



#IT-EXPERTS FOR UTILITIES

EINFÜHRUNG SAP SALES CLOUD

Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH

Datum: 03.12.2020
Autor: B. Melzer
Version: 1.0



Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	5
2	cronos Unternehmensberatung	6
2.1	Kurzprofil	6
2.2	Projektrelevante Referenzen	6
2.2.1	Projektreferenz 1 – MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH	7
2.2.2	Projektreferenz 2 – Luminatis.....	9
2.2.3	Projektreferenz 3 – OOWV/Einfach Heimat.....	10
2.2.4	Projektreferenz 4 - Caramba	11
2.2.5	Projektreferenz 5 – Miltenyi Biotec GmbH	12
2.2.6	Projektreferenz 6 – Stadtwerke Osnabrück AG	13
2.3	Vorteile Projektpartner cronos	15
3	Angebotsbeschreibung.....	15
3.1	Projektauftrag	15
3.2	Leistungsbeschreibung	15
3.2.1	Projektteam	17
3.3	Aufwandsschätzung.....	18
3.4	Vergütung	18
3.4.1	Zahlungsplan.....	18
4	Anlagen	19
4.1	Vertragsinformationen	19
4.1.1	Vergütung	19
4.1.2	Zahlungsvereinbarung.....	19
4.1.2.1	Fälligkeit	19
4.1.2.2	Mehr- oder Zusatzaufwände	19
4.1.3	Change Request (CR)	19
4.1.3.1	Umfang des Festpreises	20
4.1.3.2	Definition/Voraussetzung	20
4.1.3.3	Fiktionswirkung / Zustimmung	20
4.1.3.4	Bearbeitungsphase	20
4.1.4	Vertragslaufzeit.....	21
4.1.5	Rücktrittsrecht.....	21
4.1.6	Erfüllungsort	21
4.1.7	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	21
4.1.8	Leistungen, die nicht zum Angebotsumfang gehören	22

4.1.9	Gewährleistung.....	22
4.2	Voraussetzungen der Leistungserbringung	23
4.2.1	Projektstage	23
4.2.2	Technische Voraussetzungen.....	23
4.3	Sonstiges	24
4.3.1	Informationspflicht.....	24
4.3.2	Werbliche Nutzung	24
4.3.3	Personalwechsel	24
4.3.4	Rechte Dritter.....	24
4.3.5	Abtretung und Übertragung.....	24
4.3.6	Schriftform, Nebenabreden	24
4.3.7	Allgemeine Geschäftsbedingungen	24
4.3.8	Salvatorische Klausel	25
4.3.9	Bindefrist	25

1 Vorwort

Die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH sind als kommunales Stadtwerk verantwortlich für unterschiedliche Dienstleistungen im Kontext der Stadt Gelsenkirchen. Dazu zählen die ZOOM Erlebniswelt, die große Freizeitanlage Sport-Paradies und der Unternehmensbereich Revierdialog, der Partner für moderne Kundenkommunikation. emschertainment als Veranstalter von Konzerten, Kabarett, Comedy-Shows und Großveranstaltungen sowie Gelsen-Log. und Gelsen-Net als weitere Stadtwerke-Töchter.

Im Zuge der konsistenten Geschäftsabwicklung hat sich die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH zu einer konsequenten Systemtransformation im Zuge der kommenden Jahre entschieden. In diesem Zuge sollen insbesondere die Produkte des Softwareherstellers SAP eine übergeordnete Rolle spielen.

Aus diesem Grund hat sich die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH unter anderem mit der cronos Unternehmensberatung GmbH auf eine strategisch Zusammenarbeit verständigt. Hieraus entstehen zwar keine beidseitigen Verpflichtungen, jedoch ist eins der Ziele eine langfristige und vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Im Zuge erster Termine wurde insbesondere das SAP Customer Experience Portfolio besprochen und hierfür etwaige Einsatzszenarien aufgezeigt. Insbesondere die Eignung für ein sog. „Leuchtturmprojekt“ wurde hier in den Vordergrund gestellt. Die unmittelbare Bedeutung ist hier, dass sich die aufgezeigten Produkte für eine schnelle Einführung und somit für einen schnellen Projekterfolg zu eignen scheinen. Hierdurch kann demnach der unmittelbare Beweis für die Wirksamkeit des „neuen“ SAP-Portfolios erbracht werden.

Für einen ersten MVP (Minimal-Viable-Product) wurde der Geschäftsbereich Revierdialog ausgewählt. Ziel ist die Einführung einer in sich geschlossenen Vertriebsapplikation insbesondere für die effiziente Verwaltung von Interessenten, Leads und Opportunities und den somit unterstützten werthaltigen Ausbau des Geschäfts. Dieser MVP ist Bestandteil des folgenden Angebotes.

