

A N L A G E 3
L e i s t u n g e n d e s
A n f r a g e - , V e r m i t t l u n g s - u n d
A n g e b o t s v e r f a h r e n

i n k l . K a n a l i s i e r u n g ,
S h i e l d i n g u n d R ü c k f r a g e n

Stand: Version 3

§ 1

Beschreibung des Gegenstandes

1.1 Der PLATFORM PROVIDER stellt dem SEEKING ENTERPRISE auf der ATE PLATFORM Verfahren und Mittel zur Verfügung, mit welchen SEEKER zu Fragestellungen passende KURZBERATUNGEN vermittelt bekommen. Diese Leistungsbeschreibung konkretisiert den Ablauf und die Funktionen der Anfrage-, Vermittlungs- und Angebotsverfahren im Zuge dieser Vermittlung (nachfolgend: „**LEISTUNGEN**“), nämlich:

- die digital unterstützte Formulierung einer ANFRAGE des SEEKERs,
- die Zuordnung der ANFRAGE und MATCHMAKING,
- dem Schutz der Reputation & Schutz vor vertrieblischen Aktivitäten (SHIELDING & ANONYMISIERUNG),
- die Art und Weise Angebote zu erhalten (360-Grad Angebotsverfahren),
- die Möglichkeit, einkaufskonform und ohne zwischengeschalteten Einkauf Rückfragen erhalten und beantworten zu können,
- die Beauftragung honorarpflichtiger KURZBERATUNGEN durch eine unternehmensinterne Freigabe über die ATE PLATFORM abwickeln zu lassen,
- dem SEEKER die Möglichkeit zu geben, vorab kostenlos mit dem EXPERT zu chatten.

Von den LEISTUNGEN umfasst ist außerdem die Möglichkeit einer Beauftragung gegen Abrufkontrakte / Limitbestellung.

Die Inhalte, über welche ein EINZELVERTRAG zwischen PLATFORM PROVIDER und SEEKING ENTERPRISE zustande kommt, sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung (vgl. stattdessen ANLAGE 4).

§ 2

Digital unterstützte Formulierung und Erstellung einer ANFRAGE

- 2.1 Um eine KURZBERATUNG möglichst sachgerecht vornehmen zu können, ist es im Rahmen einer ANFRAGE erforderlich, Fragestellungen und Problembeschreibungen, zu welchen eine Hilfestellung durch den SEEKER begehrt wird, möglichst genau zu umschreiben.
- 2.2 Fragestellung und Problembeschreibung sollen mindestens folgende Aspekte umfassen:
- die konkrete Fragestellung,
 - die konkreten Umstände und Hintergründe, die Anlass zu der der Fragestellung des SEEKERs geben (z.B. die Vorbereitung eines Projektes),
 - den Fragegrund, also warum sich dem SEEKER die Frage stellt und wie eine Hilfestellung bei der Beantwortung der Frage helfen würde,
 - Ausführungen über bereits Bestehendes Vor- bzw. Hintergrundwissen des SEEKERs im Zusammenhang mit dem Fragegrund,
 - Ausführungen zu den Erwartungen des SEEKERs an das Ergebnis der KURZBERATUNG sowie ggfs. dazu, was nicht Bestandteil oder Ziel der KURZBERATUNG sein soll.
- 2.3 Über die ATE PLATFORM ist es dem SEEKER im Rahmen der Erstellung einer ANFRAGE vorab möglich einzusehen, wie seine Identität bzw. sein NUTZERPROFIL bei der ANFRAGE auf der ATE PLATFORM pseudonymisiert, anonymisiert bzw. präsentiert wird.

§ 3

Zuordnung der ANFRAGE und MATCHMAKING

- 3.1 Vor Übermittlung einer ANFRAGE ist diese vom SEEKER KANÄLEn und BERATUNGSGEBIETEEn im Sinne von Ziffer 8.3 der AGB zuzuordnen.
- 3.2 Ziel der Zuordnung (Kanalisation) ist es, im Rahmen eines auf der ATE PLATFORM zur Verfügung gestellten Vermittlungsverfahrens ANFRAGEN an diejenigen VENDOREN bzw. EXPERTS zu übermitteln, die den Anforderungen der ANFRAGE am besten entsprechen (nachfolgend „**MATCHMAKING**“). Der SEEKER startet das MATCHMAKING für die ANFRAGE mit der Option „*Beratung anfragen*“. Über das MATCHMAKING soll sichergestellt werden, dass nur VENDOREN bzw. deren EXPERTS die ANFRAGE erhalten,

