragung werden die Dienstleistungen nicht durchgeführt.

3. Erbringung und Abrechnung von Fachtagen

Fachtage werden vor Ort beim Auftraggeber erbracht. Beispiele für solche Dienstleistungen sind:

- Schulungen
- Vorträge
- Workshop / Arbeitsgruppe
- Beratung
- Sitzungen von Steuerungsgruppen und Planungsgremien

Ein Fachtage vor Ort dauert 6 bis 10 Stunden. Ein halber Fachtage dauert 3 bis 5 Stunden. Eine weitere Stückelung von Fachtagen ist nicht möglich.

Als Kosten eines Fachtages (respektive 50% für einen halben Fachtage) gelten die Beträge, die auf der Website des e//s-Instituts veröffentlicht sind, es sei denn, mit dem Auftraggeber ist ein anderer Preis vereinbart.

Reisezeiten, Vor- und Nachbereitungszeiten werden nicht berechnet und sind inklusive. Beigestellte Produkte, wie Handoutvorlagen, Powerpoint-Präsentationen sind inklusive.

Reisekosten und andere Spesen werden dem Auftraggeber mit den Kosten für den Fachtage in Rechnung gestellt. Dazu gehören

- Fahrten mit dem PKW (0,30 Euro pro gefahrenem km vom Wohnort des els-Mitarbeiters bis zum Zielort beim Auftraggeber und zurück.
- Fahrten mit der Bahn 2. Klasse (respektive 1. Klasse mit Bahncard 50).
- Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln.
- Taxifahrten, wenn keine anderen Beförderungen möglich sind.
- Hotelkosten.

4. Besondere Dienstleistungen nach dem Ticket-System: Erbringung und Abrechnung von Fachleistungsstunden.

Besondere Dienstleistungen sind Leistungen, die nicht bereits vertraglich geregelt sind und die keine Präsenz vor Ort erfordern. Besondere Dienstleistungen können u.a. sein:

- Zusätzliche Bereitstellung von Datenelementen und Eingabefeldern
- Konfiguration von mandantenspezifischen Hilfearten
- Einstellungen im Modul WIMESziel, WIMESdoku oder WIMESleist
- Abbildung von Kernprozessen mittels WIMESproz
- Abbildung des Organigramms des Mandanten und dessen Änderungen in der Abteilungshierarchie des WIMES-Web-Portals
- Anlegen von Dimensionen
- Spezielle Exportroutinen
- vom Auftraggeber verursachte/veranlasste umfangreiche Lösch- und Korrekturaktionen
- Vorbereiten und Korrekturen von Formularen für die automatische Befüllung.

Besondere Dienstleistungen, die in weniger als 10 Minuten erbracht werden können, gelten als Supportleistungen.

Besondere Dienstleistungen werden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Das e//s-Institut erstellt pro Auftrag ein Ticket, dessen Bearbeitung geplant und verfolgt wird (Fertigstellung bis ..., geplanter Aufwand in Höhe von ..., tatsächlicher Aufwand). Der Mitarbeiter des Auftragnehmers oder ein beauftragter freier Mitarbeiter dokumentiert die Tätigkeiten 15-minutengenau.

Der Auftraggeber erteilt für das Angebot eine schriftliche Freigabe. Dazu sendet er das Angebot abgezeichnet an das e//s-Institut zurück.

Die benötigten Fachleistungszeiten werden 15-minutengenau mit der nächsten Quartalsrechnung in Rechnung gestellt. Der Rechnung wird eine Zeiterfassung für das Ticket beigefügt.

Für das Angebot werden Erfahrungswerte zugrunde gelegt, die um 50% überschritten werden können. Bei einer sich abzeichnenden Überschreitung um mehr als 50% wird der Auftraggeber mit Begründung um eine weitergehende Freigabe gebeten.