2 cronos Unternehmensberatung

2.1 Kurzprofil

Die cronos Unternehmensberatung GmbH (nachfolgend cronos) wurde 1991 in Münster gegründet und hat sich mit aktuell über 300 festangestellten Mitarbeitern als größtes konzernunabhängiges Beratungshaus auf dem deutschen Energiemarkt etabliert. Der Fokus liegt vor allem auf der Umsetzung unterschiedlichster (IT-)Anforderungen sowie der Gestaltung der zugehörigen Geschäftsprozesse bei mittleren und großen Versorgungsunternehmen. Die Kompetenzschwerpunkte erstrecken sich über die Themen Managementberatung, S/4HANA, S/4HANA Utilities, C/4, SAP Cloud Platform, Fiori-Entwicklung, Smart Metering, Marktkommunikation, IT-Strategie/-Sicherheit, Entwicklung von Add-Ons und Apps sowie Schulung/Services. Neben dem Hauptsitz in Münster verfügt cronos über Geschäftsstellen in Hamburg, Walldorf, München und Wien.

2.2 Projektrelevante Referenzen

Die cronos Unternehmensberatung GmbH verfügt über eine Vielzahl projektrelevanter Referenzen. Diese umfassen insbesondere eine Vielzahl erfolgreicher Einführungsprojekte im SAP C/4HANA-Umfeld. Im Folgenden sind 6 Referenzen exemplarisch ausgewiesen. Weitere Referenzen sind vorhanden und können bei Bedarf benannt werden.

Gerne stellen wir Ihnen zu jeder der genannten Referenzen Kontakte her. Eine enge Verbindung unserer Kunden und Interessenten ist uns ein persönliches Anliegen.

2.2.1 Projektreferenz 1 – MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH



Kunde:

MVV Energie AG/MVV Enamic GmbH

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Commerce Cloud
- SAP Marketing Cloud
- SAP Sales Cloud
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP CRM 7.0

Segmente:

- B2B
- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Steigerung der Effizienz und Reichweite im Vertrieb.
- Ansprache von größeren und neuen Kundengruppen, Wertsteigerung im „Midsize“-Segment.
- Vertrieb und Abwicklung eines erweiterten Produktportfolios (insbesondere Non-Commodity).
- MVV Enamic GmbH – das B2B Segment der MVV Energie AG – hat hierzu in 2018 begonnen, eine neue Sales & Service Plattform auf SAP Technologie und Produkten aufzubauen (siehe „Eingesetzte Lösungen“).
- Kernbestandteile der Lösung sind die SAP Commerce Cloud für den Online Shop und SAP Marketing Cloud für die Segmentierung der Kunden und die Kampagnensteuerung. Für die Anwender im Field-Sales und Key-Account-Management rundet die SAP Sales-Cloud das Prozessportfolio ab.
- MVV verwendet eine hybride Systemlandschaft für den Bereich Sales mit SAP Commerce, SAP Marketing und SAP Sales Cloud. Verbunden sind die Cloud-Anwendungen über die SAP Cloud Platform Integration (CPI) mit einem schon langjährig genutzten SAP CRM 7.0 als on Premise Backbone auf einer HANA DB.
- Die Umsetzung erfolgte mittels des MVP- Ansatzes. Hierfür wurde sich im Rahmen der Initial- Implementierung auf die notwendigen und essentiellen Kernfunktionalitäten

beschränkt. Die Erweiterung der Prozesse der geschaffenen Plattform geschieht somit anhand des MVP immer End-to-End- prozessbezogen.

Projektzeitraum:

04/2018 – 12/2018 für den MVP, seitdem laufend.

2.2.2 Projektreferenz 2 – Luminatis



Kunde:
Luminatis

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Sales Cloud

Segmente:

- B2B

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die effiziente Bündelung und Steuerung der Vertriebskapazitäten sowie die Nutzung vorhandener Cross- Selling- Potentiale. Insbesondere sollten bestehende und neue Produktportfolien verknüpft und die Field- Sales- Mitarbeiter sowie Key- Account- Manager einfach mit sinnhaften Produktvorschlägen und einer Unterstützung bei Verkauf und Angebot derer unterstützt werden.
- Die Einführung der SAP Sales Cloud umfasste hierbei die gesamte Konzeption sowie die Umsetzung (agil in Form von Sprints) inkl. der Nachbetreuung.
- Bestandteil der eingeführten Lösung ist neben dem klassischen Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement ein umfängliches Lead-, Opportunity- und Angebotsmanagement inkl. einer integrierten Kalkulationslösung (Drittanbieterlösung, individuelle Preisregelungen). Zudem ist das Thema Reporting und Vertriebssteuerung umfänglich umgesetzt.
- Kernfokus war neben der effizienten Unterstützung des klassischen Vertriebsprozesses die Nutzung von mobilen Endgeräten sowie die Sicherstellung einer Offlinefähigkeit.
- Die Lösung fußt auf einer bestehenden SAP Backend-Architektur.

