Allgemeine Leistungsbeschreibung (ALB)

Digitalberatung Jens Burggraf

1. Gegenstand und Charakter der Beratungsleistung

Digitalberatung Jens Burggraf berät mittelständische Unternehmen branchenunabhängig bei der strategischen Ausrichtung ihrer IT und bei der sinnvollen Nutzung von Digitalisierung als Werkzeug für effiziente Arbeitsweisen. Ausgangspunkt der Beratung sind nicht eine bestimmte Technologie, ein bestimmtes Produkt oder eine bereits festgelegte Lösung. Maßgeblich sind vielmehr die Ziele des Kunden, die gewünschte Wirkung, die tatsächliche Arbeitsweise, die Anforderungen, die vorhandenen Rahmenbedingungen und die gesetzten Prioritäten. Die Beratung kann insbesondere die Analyse, Strukturierung und Bewertung von Fragestellungen im Zusammenhang mit IT-Strategie und Digitalisierung umfassen. Dazu können je nach Projekt unter anderem gehören:

- die Einordnung der Ausgangssituation,
- die Aufnahme und Strukturierung von Anforderungen,
- die Betrachtung bestehender Arbeitsweisen und Prozesse,
- die Identifikation von Handlungsfeldern,
- die Bewertung von Prioritäten,
- die Betrachtung von Abhängigkeiten und Rahmenbedingungen,
- die Entwicklung und Bewertung von Handlungsoptionen,
- die Vorbereitung unternehmerischer Entscheidungen,
- die Erstellung geeigneter Arbeitsergebnisse,
- die Begleitung der Abstimmung und Koordination im Projekt.

Welche dieser Leistungen tatsächlich erbracht werden, richtet sich nach dem jeweiligen Angebot, Individualvertrag oder SOW. Die Aufzählung begründet keine Verpflichtung, in jedem Projekt sämtliche genannten Leistungen zu erbringen.

2. Grundsätze der Leistungserbringung

2.1. Unabhängig

Die Beratung erfolgt unabhängig von bestimmten Herstellern, Produkten, Technologien, Lösungen und Dienstleistern. Es bestehen keine wirtschaftlichen Interessen daran, dass der Kunde eine bestimmte technische Lösung oder einen bestimmten Dienstleister auswählt.

2.2. Zielgerichtet

Die Beratung richtet sich an den Zielen und tatsächlichen Anforderungen des Kunden aus. Technologie ist kein Selbstzweck. Die Beratung soll Orientierung schaffen, Prioritäten ermöglichen und Entscheidungen auf die gewünschte Wirkung ausrichten.

2.3. Wirtschaftlich

Technische Möglichkeiten werden nicht isoliert betrachtet. Aufwand, erwarteter Nutzen, bestehende Strukturen, Folgekosten und sonstige relevante wirtschaftliche Auswirkungen werden in die Bewertung einbezogen, soweit sie für die jeweilige Entscheidung von Bedeutung sind.

2.4. Zusammenspiel maßgeblicher Faktoren

Konkrete Vorhaben werden unter Berücksichtigung des Zusammenspiels der folgenden Faktoren betrachtet:

- Prozesse
- Konformität
- Menschen
- Technologie

Art und Tiefe der Betrachtung richten sich nach der jeweiligen Aufgabenstellung und dem vereinbarten Leistungsumfang. Daraus folgt keine Verpflichtung, bei jedem Projekt alle vier Faktoren in identischer Tiefe zu analysieren.

3. Grundsätzliches Ergebnis der Beratungsleistung

3.1. Entscheidungsgrundlage als zentrales Ergebnis

Grundsätzliches Ergebnis der Beratungsleistung ist eine nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage für den Kunden. Eine reine Analyse ohne Einordnung und daraus abgeleitete Schlussfolgerungen stellt grundsätzlich kein vollständiges Beratungsergebnis dar. Die Analyse und die daraus gewonnenen Erkenntnisse werden deshalb in die Entscheidungsgrundlage eingeordnet, hinsichtlich ihrer Bedeutung bewertet und in Schlussfolgerungen überführt. Die Entscheidungsgrundlage wird mit einer begründeten Empfehlung für eine aus Sicht der Beratung sinnvolle Vorgehensweise verbunden.
Die Entscheidungsgrundlage soll dem Kunden nachvollziehbar vermitteln:

- wie die analysierte Situation bewertet wird,
- welche Schlussfolgerungen sich daraus ergeben und
- welche Vorgehensweise aus Sicht der Beratung empfohlen wird.

