

Beschreibung der Professional Services Kleos Onboarding

1. Leistungen von WOLTERS KLUWER LSW und Mitwirkungspflichten des Kunden

1.1 Zusammenarbeit, allgemeine Leistungsvoraussetzungen

Onboarding bedeutet die Inbetriebnahme der lt. Vertrag zwischen Wolters Kluwer LSW und dem jeweiligen Kunden erworbenen Software. Hierzu stimmt der verantwortliche Projektleiter zunächst den Projektplan mit dem Kunden ab. Im Projektplan werden alle im Vertrag vereinbarten Maßnahmen mit entsprechendem Umsetzungsdatum abgestimmt und für beide Parteien schriftlich festgehalten. Das Onboarding startet mit der ersten im Projektplan festgehaltenen Maßnahme.

Voraussetzung für ein erfolgreich durchgeführtes Onboarding ist eine vertrauensvolle Zusammenarbeit der Parteien und die Mitwirkung des Kunden.

Die unten beschriebenen Mitwirkungspflichten des Kunden sind hierbei wesentliche Pflichten und werden auf seine eigenen Kosten erbracht. Falls der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht und ausreichend nachkommt, werden Termine nach hinten verschoben, bis die Pflichten erfüllt sind und der Kunde hat die dadurch entstehenden Mehrkosten und Aufwände zu ersetzen.

Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen.

Das Onboarding verläuft anhand der folgenden Phasen:

- 1.) Auftrag
- 2.) Planung
- 3.) Bereitstellung
 - a. Einrichtung
 - b. Briefkopferstellung
 - c. Zugangsdaten
- 4.) Schulung und Coaching
- 5.) Projektabschluss

1.2 Leistungen von WOLTERS KLUWER LSW und Mitwirkungspflichten des Kunden

Aufgaben Wolters Kluwer	Phase	Aufgaben Kunde
Auftrag gegenzeichnen und zurück senden	Auftrag	Benennung Ihres Projektleiters, der federführend die Einführung der Kleos Software leitet
- Telefonische oder schriftliche Terminabsprache - Zusendung des schriftlichen Projektplans	Planung	Schriftliche Bestätigung des Projektplans
Erstellung Briefkopf für die Nutzung auf Papier, E-Mail, Fax und beA	Bereitstellung Briefkopferstellung (optional)	Überprüfen und Bestätigung der Briefvorlagen
- Einrichtung und Konfiguration Ihres Kleos Systems gemäß Ihren Vorgaben - Durchführung Check-Up - Start der Subscription	Bereitstellung Einrichtung	Bereitstellung der kanzeispezifischen Daten (Kundenfragebogen bereits erfolgt)
Zusendung Web-Link und Zugangsdaten für Kleos Kanzlei	Zugang	Überprüfung des Web-Links und der Zugangsdaten für die Kleos Kanzlei
- Zusendung Einladungen für die Online-Schulungen und Coaching - Durchführung der Online-Schulungen - Beantwortung der noch offenen Fragen und Nachjustierung des Kundensystems im Rahmen des Coachings	Schulungen und Coaching online	Online-Teilnahme an den Schulungen
- kurzes telefonisches Abschlussgespräch nach den Schulungen und Coaching - Mitteilung der Kontaktdaten Support - Rechnungsstellung	Projektabschluss	kurzes telefonisches Abschlussgespräch nach den Schulungen und Coaching

Zur Planungssicherheit

Beide Parteien werden zur Einführung der Software gemeinsam verbindliche Termine absprechen. Diese werden für beide Seiten schriftlich im Projektplan festgehalten. Die Nichteinhaltung bzw. die Verzögerung eines Termins hat i.d.R. zur Folge, dass eine erneute Planung erfolgen muss. Die durch den zusätzlichen Aufwand entstehenden Mehrkosten im Planungsprozess, sowie mögliche Ausfalltage beim Schulungsreferenten werden an den Kunden weitergegeben. Bitte beachten Sie, dass sich der Einführungstermin aufgrund der notwendigen Vorlaufzeit um mehrere Wochen verschieben kann. Daher ist es wichtig, dass die bestätigten Termine unbedingt eingehalten werden. Kann die Leistung durch unvorhersehbare und durch uns unverschuldete Umstände (z.B. kurzfristigem, krankheitsbedingtem Ausfall des Schulungsreferenten) nicht erbracht werden, werden Sie in diesem Falle umgehend benachrichtigt. Wir kommen nach interner Prüfung zeitnah mit einem neuen Terminvorschlag auf Sie zu.