Projektzeitraum:

04/2016 – 12/2016, seitdem kontinuierliche Erweiterungen

2.2.3 Projektreferenz 3 – OOWV/Einfach Heimat



Kunde:

Oldenburgisch-Ostfriesischer Wasserverband

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Marketing Cloud
- SAP Multichannel Foundation for Utilities
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5

Segmente:

- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Unterstützung der Gründung einer neuen Vertriebsmarke. Ziel der Marke „Einfach Heimat“ ist die Nutzung von Non- Commodity- Potentialen bei der breiten Masse der Kunden des OOWV.
- Kernfokus der neuen Marke ist der Vertrieb von Produkten (überwiegend angrenzend, regional) sowie von Mehrwertdienstleistungen selbstständig oder unter der Nutzung Dritter.
- Im Zuge des Projektes wurde ein Kundenportal (SAP Multichannel Foundation for Utilities) inkl. Shop-Lösung (Non- SAP) nebst einer engen Integration und Einführung einer SAP Marketing Cloud realisiert. Hierdurch wurden Online- Vertriebs- und Verkaufsprozesse geschaffen und mithilfe der SAP Marketing Cloud professionell eingebettet.
- Mithilfe der Plattform ist sowohl der Verkauf nebst der Abwicklung der zugehörigen Prozesse möglich, als auch die Steuerung klassischer oder moderner Marketingkanäle.
- Mithilfe von SAP Fiori wurden kundeneigene Apps umgesetzt, welche in die SAP Marketing Cloud-Lösung eingebettet wurden (insbesondere 360° Sicht mit „Einfach Heimat“-spezifischen Daten).

Projektzeitraum:

03/2018 – 12/2018 für den MVP, seitdem laufend.

2.2.4 Projektreferenz 4 - Caramba



...das wirkt!

Kunde:

Caramba Chemie GmbH & Co. KG

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Sales Cloud
- SAP Fiori auf Basis SAP UI5

Segmente:

- B2B
- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes war die Einführung der SAP Sales Cloud mit unterstützenden Prozessen für den vollständigen Vertriebsprozess im Außendienst inkl. Vertriebscontrolling zu einem fixen Stichtag (Ablösung Salesforce → Vertragskündigung).
- Im Fokus stand hier die schnelle Abbildung des Vertriebsprozesses für den Door-to-Door-Vertrieb mittels Tablet. Hierbei gilt die Maxime der Unterstützung hoher Vertriebsperformance (15 Kundenbesuche, 5 Präsentation, 3 Verkäufe / Tag).
- Die umgesetzte Lösung enthält neben dem klassischen Geschäftspartner- und Aktivitätenmanagement insbesondere Lead- und Opportunity-Management sowie bereichs- und unternehmensübergreifendes Vertriebsreporting in Echtzeit.
- Als besondere Ergänzung wurde bereits im MVP der Themenbereich Termin- und Routenplanung umgesetzt.
- Mithilfe von SAP Fiori wurden Erweiterungen auf Basis der SAP Cloud Platform entwickelt, welche in die Lösung SAP Sales Cloud integriert wurden. Dies umfasst insbesondere eine kundenspezifische 360°-Sicht.
- In der nun anstehenden Projektphase wird die Auftragserfassung in der SAP Sales Cloud mit bidirektionaler Integration in das bestehende SAP ERP umgesetzt. Zudem wird die Lösung bei weiteren Unternehmensbereichen in Deutschland wie auch in Österreich ausgerollt.

Projektzeitraum:

01/2019 – 06/2019 für den MVP, seitdem laufend.

2.2.5 Projektreferenz 5 – Miltenyi Biotec GmbH



Kunde:

Miltenyi Biotec B.V. & Co. KG

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP Marketing Cloud (in Einführung)
- SAP Analytics Cloud (in Einführung)
- SAP Service Cloud (in Einführung)

Segmente:

- B2B

Projektfokus:

- Miltenyi Biotec hat sich als medizinischer Biotec- Konzern dem Ziel verschrieben, Krebs weltweit auszurotten. Hierfür setzt Miltenyi auf hochkomplexe technische Produkte, welche über Vertriebseinheiten in den USA und Europa vertrieben werden. Dafür wird eine vollständig neue vertriebliche IT-Architektur umgesetzt.
- Das Projekt umfasst zwei, in der Umsetzung voneinander unabhängige, Phasen. In der ersten Phase wurden für alle vertrieblichen Prozesse eigene SAP Fiori-Apps auf Basis von SAP UI5 entwickelt. Diese unterstützen den Vertriebsmitarbeiter im Rahmen der klassischen Vertriebsprozesse teilweise für hochkomplexe Produkte und Anlagen.
- Die SAP Fiori-Apps umfassen einzelne Prozessbestandteile des Gesamtprozesses und bilden in ihrer Summe den gesamten Vertriebsprozess ab.
- Die Landschaft basiert auf einer bestehenden SAP on- Premise- Systemlandschaft.
- In einem zweiten Schritt werden aktuell die Marketing- und Customer- Analytics- Prozesse in der SAP Marketing Cloud sowie die Field- Service Prozesse in der SAP Service Cloud umgesetzt. In diesem Zuge wird ebenfalls die SAP Analytics Cloud zum effizienten Reporting eingeführt.

Projektzeitraum:

09/2018 – 06/2019 für Phase 1, seitdem Phase 2.