Darüber hinaus soll der Kunde, soweit für die konkrete Fragestellung relevant, nachvollziehen können:

- welche Handlungsoptionen bestehen,
- welche relevanten Kriterien berücksichtigt wurden,
- welche wesentlichen Vor- und Nachteile bestehen und
- welche Auswirkungen und Abhängigkeiten zu erwarten sind.

3.2. Handlungsalternativen und Szenarien

Soweit mehrere relevante Handlungsalternativen bestehen und deren Vergleich für die Entscheidungsfindung sinnvoll ist, können diese anhand geeigneter und mit dem Kunden abgestimmter Kriterien gegenübergestellt werden. Es besteht keine Verpflichtung, künstlich mehrere Alternativen zu erzeugen, wenn dies für die konkrete Aufgabenstellung fachlich keinen Mehrwert bietet. Maßgeblich ist, eine für die konkrete Entscheidung geeignete und nachvollziehbare Grundlage zu schaffen.

3.3. Keine Erfolgsgarantie durch die Leistungsbeschreibung

Die Entscheidungsgrundlage, eine Bewertung oder eine Empfehlung stellt keine Garantie dafür dar, dass der Kunde eine bestimmte Entscheidung trifft. Die allgemeine Erfolgs- und Verantwortungs-abgrenzung richtet sich nach Abschnitt 6.

4. Form und Übergabe von Arbeitsergebnissen

Es wird keine einheitliche Dokumentenform vorgeschrieben. Die konkrete Form richtet sich nach Charakter, Umfang und Ziel des jeweiligen Projekts. Arbeitsergebnisse können insbesondere bestehen aus:

- Analysen
- Konzepten
- Entscheidungsvorlagen
- Präsentationen
- Maßnahmenübersichten
- Priorisierungen
- Bewertungen
- Vergleichsmatrizen
- Protokollen
- Roadmaps
- sonstige geeignete Dokumentationen

Arbeitsergebnisse werden in einer für das jeweilige Projekt geeigneten und nachvollziehbaren Form dokumentiert und dem Kunden übergeben, soweit eine Übergabe nach dem vereinbarten Leistungsumfang vorgesehen ist. Die konkrete Form, der Detaillierungsgrad, die Übergabewege und

gegebenenfalls vereinbarte Termine können im Angebot, Individualvertrag oder SOW näher bestimmt werden.

5. Bewertung von Lösungen, Produkten und Dienstleistern

Digitalberatung Jens Burggraf ist kein Vermittler von IT-Dienstleistern. Gegenstand der Beratung ist grundsätzlich nicht die Empfehlung eines bestimmten Dienstleisters als solchen, sondern die Suche nach beziehungsweise Bewertung von Lösungen, die für die Anforderungen des Kunden geeignet sein können. Dabei können bestehende Dienstleister des Kunden ebenso berücksichtigt werden wie andere mögliche Anbieter. Soweit Lösungen, Produkte, Hersteller oder Dienstleister bewertet werden, soll die Bewertung anhand von Kriterien erfolgen, die zuvor gemeinsam mit dem Kunden definiert oder für die konkrete Aufgabenstellung sachgerecht festgelegt wurden. Dabei können insbesondere berücksichtigt werden:

- Anforderungen und Eignung
- relevante Vor- und Nachteile
- Risiken und Abhängigkeiten
- wirtschaftliche Gesichtspunkte
- Auswirkungen auf bestehende Strukturen
- Umsetzbarkeit
- sonstige für die konkrete Entscheidung relevante Kriterien

Die Bewertung dient der Entscheidungsgrundlage des Kunden. Die Entscheidungsverantwortung des Kunden richtet sich nach Abschnitt 6.

6. Entscheidungsverantwortung und Erfolgsverantwortung

Aufgabe der Beratung ist insbesondere,

- Informationen und Ausgangslagen zu analysieren,
- Fragestellungen zu strukturieren,
- Anforderungen herauszuarbeiten,
- Zusammenhänge sichtbar zu machen,
- Handlungsoptionen zu bewerten,
- Entscheidungsgrundlagen zu erstellen und
- Empfehlungen auszusprechen.

Unternehmerische Entscheidungen trifft ausschließlich der Kunde. Dies betrifft insbesondere die Entscheidung über Prioritäten, Budgets, technische Lösungen, Hersteller, Produkte, Dienstleister, Umsetzungszeitpunkte und die Beauftragung Dritter. Ein bestimmter wirtschaftlicher, technischer, organisatorischer, projektbezogener oder sonstiger Erfolg wird durch die allgemeine Beratungsleistung grundsätzlich nicht geschuldet, soweit im konkreten Vertragsverhältnis nicht ausdrücklich etwas Abweichendes vereinbart ist. Dies gilt insbesondere, soweit der Eintritt eines Erfolgs von Entscheidungen des Kunden, von Leistungen Dritter oder von sonstigen Umständen abhängt, die nicht durch die Beratung kontrolliert werden können.