5. **Abnahme der Besonderen Dienstleistungen durch den Auftraggeber.**

Ergebnisse besonderer Dienstleistungen nach dem Ticketsystem werden vom e//s-Institut getestet und soweit erkennbar fehlerfrei ausgeliefert. Der Auftragnehmer testet seinerseits die Produkte und Funktionen. Wenn er Mängel feststellt, die dem Angebot und der Beauftragung widersprechen, teilt der dieses dem e//s-Institut schriftlich mit. Das e//s-Institut stellt im Rahmen der Gewährleistung die Mängel ohne neuerliche Kosten ab.

Wenn es sich bei Mängeln um eine Korrektur oder Erweiterung des Auftrags handelt, muss ein neues kostenpflichtiges Ticket erstellt werden.

6. **Support.**

Der Support der Nutzer des Webportals und der durch Besondere Dienstleistungen erstellten Funktionen oder Tools ist Teil des Dienstleistungsvertrages und wird von Mitarbeitern des e//s-Instituts kostenlos erbracht.

Supportanlässe können sein:

- Technische oder inhaltliche Fragen.
- Fragen zur Orientierung im Programm.
- Begründete Löschungen von Fällen oder Prozessschritten
- Öffnung geschlossener Prozessschritte

- bei einem vergessenen Passwort Zusendung des Passwortlinks.
- Anlegen oder Schließung einer neuen Abteilung oder Gruppe (der Auftraggeber muss zuvor alle Fälle neu zugeordnet haben).
- Besondere Dienstleistungen, die nicht länger als 10 Minuten dauern.
- Fragen und Support zur Verschlüsselung mit dem Organisationsschlüssel.
- Fragen und Support bei Zugangsproblemen zum Webportal.

Wenn bei einer Telefonanfrage kein Mitarbeiter des e//s-Instituts zu erreichen ist, schickt der Nutzer eine Mail an die Supportadresse (support@els-institut.de). Die Anfrage wird dann umgehend bearbeitet, spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen. Der Nutzer bekommt eine Bestätigung nach der Lösung des Problems. Bei Rückfragen nimmt das e//s-Institut Kontakt auf und verwendet dazu die in der Benutzerkennung hinterlegte Telefonnummer.

7. **Fehler**

Dennoch kann es vorkommen, dass Nutzer Fehler entdecken, weil es Wechselwirkungen mit lokalen Einstellungen oder im der IT-Umgebung des Trägers gibt. Möglicherweise sind die fehlerhaften Konstellationen so spezifisch, dass sie durch das Testraster des e//s-Instituts nicht in jedem Fall abgedeckt werden können. In diesen Fällen werden die Nutzer gebeten, sofort eine Fehlermeldung an die Support-Mailadresse zu schicken mit folgenden Angaben:

- Wann ist der Fehler aufgetreten?
- Gibt es eine Fehlermeldung oder ist die Funktion einfach nur blockiert oder falsch ausgeführt?
- Bei welchem Fall und Prozessschritt ist der Fehler aufgetreten (Fall-ID angeben)?
- Welcher Browser wird verwendet?
- Welche Berechtigungsstufe hat der angemeldete Nutzer?
- Was hat nicht funktioniert?
- Welche Lösungen hat der Nutzer versucht.
- Für Rückfragen ist die korrekte Telefonnummer in der Benutzerkennung und die Erreichbarkeit anzugeben.

Eine sofortige Meldung spart Ärger und liegt auch im Interesse anderer Nutzer. Das e//s-Institut wird sich umgehend um eine Fehlerbereinigung kümmern und Rückmeldung geben.

Anwendungsfehler des Nutzers oder Fehlerquellen seitens des Auftraggebers kann das e//s-Institut nicht beseitigen. Hier verweisen wir auf den Punkt 8. In jedem Fall kann das e//s-Institut

helfen, Fehler einzugrenzen und den Auftraggeber oder seine Mitarbeiter zu beraten.