2.2.6 Projektreferenz 6 – Stadtwerke Osnabrück AG



Kunde:

Stadtwerke Osnabrück AG

Eingesetzte Lösungen:

- SAP Fiori auf Basis SAP UI5
- SAP Multichannel Foundation for Utilities
- SAP Marketing Cloud (in Einführung)
- SAP Commerce Cloud (anstehend)

Segmente:

- B2B
- B2C

Projektfokus:

- Ziel des Projektes ist die Optimierung der kundenzentrischen Prozesse der Stadtwerke Osnabrück. Ziel ist zudem die Zusammenfassung der bestehenden Geschäftsbereiche (Energie, Mobilität, Freizeit & Bäder) in einer vertrieblichen Gesamtlösung.
- Die Ziellösung umfasst ein bereits umgesetztes, neues Kundenportal unter aktuellen UI/UX-Standards. Hierzu wurde als Grundlage die SAP Multichannel-Plattform genutzt. Umgesetzt wurden neben klassischen Serviceprozessen auch die Verkaufsprozesse für Commodity- und Non- Commodity- Produkte.
- Der Geschäftskundenvertrieb wurde auf Basis geschaffener SAP Fiori Apps derart optimiert, dass basierend auf der bestehenden SAP CRM-Lösung State- of- the- Art-Oberflächen und Prozesse umgesetzt wurden. Hierdurch ist der Vertrieb in der Lage seinen vollständigen Vertriebsprozess einfach und unterstützt mittels mobiler Endgeräte durchzuführen. Zudem existiert eine enge Integration mit der bestehenden Systemlandschaft.
- In einem weiteren Schritt wird zurzeit das Produkt SAP Marketing Cloud eingeführt. Das erklärte Ziel ist es, die bestehenden Marketing- und Customer-Analytics-Prozesse der einzelnen Geschäftsbereiche in einer Lösung zu integrieren. Dabei werden Daten aus >10 Drittsystemen in der SAP Marketing-Cloud zusammengeführt. So soll es möglich werden, den Vertriebsprozess, aber auch alle weiteren Kundenprozesse anhand von Daten kundenzentriert zu steuern.
- In einem Folgeschritt wird die SAP Commerce Cloud als zentrale Sales-Plattform für den Verkauf (insbesondere Online, Commodity und Non- Commodity) eingeführt. Diese wird mit der dann produktiven SAP Marketing Cloud, der SAP Analytics Cloud sowie den

Serviceprozessen des Kundenportals und allen Prozessen der bestehenden Systemlandschaft integriert.

Projektzeitraum:

03/2017 – 03/2018 für Kundenportal, seitdem laufend

06/2019 – 09/2019 für SAP Fiori Apps

09/2019 – 11/2019 für MVP SAP Marketing Cloud, anschließend Erweiterung/Ausbau

2.3 Vorteile Projektpartner cronos

Für die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH ergeben sich eine Vielzahl von Vorteilen durch den Projektpartner cronos Unternehmensberatung GmbH.

- Anzahl an projektrelevanten Referenzen (siehe dazu Kapitel 2.2)
- Branchenübergreifende C/4HANA-Expertise für die Transformation digitaler Geschäftsprozesse.
- Umfangreiche Erfahrung in kundenzentrischen Prozessen in der Energiewirtschaft.
- Erstklassiges und skalierbares C/4HANA-Beratersteam, welches Sie zur effizienten Realisierung Ihrer Anwendung unterstützen wird.
- Direkte Nähe zur SAP SE und die enge Zusammenarbeit macht den direkten Zugriff auf Experten und eine schnelle Lösungsfindung möglich.

3 Angebotsbeschreibung

3.1 Projektauftrag

Folgende Projektleitplanken werden dem Projekt zu Grunde gelegt:

- Die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH befinden sich aktuell in Lizenzverhandlungen mit der SAP SE. Dies bedeutet, dass davon ausgegangen wird, dass durch das hier vorliegende Angebot keine weitergehenden Lizenzkosten entstehen.
- Dem vorliegenden Angebot liegt als Annahme folgendes Mengenkonstrukt zugrunde:
 - 1 Tennant SAP Sales Cloud
 - Max. 10 User
- Eine Integration hinsichtlich bestehender Backend- bzw. Bestandssysteme wird nicht vorgesehen.

3.2 Leistungsbeschreibung

Im Folgenden werden die Leistungsbestandteile für die Durchführung des zugrundeliegenden Projektes beschrieben:

ID	Beschreibung	Aufwand (PT)
1	Arbeitspakettitel: Umsetzung MVP Aufwand: 30 PT Inhalt: Ziel des Minimal Viable Products (MVP) ist die Einführung eine SAP Sales Cloud im standardnahen Umfang für die Stadtwerke Gelsenkirchen GmbH. Im Fokus steht hierbei der Geschäftsbereich „Revierdialog“. Zudem ist das Ziel nähere Erkenntnisse zu Usability und Arbeiten mit dem System SAP Service Cloud zu erlangen sowie	30