7. Projektkoordination und Leistungen Dritter

Projektkoordination kann Bestandteil der Beratungsleistung sein. Sie kann insbesondere umfassen:

- die Koordination vereinbarter Aktivitäten,
- das Zusammenbringen von Beteiligten,
- das Sichtbarmachen von Abhängigkeiten,
- die Verfolgung von Fortschritten,
- die Vorbereitung von Entscheidungen und
- die Begleitung von Schnittstellen.

Die Projektkoordination führt nicht dazu, dass Digitalberatung Jens Burggraf die Leistungspflichten eines ausführenden Dienstleisters übernimmt. Insbesondere verbleiben Qualität, fachgerechte

Umsetzung und vertragsgemäße Erbringung der durch einen externen Dienstleister geschuldeten Leistungen grundsätzlich in dessen Verantwortungsbereich. Die technische Umsetzung übernimmt Digitalberatung Jens Burggraf nicht selbst.

8. Ausdrückliche Leistungsabgrenzungen

Nicht Bestandteil der allgemeinen Beratungsleistung sind insbesondere:

- technische Implementierung,
- operative Systemadministration,
- Softwareentwicklung,
- operative technische Umsetzung,
- Rechtsberatung,
- die Tätigkeit als Datenschutzbeauftragter,
- Wirtschaftsprüfung,
- Zertifizierung,
- spezialisierte Informationssicherheits- oder Sicherheitsprüfungen und
- sonstige Tätigkeiten, für die besondere fachliche oder gesetzlich geregelte Qualifikationen erforderlich sind, die nicht Gegenstand der Beratung sind.

Anforderungen aus den Bereichen Datenschutz, Informationssicherheit, Compliance und regulatorische Anforderungen können identifiziert, strukturiert, in die Betrachtung einbezogen und hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf IT-Strategie und Digitalisierung berücksichtigt werden. Soweit eine verbindliche rechtliche, regulatorische oder spezialisierte fachliche Beurteilung erforderlich ist, müssen hierfür geeignete Fachleute hinzugezogen werden. Die Beratung ersetzt keine solche Beurteilung.

9. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Beratung setzt eine angemessene Mitwirkung des Kunden voraus. Der Kunde stellt insbesondere die für die Leistungserbringung erforderlichen Grundlagen rechtzeitig, vollständig und in angemessener Qualität bereit. Dazu können je nach Projekt insbesondere gehören:

- Informationen
- Unterlagen
- Daten
- erforderliche Zugänge
- Prozessinformationen
- Systeminformationen
- Ansprechpersonen
- sonstige für die Aufgabenstellung erforderliche Grundlagen
- Informationen über relevante Rahmenbedingungen, Abhängigkeiten und Prioritäten

Der Kunde stellt außerdem sicher, dass erforderliche Mitarbeitende und Ansprechpersonen für Workshops, Interviews, Analysen, Abstimmungen, Besprechungen und sonstige vereinbarte Projekttermine rechtzeitig verfügbar sind und angemessen mitwirken. Soweit Mitarbeitende des Kunden im Rahmen eines Mandats eigene Aufgaben oder Arbeitspakete übernehmen, stellt der Kunde sicher, dass diese

- innerhalb der abgestimmten Fristen,
- vollständig,
- in der vereinbarten beziehungsweise für den Projektfortschritt erforderlichen Qualität und
- mit den erforderlichen Ergebnissen bearbeitet und bereitgestellt werden.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die von ihm bereitgestellten Informationen, Unterlagen, Daten, Zugänge und sonstigen Grundlagen für die Beratung verwendet werden dürfen und erforderliche interne Freigaben vorliegen, soweit dies in seiner Verantwortung liegt. Die Qualität der Beratungsleistung und die Einhaltung von Zeitplänen können von der Vollständigkeit, Richtigkeit, Qualität und rechtzeitigen Bereitstellung der Mitwirkung des Kunden abhängen.

10. Arbeitsort

Die Leistungen werden grundsätzlich remote erbracht. Vor-Ort-Leistungen können bereits im Angebot oder SOW vereinbart oder im Verlauf des Projekts mit dem Kunden abgestimmt werden. Für Vor-Ort-Leistungen gelten die Regelungen zu Reisezeit und Reisekosten in dieser Leistungsbeschreibung.