8. Technische Sicherstellung seitens des Auftraggebers.

Das WIMES-Webportal ist eine webbasierte Plattform, die ein Dokumentationssystem, ein Verschlüsselungsprogramm und die Speicherung der verschlüsselten Daten zur Verfügung stellt. Einige technische Voraussetzungen kann nur der Auftraggeber sicherstellen, weil das e//s-Institut keinen Zugriff auf die IT-Systeme des Auftraggebers hat.

Der Auftraggeber sorgt für einen Internetzugang mit ausreichender Kapazität. In der Regel reicht eine Übertragungsrate von 16000 MB/s. Die MitarbeiterInnen sollten einen der aktuell freigegebenen Browser benutzen. Falls die Module *WIMESplus*, *WIMESdoku* oder *WIMESleist* zum Einsatz kommen, sind dies Mozilla Firefox und Google Chrome. Nicht geeignet dazu ist Microsoft Internet Explorer (hier liegen mangelhafte Verschlüsselungsfeatures vor). Die aktuelle Liste befindet sich auf der Startseite des Webportals. Die Dokumentation und Verschlüsselung kann möglicherweise auch auf anderen Browsern funktionieren. Dafür übernimmt der Auftragnehmer aber keine Garantie. In der Regel reichen die Standardeinstellungen der Browser aus. Einige Einstellungen können aber zu Problemen führen. Diese sollten von der IT oder den Nutzern eingestellt werden können. Details dazu werden im Zusammenhang der Konfiguration oder nachgehend im Kontext von Fehlermeldungen oder Supportanfragen geklärt.

Der Auftraggeber muss sicherstellen, dass ein ggf. zu autorisierender Administrator anhand der WIMES-Verschlüsselung einen Organisations-Sicherheitscode generiert und zugriffssicher speichert, auf den die Nutzer entweder einen automatischen Zugriff beim Öffnen des Webportals haben, oder den sie manuell einlesen können. Die verwendeten Browser sind so zu konfigurieren, dass unbeabsichtigte Löschungen des Sicherheitscodes bei Schließung des Browsers bzw. Systemneustart vermieden werden.

Beim Support und bei der Fehlerbeseitigung, sowie zur Schulung, Beratung, Coaching der Nutzer ist es hilfreich, wenn der Auftraggeber die Möglichkeit bereitstellt, per Fernwartung (vorzugsweise über Teamviewer oder Anydesk) eine Konferenzschaltung vorzunehmen.

9. Organisatorische Sicherstellung seitens des Auftraggebers.

Die Nutzer und ihre Berechtigung im WIMES-Web-Portal legt der Auftraggeber selber fest. Im Rahmen einer besonderen Dienstleistung kann das e//s-Institut diese Aufgabe übernehmen, benötigt dann aber die erforderlichen Informationen.

Aus Datenschutzgründen ist der Auftraggeber verpflichtet, Mitarbeiter, die ausscheiden, zu löschen, nachdem die Fälle, für die diese zuständig waren, neu zugeordnet wurden. NutzerInnen können nicht gelöscht oder in andere Abteilungen „verschoben“ werden, ohne dass seine/ihre Fälle „versorgt“ sind.

Der Auftraggeber stellt organisatorisch sicher, dass alle im Vertrag definierten einschlägigen Fälle im Webportal erfasst werden und diese bei Beendigung oder Verlegung bearbeitet werden. Wenn Fälle nicht beendet werden, erhöht sich damit die Jahresprävalenz, was sich in den Lizenzkosten niederschlägt. Für die Jahres-Endabrechnung zählen die laufenden Fälle im Webportal. Das e//s-Institut kann Leitungskräfte mit Plausibilitätsprüfungen versorgen, ob alle Zugänge und Abgänge korrekt dokumentiert wurden.

10. Datenschutz

Zum Datenschutz gelten die vertraglichen Vereinbarungen, die ggf. Regelungen dieser AGB vorgehen.