	<p>tiefergehende Kenntnisse im Umgang mit den „neuen“ SAP-Produkten zu erzielen.</p> <p>Vorgehen: Die Einführung des MVP wird anhand von zu definierenden Anwendungsfällen vorgenommen. Hierbei werden die notwendigen Implementierungen vorgenommen um die Anwendungsfälle rudimentär und auf Basis der verfügbaren Standardprozesse umzusetzen. Zunächst erfolgt die Umsetzung der Basiskonfiguration und -integration mit folgenden Bestandteilen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Erstellung des Product Backlog inkl. Priorisierung für die einzelnen Sprints■ Einrichtung SaaS, Grundeinrichtung SAP Sales Cloud. Einrichtung des SaaS-Services■ Grundeinrichtung des Organisationsmodells sowie der Queues■ Grundlegende Einrichtung der Workcenter und Oberflächen <p>Anschließend erfolgt auf Basis der erfolgten Grundeinrichtung die Umsetzung der einzelnen Anwendungsfälle. Hierbei sind die folgenden Prozesse Bestandteil der Implementierung:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Geschäftspartner- und Ansprechpartnermanagement■ Kontakt- und Aktivitätenmanagement■ Leads und Opportunities■ Angebotsmanagement■ Reporting in der SAP Sales Cloud■ Integration mit Microsoft Outlook <p>Für die Durchführung und Dokumentation der notwendigen Testaktivitäten wird durch die cronos Unternehmensberatung GmbH ein geeignetes Tool zur Verfügung gestellt.</p> <p>Abschließender Bestandteil der Umsetzung des MVP ist die Übergabe des dokumentierten Standes (Dokumentation in Form Microsoft Word, PDF) der SAP Sales Cloud in zwei jeweils 3-stündigen Workshops:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Fachliche Übergabe, max. 5 Teilnehmer■ Technische Übergabe, max. 3 Teilnehmer	
--	--	--

3.2.1 Projektteam

Für die Umsetzung des Projektes ist folgendes Projektteam geplant, welches Zertifizierungen im Umfeld der SAP Sales Cloud nachweisen kann. Darüberhinaus werden Ressourcen nach Verfügbarkeit garantiert.

Dire Ressourcen kommen ggf. nicht alle zum Einsatz, sie gewährleisten jedoch einen reibungslosen Projektablauf.

Rolle im Projekt	Berater	Qualifikation für dieses Projekt
Projektleitung	Jörg Gehlhaar	Verfügt über langfristige Erfahrungen in der Projektleitung wie auch Systemarchitektur innerhalb SAP CRM & SAP Sales Cloud Projekten.
Solution Architect	Thorsten Angermann	Verfügt über langfristige Erfahrungen in der Systemarchitektur innerhalb SAP CRM & SAP Sales Cloud Projekten.
Implementation Consultant	Alexander Probst	Verfügt über Erfahrungen in der Implementierung und Entwicklung innerhalb SAP Sales Cloud Projekten.
Implementation Consultant	Peter Krieger	Verfügt über Erfahrungen in der Implementierung und Entwicklung innerhalb SAP Sales Cloud Projekten.
Migration Consultant	Alexander Hunger	Verfügt über langjährige Erfahrungen von Migrationen und Replikationen innerhalb CRM & SAP Sales Cloud Projekten.

3.3 Aufwandsschätzung

3.4 Vergütung

Wir bieten das Projekt zum Festpreis an. Von dem Festpreis erfasst sind ausschließlich die in der Leistungsbeschreibung aufgelisteten Leistungen. Für Leistungen, die über den beschriebenen Umfang hinausgehen, gilt eine aufwandsbezogene Vergütung gem. separat zu schließender Vereinbarung. In diesen Fällen sind Change Request zu definieren (vgl. Kapitel Change Request).

Die Umsetzung der zum Festpreis angebotenen Leistungen wird zu ei-nem Projektpreis in Höhe von

29.000,- EUR

angeboten. Der angebotene Festpreis versteht sich inkl. Nebenkosten und Pauschalen zuzüglich der zum Zeitpunkt geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer

3.4.1 Zahlungsplan

Für den Festpreis wird folgender Zahlungsplan vereinbart:

Übergabe zur Produktivsetzung: 100% 29.000,- EUR

Etwaige Projektverschiebungen wirken sich ggf. auf die Zahlungsziele aus.

4 Anlagen

4.1 Vertragsinformationen

4.1.1 Vergütung

Wir bieten das Projekt nach Aufwand an. Nach derzeitigem, auf den Informationen des Auftraggebers beruhenden Kenntnisstand, werden die beschriebenen Dienstleistungen im dargestellten Umfang erbracht. Soweit cronos im Rahmen dieses Angebots Aufwände angibt, basieren diese Angaben auf einer unverbindlichen Schätzung aufgrund von Erfahrungswerten und den aktuell zur Verfügung stehenden Informationen. Die Budgetverantwortung liegt beim Auftraggeber. Im Projektverlauf können Anforderungen entstehen, die Änderungen von Terminen, Budgets und Aufgabenumfängen bedeuten. In diesen Fällen sind Change Request zu definieren (vgl. Kapitel 4.1.3 Change Request (CR)).

4.1.2 Zahlungsvereinbarung

4.1.2.1 Fälligkeit

Die vereinbarten Preise sind Netto- / Barpreise. Skonti, Rabatte oder sonstige Nachlässe bedürfen der besonderen schriftlichen Vereinbarung. Zusätzlich zu der vereinbarten Vergütung sind die jeweils gesetzlich geschuldete Mehrwertsteuer und/oder sonstige Abgaben zu entrichten. Leistungen, Änderungen oder Ergänzungen, die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang enthalten waren, rechnet cronos entsprechend ihrer jeweils gültigen Preisliste monatlich ab. Entsprechendes gilt bei Mehraufwand aus vom Auftraggeber und/oder von diesem beauftragten Dritten verursachte Probleme und/oder Störungen. Zahlungen sind 14 Kalendertage nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig. Maßgeblich für die Ermittlung der rechtzeitigen Zahlung ist der Zahlungseingang auf eines der dem Auftraggeber benannten Konten von cronos.