11. Vergütungssystem

11.1. Zeitbasierte Abrechnung
Die Leistungserfassung erfolgt grundsätzlich zeitbasiert. Ein Beratungstag entspricht acht Arbeitsstunden.
11.2. Abrechnung in angefangenen 15-Minuten-Einheiten
Die zeitbasierte Abrechnung erfolgt je einzelner abrechenbarer Tätigkeit in angefangenen Einheiten von 15 Minuten.

12. Abrechenbare Tätigkeiten

Der für das Projekt erforderliche Zeitaufwand ist nicht auf Termine mit dem Kunden beschränkt. Im Rahmen des Beratungsmodells werden insbesondere folgende Tätigkeiten erfasst; die Aufzählung ist nicht abschließend:

- Beratungsgespräche
- Workshops
- Interviews
- Analysen
- Recherche
- Vorbereitung
- Nachbereitung
- Auswertung
- Konzeption
- Erstellung von Entscheidungsgrundlagen
- Dokumentation
- Erstellung und Überarbeitung von Arbeitsergebnissen
- Präsentationen
- Abstimmungen
- Projektkoordination
- Kommunikation mit Projektbeteiligten
- sonstige unmittelbar projektbezogene Tätigkeiten

Vor- und Nachbereitungszeiten werden als projektbezogener Zeitaufwand erfasst, sofern sie für das Projekt erforderlich und tatsächlich erbracht wurden.

13. Leistungsnachweise

Die erbrachten Leistungen werden mit geeigneter Software erfasst. Der Leistungsnachweis enthält mindestens:

- das Datum,
- den Zeitaufwand und
- eine kurze Tätigkeitsbeschreibung.

Die Leistungsnachweise werden grundsätzlich monatlich zusammen mit der Rechnung bereitgestellt.

14. Dienstleistungskontingente

Das Dienstleistungskontingent wird im Beratungsmodell projektbezogen für die operative Planung und Steuerung des vorgesehenen Aufwands berücksichtigt. Anforderungen, Erkenntnisse und

Projektverläufe können sich während der Bearbeitung verändern und dadurch den erforderlichen Aufwand beeinflussen.
Die rechtlichen und geschäftlichen Folgen des regulären Projektabschlusses, einer sonstigen Projektbeendigung sowie die Behandlung nicht verbrauchten Kontingents richten sich nach Abschnitt 11 der Allgemeinen Beratungsbedingungen.

15. Reisezeit

Reisezeit für die erforderliche An- und Abreise zu vereinbarten Vor-Ort-Leistungen gilt zu 100 Prozent als abrechenbare Arbeitszeit. Sie wird nach dem im jeweiligen Angebot beziehungsweise Individualvertrag vereinbarten Vergütungssatz berechnet.

16. Reisekosten

Zusätzlich zur Reisezeit werden die für die An- und Abreise zu vereinbarten Vor-Ort-Leistungen erforderlichen Reisekosten berechnet.

16.1. Eigener Pkw

Bei Nutzung des eigenen Pkw werden Fahrtkosten nach der im jeweiligen Angebot beziehungsweise Individualvertrag vereinbarten Kilometerpauschale berechnet.

16.2. Bahn

Erforderliche Kosten für Bahnreisen werden in angemessenem Umfang nach tatsächlichem Aufwand und gegen Beleg berechnet.

16.3. Übernachtungen

Angemessene, tatsächlich entstandene Übernachtungskosten werden nach tatsächlichem Aufwand und gegen Beleg berechnet.

16.4. Sonstige Reisekosten

Sonstige erforderliche Reisekosten werden nach tatsächlichem Aufwand und gegen Beleg berechnet. Dazu gehören insbesondere:

- Taxi,
- Mietwagen,
- Parkgebühren,
- notwendige öffentliche Verkehrsmittel und
- sonstige erforderliche Reiseauslagen.

16.5. Flugreisen

Flugreisen erfolgen ausschließlich nach vorheriger Abstimmung mit dem Kunden.

16.6. Verpflegungsmehraufwendungen

Für die vertragliche Weiterberechnung an den Kunden werden Verpflegungsmehraufwendungen beziehungsweise Tagegelder grundsätzlich anhand der jeweils geltenden gesetzlichen Pauschbeträge als Berechnungsmaßstab angesetzt, soweit die jeweiligen Voraussetzungen für die Abwesenheit erfüllt sind. Diese Regelung betrifft ausschließlich die Weiterberechnung an den Kunden. Sie trifft keine Aussage über die steuerliche Behandlung der Reisekosten oder Pauschbeträge beim Berater oder beim Kunden.