

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 Testmigration
- 4.) Bereitstellung
 - a. Schulung / Erläuterung der Testumgebung durch Schulungsreferenten
 - b. Testung / Prüfung der Migration in Kleos durch den Kunden
 - c. Freigabe der Testdaten durch den Kunden
 - d. Echtmigration der Fremddaten
 - e. Einrichtung
 - f. Briefkopferstellung
 - g. Zugangsdaten für die Echtmigration
- 5.) Schulung und Coaching
- 6.) 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
Terminabsprache und Unterstützung beim Kopieren der Testdaten	Bereitstellung Testmigration der Fremddaten (Kleos Testkanzlei)	Fristgerechte Bereitstellung der Daten inkl. Transport (hin und zurück) sofern kein Online-Transfer zur Verfügung steht
- Einspielen der konvertierten Daten in die Kleos Testkanzlei - Zusendung der Zugangsdaten (Testsystem) - Zusendung Terminvorschlag für Kernteamschulung mit Schulungsreferenten - Durchführung der Online Kernteamschulung und Coaching	Kernteam-Schulung und Überprüfung der Testdaten	- Benennung des Kernteams - Überprüfung der Testdaten - Schriftliche Freigabe der Testdaten. Die Echt Daten werden nach diesem Schema konvertiert.
Erstellung Briefkopf für die Nutzung auf Papier, E-Mail, Fax und beA	Bereitstellung Briefkopferstellung (optional)	Überprüfen und Bestätigung der Briefvorlagen
- Terminabsprache und Unterstützung beim Kopieren der Testdaten - Einspielen der konvertierten Daten in die Kleos Echtkanzlei	Bereitstellung Echtmigration der Fremddaten	- Fristgerechte Bereitstellung der Daten incl. Transport (hin und zurück) sofern kein Online-Transfer zur Verfügung steht - Überprüfung der Daten
- 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 Leistungen (d.h. Datenmigration, Einrichtung, Schulungen und Coaching) online statt. Für Leistungen, die auf Wunsch des Kunden vor Ort erbracht werden, fallen zusätzliche Auslagen wie Reisekosten und Spesen an. Die Datenmigration erfolgt aus technischen Gründen immer remote.

Zur Datenmigration

Details zu den Leistungen und Pflichten der Datenmigration entnehmen Sie bitte der entsprechenden Anlage.

Zur Vorbereitung der Online-Schulungen

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 ist ein Arbeitsplatz (PC/Laptop) mit Netzwerk- und Internetanschluss und einer funktionierenden Audio- oder Telefonverbindung notwendig.

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 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 Verfahrenskostenhilfvergütung (VKH)
- Antrag auf Festsetzung von Prozesskostenhilfvergütung (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