4.1.2.2 Mehr- oder Zusatzaufwände

Die Kalkulation von cronos setzt voraus, dass der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten vollumfänglich nachkommt und ein Mehraufwand aus etwaigen von ihm zu vertretenden Gründen nicht entsteht. Unbeschadet nachfolgender Regelungen zur Mitwirkungspflicht des Auftraggebers richtet sich die Abgeltung eines etwaigen Mehraufwandes nach Maßgabe des Change Request-Verfahrens gemäß des Passus Change Request. Mehr- oder Zusatzaufwände werden monatlich abgerechnet.

4.1.3 Change Request (CR)

Stellt sich im Laufe der Durchführung des Projekts heraus, dass die vereinbarten Leistungen geändert und/oder wegen verspäteter und/oder unzureichender Leistungen angepasst werden müssen, sowie in den Fällen, in denen im Rahmen des Projekts Anforderungen bestehen, die auf Termine, Budgets oder Funktionalitäten Auswirkungen haben, ist folgendes Vorgehen einzuhalten.

4.1.3.1 Umfang des Festpreises

Der Festpreis umfasst insbesondere alle Leistungen, welche diesem anhand der Arbeitspakete zuzurechnen sind. Hierüber hinaus gilt aber zudem das Verfahren „Exchange for Free“. Dies bedeutet konkret, dass einzelne Leistungen welche Bestandteil des Angebotes sind und nicht abgerufen werden durch weitestgehende Leistungen ersetzt werden können.

Hierdurch soll beidseitig sichergestellt werden, dass insbesondere nach Konzeptphase das bestehende Budget als finanzieller Puffer genutzt werden kann und inhaltliche Change Requests nicht per Se finanziell durch Mehraufwände abgedeckt werden müssen.

Das vorliegende Gesamtbudget umfasst zudem bereits einen Puffer für Change-Requests in Höhe von 24 PT.

4.1.3.2 Definition/Voraussetzung

Eine Änderung liegt vor, wenn die Leistungen, die cronos erbringen soll, sich von denjenigen im Angebot unterscheiden, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestanden. Dazu gehören z.B. Änderungswünsche bezüglich des Zeitplans, der Mitwirkungspflichten und/oder sonstiger Faktoren. Wird im Projekt ein Change Request erkannt, ist dieser in der von cronos festgelegten Form zu dokumentieren. cronos prüft die Auswirkungen von Änderungswünschen des Auftraggebers auf die Leistung, die Termine, die Kosten, die Koordinierung mit anderen Leistungen und die Qualitätssicherung und stellt diese auf Anforderung schriftlich dar. Der Projektleitung ist der Change Request vorzulegen. Spätestens in den regelmäßig stattfindenden Projektsitzungen wird der Change Request kommuniziert. Es wird eine Analyse und Spezifikation ausgearbeitet, in der notwendige Aufwendungen zur Umsetzung des Change Request dokumentiert werden. Zudem wird ein alternativer Projektplan, soweit erforderlich, erstellt, um den zeitlich geänderten Verlauf des Projekts darzustellen. Die Darstellung enthält einen Vorschlag zum weiteren Vorgehen sowie Dienstleistungsaufwendungen, die im Zuge einer Analyse, Spezifikation und Bearbeitung des Change Request durch die cronos geleistet werden. Diese sind nach Maßgabe der aktuellen Preisliste des Auftraggebers in Rechnung zu stellen.

4.1.3.3 Fiktionswirkung / Zustimmung

Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb des von cronos genannten Termins (in der Regel 10 Tage), ist das Änderungsangebot zu den von cronos vorgeschlagenen Konditionen zustande gekommen. cronos wird in ihrem Änderungsangebot auf diese Fiktionswirkung hinweisen.

4.1.3.4 Bearbeitungsphase

Bis zum Zustandekommen eines neuen Angebots tritt vom Zeitpunkt der Benachrichtigung über die geplante Änderung bis zum Angebot über die Umplanung Verzug aufseiten von cronos unbeschadet weitergehender Voraussetzungen und Einwendungen nicht ein. Bei den Verhandlungen ist auf die Kapazitätsplanung von cronos für andere Projekte, die im Vertrauen auf die ursprüngliche Zeitplanung erfolgt ist, Rücksicht zu nehmen. Wird kein Einvernehmen bezüglich des Change Request festgestellt, werden die Arbeiten nach bestehendem Vertrag fortgesetzt.

4.1.4 Vertragslaufzeit

Projektbeginn: Nach Vereinbarung

Weitergehende Leistungen von cronos werden ggf. in separaten Angeboten bzw. als Nachtrag zu diesem Angebot z.B. auf Basis von Leistungsscheinen vereinbart. Sie werden dann als weitere Anlage bzw. Nachtrag geführt und entsprechend gekennzeichnet den Vertragsunterlagen beigeheftet.

Ein Dienstleistungsvertrag kann vom Auftraggeber mit einer Frist von 30 Tagen ordentlich gekündigt werden. cronos ist berechtigt, in diesem Fall die vereinbarte Vergütung zu verlangen, abzgl. dessen, was cronos in Folge der Aufhebung des Vertrages an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung der Mitarbeiter von cronos erwirbt oder vorsätzlich zu erwerben unterlässt.