Zu den Leistungen

Grundsätzlich finden alle unsere Leitungen (d.h. Einrichtung, Schulungen und Coaching) online statt.

Stellen Sie bitte vor dem ersten Schulungstermin unbedingt sicher, dass alle wichtigen Buchungen und Clearingaufträge durchgeführt und Mahnbescheide versendet wurden, damit Sie keine Fristen oder Termine versäumen. Bitte informieren Sie alle teilnehmenden Kollegen über die vereinbarten Schulungstermine. Die Online-Schulungen werden mit GoToMeeting von LogMeIn durchgeführt.

Für die Online-Schulungen benötigen die Teilnehmer einen Arbeitsplatz (PC/Laptop) mit Netzwerk- und Internetanschluss und eine funktionierende Audio- oder Telefoneinrichtung.

2. Einrichtung und Briefkopf

Die Einrichtung des Kleos Systems und die Erstellung des Briefkopfs erfolgt anhand der Vorgaben des Kunden. Zur entsprechenden Systemkonfiguration werden die folgenden Informationen und Dokumente vom Kunden benötigt:

- Kundenfragebogen
- Individueller kostenpflichtige Briefvorlage und Rechnungsvorlage

Die Erstellung eines Musterbriefkopfes (5 mögliche Standard-Vorlagen zur Auswahl) ist im Bereitstellungspaket enthalten. Die Erstellung individueller oder weiterer Briefköpfe kann kostenpflichtig dazu gebucht werden. Weitere Leistungen wie z.B. die Einrichtung/Einweisung des Datev-Exports oder die Einrichtung Kostenstellen inkl. Betriebswirtschaftlichen Auswertungen sind nicht enthalten, können aber kostenpflichtig gebucht werden.

Zusätzliche Anforderungen beim Nicht-Standard Briefkopf:

Für die Einrichtung Ihres Briefkopfs benötigen wir Ihren **Briefkopf im Word-Format (.docx)** und zusätzlich noch folgende Muster-Schreiben ebenfalls im **Word-Format(.docx)**:

- Schreiben an Mandant
- Schreiben an Gericht
- Rechnung (für RVG und nach Zeit)
- Muster KFA / PflV / VKH / PKH. Für all diese 4 Arten wird eine Vorlage erstellt:
 - Kostenfestsetzungsantrag (KFA)
 - Antrag auf Festsetzung der Vergütung des beigeordneten Rechtsanwalts (PflV)
 - Antrag auf Festsetzung von Verfahrenskostenhilfevergütung (VKH)
 - Antrag auf Festsetzung von Prozesskostenhilfevergütung (PKH)

Bitte lassen Sie uns die angeforderten Dokumente schnellstmöglich zukommen, damit es in der späteren Projektabwicklung zu keinen Verzögerungen kommt.

Wichtig:

- Bei allen Anwendungen muss sichergestellt sein, dass Daten wie die Kontaktinformationen, Bankdaten oder die Steuernummer, welche sich auf den Briefköpfen üblicherweise befinden, als Text und nicht in Form eines Bildes vorliegen.
- Die gewünschte Schriftart muss über die Schrift der gelieferten Muster-Schreiben ermittelbar sein. Sollte es sich um eine nicht standardmäßig im Microsoft Office angebotene Schriftart handeln, muss der Kunde die nötigen Font-Installations-Dateien zur Verfügung stellen.
- Das Logo der Kanzlei sollte als eigenständige Bild-Datei mit guter Auflösung vorzufinden sein.

3. Übersicht der Schulungsinhalte

Für das Kleos Onboarding existieren die nachfolgenden Schulungspakete. Bei Beauftragung finden Sie die entsprechenden Schulungsinhalte der Pakete als weitere Anlage zu dieser Leistungsbeschreibung.

- Kleos Basis
- Kleos Buchhaltung
- Kleos Zwangsvollstreckung