4.1.5 Rücktrittsrecht

Es wird ein Rücktrittsrecht vereinbart. Dies ermöglicht dem Auftraggeber jederzeit von dem vorliegenden Vertrag zurückzutreten. Hierfür verpflichtet sich der Auftraggeber alle bis zu diesem Zeitpunkt angefallenden Aufwendungen vollständig zu erstatten. Hierzu führt der Auftragnehmer entsprechende Leistungsscheine/-nachweise. Aus Einfachheitsgründen wird der Rücktritt immer zum vollendeten Monat festgelegt.

4.1.6 Erfüllungsort

Der Projektstandort wird zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber gemeinsam festgelegt. Grundsätzlich gilt jedoch eine Remotequote von mindestens 60% der Tätigkeiten als vereinbart.

4.1.7 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

- Bereitstellung von Mitarbeitern gemäß Projektplan
- Bereitstellung eines qualifizierten Projektleiters
- Teilnahme an der Key-User Ausbildung und autodidaktischen Einarbeitung in Softwarefunktionen und Prozesse
- Erarbeitung, Dokumentation und schriftliche Abnahme des Fachkonzepts in der Blueprint-Phase
- Präsentation des Fachkonzepts (Anmerkung: Bitte prüfen, ob Zuordnung korrekt.)
- Mitarbeit bei der Lösungsausprägung in dem von cronos vorgegebenen Umfang und Erstellung der Ergebnisdokumentation der Teilprozesse
- Durchführung und Dokumentation der Integrationstests
- Erstellung der Endanwender-Dokumentation auf Basis von Dokumentenvorlagen der cronos
- Ausbildung und Training der Endanwender
- Bereitstellung von Internet- bzw. VPN-Anschlüssen (Zugang zu den Portalen der SAP bzw. der cronos sowie zu den Branchensystemen der cronos)
- SAP Ausbildung der IT-Mitarbeiter im Bereich der SAP Basis (z. B. System, Datenbank) und der Entwicklungswerkzeuge gemäß Projektplan

- schriftliche Abnahme von Meilensteinen / Umsetzung von Teilabnahmen sowie der Gesamtabnahme
- Auswahl der erforderlichen Berichte und Formulare
- Erarbeitung und Einstellung des Berechtigungskonzepts für Transaktionen
- rechtzeitige Bereitstellung der Vorsystemdaten für die Übernahme in der für den Produktivbetrieb erforderlichen Qualität und Vollständigkeit
- Nachpflege der zu übernehmenden Daten
- maschinelle bzw. teilweise manuelle Datenübernahme aus Vorsystemen
- Nachpflege der übernommenen Daten
- Bereitstellung der für den Produktivbetrieb erforderlichen Infrastruktur
- Bereitstellung sämtlicher zu integrierender Fremdsoftwareprodukte auf Testsystemen
- zeitnahes zentrales Laden von Dokumenten auf Anforderungen in ein etwaiges für den Kunden / Auftraggeber bei cronos eingerichtetes Kundenprojektportal (Anmerkung: Bitte prüfen, ob relevant.)
- Lizenzierung der benötigten Software

Der Auftraggeber hat die vorbezeichneten Leistungen kostenfrei der cronos zur Verfügung zu stellen.

cronos kann bei Unterlassung der Mitwirkungspflicht gemäß Projektplan diese mit einer Frist von 10 Arbeitstagen bei dem Auftraggeber einfordern. Kommt der Auftraggeber dieser Mitwirkungspflicht nicht nach, ist cronos berechtigt, nach einer erneuten Nachfrist von 2 Arbeitstagen den Vertrag gemäß § 643 BGB zu kündigen. Sämtliche bis dahin angefallene Leistungen sind von dem Auftraggeber zu vergüten.

4.1.8 Leistungen, die nicht zum Angebotsumfang gehören

- Anpassung von Formularen und Erstellung individueller Berichte
- Programmiererweiterung und -anpassung, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Programmmodifikationen
- Programmierung von Schnittstellen, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Erstellung kundenspezifischer User Exits und Routinen
- maschinelle Datenübernahme von Datenobjekten, sofern diese Tätigkeit nicht Gegenstand dieses Angebots ist
- Bereinigung der Daten aus dem Vorsystem vor, während oder nach dem Import in das SAP-System
- Anpassung von Formularen und Erstellung individueller Berichte

4.1.9 Gewährleistung

Folgende Fehler in SAP Anwendungen sind von der Gewährleistung u.a. ausgeschlossen:

- Fehler in Programmen im SAP-Namensraum

- Unperformante Entwicklungen der SAP
- Unperformante Entwicklungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer implementiert wurden
- Fehler in Erweiterungen des SAP-Standard, Customer-Exits, Modifikationen, etc., die nicht durch den Auftragnehmer oder dessen Subunternehmer verursacht wurden
- Fehler in SAP-Programmen durch Einspielen von SAP-Hinweisen, Updates, Upgrades, Hot-Packages, Enhancement Packages etc.
- Fehler an Programmen im kundeneigenen Namensraum (Y-, Z-Programme), die nicht durch den Auftragnehmer erstellt wurden
- Fehler an Programmen in durch die SAP geschützten Entwicklungsnamensräumen, die nicht für den Auftragnehmer oder deren Subunternehmer registriert sind
- Fehler, die durch die SAP-Basis verursacht wurden nach z.B. Systemspiegelung und Releasewechsel
- Fehler, die durch fehlerhaftes Einspielen von Transportaufträgen durch den Auftraggeber oder deren Dienstleister entstanden sind

4.2 Voraussetzungen der Leistungserbringung

4.2.1 Projektstage

Zu den vereinbarten Projekttagen gelten, soweit es sich um Werkstage in Nordrhein-Westfalen und Sachsen-Anhalt handelt, Mo, Di, Mi, Do und Fr. Von diesen Tagen kann einvernehmlich abgewichen werden. Die Festlegung der Projektstage dient der Planungssicherheit. Weiterhin wird hierdurch ein kontinuierliches Arbeiten gewährleistet. Gibt der Auftraggeber cronos nicht die Möglichkeit, an dem spezifizierten Projekttagen Leistungen zu erbringen, kann der hieraus resultierende Mehraufwand zusätzlich abgerechnet werden. In den Fällen, in denen nicht innerhalb einer Frist von 7 Tagen vor dem in Aussicht genommenen Einsatztermin ein Abbestellen des jeweiligen cronos Beraters seitens des Auftraggebers erfolgt, ist der Auftraggeber verpflichtet, cronos pro Ausfall zusätzlich ein Ausfallgeld in Höhe von 2/3 des ansonsten durch den Berater verrechneten Tagessatzes zu zahlen. Unabhängig davon verschieben sich die durch die o. g. Sachverhalte ausgelösten Verzögerungen etwaig vereinbarter Endtermine entsprechend.

4.2.2 Technische Voraussetzungen

Die Arbeiten erfolgen, soweit erforderlich, am Geschäftssitz des Auftraggebers. Dafür werden cronos geeignete, ausreichend ausgestattete Arbeitsplätze, möglichst getrennt vom Geschäftsbetrieb des Auftraggebers, zur Verfügung gestellt. Für Arbeiten, die angebotsgemäß auf Rechnern des Auftraggebers erfolgen, werden vom Auftraggeber entsprechende Kapazitäten termingerecht und unentgeltlich bereitgestellt. Hierzu zählen: Eine funktionierende systemtechnische Umgebung, die notwendige systemtechnische Unterstützung, erforderliche Lizenzen, Internet- und Telefonzugang sowie die Bereitstellung der notwendigen System-Literatur. Mehraufwand, der durch die nicht zeitgerechte Bereitstellung entsteht, trägt der Auftraggeber.

Tätigkeiten, bei denen eine Anwesenheit im Hause des Auftraggebers nicht notwendig ist, können nach Wahl von cronos in den Räumen der cronos durchgeführt werden. Der Auftraggeber wird eine Einwahl in das System des Auftraggebers von Mitarbeitern ermöglichen. Soweit es die Erfüllung der Aufgaben erfordert, halten sich die Mitarbeiter der cronos an die beim Auftraggeber geltende Arbeitszeit.

4.3 Sonstiges

4.3.1 Informationspflicht

Soweit Auswirkungen auf diesen Vertrag entstehen, werden der Auftraggeber und cronos über relevante gesellschaftsrechtliche Veränderungen, wie z.B. eine Umwandlung im Sinne des Umwandlungsgesetzes der jeweils anderen Partei schriftlich Mitteilung machen, spätestens jedoch innerhalb von 2 Monaten nach Eintragung entsprechender Vorgänge in das Handelsregister.

4.3.2 Werbliche Nutzung

Der Auftraggeber erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer den Kundennamen und die durchgeführten Tätigkeiten für werbliche Zwecke (z.B. Internet und soziale Medien, Referenz im Rahmen von Ausschreibungen, etc.) nutzen kann. Personenbezogene Daten sind hievon ausgenommen.

4.3.3 Personalwechsel

Wechselt der eingesetzte Berater innerhalb des Einsatzes oder im Nachgang von 24 Monaten zum Auftragnehmer zum Auftraggeber fällt eine Personalvermittlungsgebühr in Höhe von 25% des letzten Jahresbruttogehaltes des Mitarbeiters an.

4.3.4 Rechte Dritter

Die Parteien stehen gegenseitig dafür ein, dass durch die vertragsgemäße Leistung Rechte Dritter nicht verletzt werden und dass die in Erfüllung dieses Vertrages erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind.

4.3.5 Abtretung und Übertragung

Die Abtretung oder Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

4.3.6 Schriftform, Nebenabreden

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist. Nebenabreden werden nicht getroffen.

4.3.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Im Übrigen finden die in der Anlage beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von cronos Anwendung.

4.3.8 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragsparteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen. Entsprechendes gilt für die Ausfüllung entsprechender Vertragslücken.

4.3.9 Bindefrist

An dieses Angebot hält sich cronos bis zum 31.01.2021 gebunden.

Münster, 03.12.2020



Ort, Datum Unterschrift(en) und Firmenstempel cronos

Ort, Datum Unterschrift(en) und Firmenstempel des Auftraggebers