- die in solchen KANÄLEN und BERATUNGSGEBIETEN tätig sind, welchen die ANFRAGE zugeordnet ist,
 - die die Qualifikations- und Zugangsvoraussetzungen für diese KANÄLE und BERATUNGSGEBIETE erfüllen – sofern diese bestehen,
 - die gegenüber dem PLATFORM PROVIDER vertraglich zu Geheimhaltung verpflichtet sind,
- 3.3 Das MATCHMAKING soll außerdem sicherstellen, dass nur solche VENDOREN bzw. EXPERTS ANFRAGEN erhalten,
- welche die Anforderungen aus Ziffer 3.2 dieser Leistungsbeschreibung ebenfalls erfüllen,
 - deren COMPLIANCE-FAKTOR-VENDOR einen vom PLATFORM PROVIDER festgelegten Mindestwert nicht unterschreiten.
- 3.4 Der SEEKER hat die Möglichkeit, den PLATFORM PROVIDER um Unterstützung bei der Zuordnung zu passenden KANÄLEN und BERATUNGSGEBIETEN zu bitten. Dazu ordnet der SEEKER die ANFRAGE einem dafür ausgewiesenen Unterstützungskanal zu.
- 3.5 Der PLATFORM PROVIDER kann, die ANFRAGE unter Einhaltung der Geheimhaltung
- zu qualitätssichernden Zwecken und zur Sicherstellung der Nutzungsbedingungen, Netiquette und Beratungsgrundsätzen prüfen,
 - bei nichtoptimalen oder ausbleibenden ANGEBOTEN den Kontakt mit dem SEEKER zu suchen oder die Übermittlung der ANFRAGE zu verweigern.

§ 4

Schutz der Reputation & Schutz vor vertrieblichen Aktivitäten (SHIELDING & ANONYMISIERUNG)

- 4.1 Der PLATFORM PROVIDER trifft in Bezug auf die ANFRAGE Vorkehrungen, welche darauf gerichtet sind, den SEEKER und das SEEKING ENTERPRISE auf der ATE PLATFORM vor negativen Auswirkungen auf die Reputation durch die gestellte ANFRAGE sowie vor unerwünschter Kommunikation, insbesondere vertriebliche Folgeaktivitäten von Anfragestellern, die zur entsprechenden ANFRAGE keinen KURZBERATUNGSauftrag erhalten haben, zu schützen (nachfolgend „**SHIELDING**“).

4.2 Im Rahmen des SHIELDINGS wird die Identität des SEEKERs gegenüber den VENDOREN und den EXPERT durch technische Maßnahmen unkenntlich gemacht (nachfolgend „**ANONYMISIERUNG**“). Solche Maßnahmen der ANONYMISIERUNG umfassen, dass VENDOREN im Rahmen der gestellten ANFRAGE keine Auskünfte über die ATE PLATFORM oder durch den PLATFORM PROVIDER über folgende Informationen erhalten:

- Vor- und Nachname des SEEKERs,
- Name (Firma, Geschäftsbezeichnung u.a.) des SEEKING ENTERPRISES,
- exakte Bezeichnung der Abteilung und Funktion des SEEKERs.

Weiterhin besteht im Rahmen des SHIELDINGS keine Möglichkeit, für den VENDOREN außer über den überwachten und reglementierten Rückfragekanal über die ATE PLATFORM mit dem SEEKER in Kontakt zu treten.

4.3 SHIELDING in Kombination mit der Minimierung der Personen, die eine ANFRAGE auf der ATE PLATFORM einsehen können, soll es dem SEEKER erleichtern, ANFRAGEN mit sensiblen Fragen und einem minimalen Risiko zu stellen, um möglichst passende ANGEBOTE zu erhalten.

4.4 Damit VENDOREN

- ANFRAGEN vorqualifizieren,
- passende EXPERTS selektieren,
- passende KURZBERATUNGEN anbieten können,

erhält der VENDOR vom PLATFORM PROVIDER im Rahmen der ANONYMISIERUNG verallgemeinerte Informationen zur

- Größe,
- Branche,
- Einsatzort,
- Funktion,

des SEEKERs bzw. SEEKING ENTERPRISES.

- 4.5 Der SEEKER bestimmt selbst, ob und wann er das SHIELDING beendet. Dies kann er frühestens im Vorabchat nach § 8 dieser ANLAGE mit einem EXPERT tun.
- 4.6 Der PLATFORM PROVIDER kann das SHIELDING bei der Verwendung von externen KONFERENZSYSTEM nicht aufrechterhalten. Der PLATFORM PROVIDER wird durch eine entsprechende Gestaltung der Nutzeroberfläche und Hinweise (Warnungen) auf der ATE PLATFORM darauf hinwirken, dass ein SEEKER das SHIELDING nicht unbedacht oder ungewollt aufgibt.
- 4.7 Das SHIELDING bezieht sich auf die ANFRAGE und den jeweiligen VENDOR. Gibt ein SEEKER bzgl. einer ANFRAGE sein SHIELDING auf, gibt er sich allen an der an der ANFRAGE vom VENDOR beteiligten NUTZERn und EXPERTS auf der ATE PLATFORM zu erkennen.

§ 5

ANGEBOTE erhalten (360-Grad Angebotsverfahren)

- 5.1 Der PLATFORM PROVIDER stellt die ANFRAGE über die ATE PLATFORM passenden VENDOREN nach dem in § 3 dieser Leistungsbeschreibung dargestellten MATCHMAKING-Verfahren zu sowie unter Einsatz des in § 4 dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen SHIELDING-Verfahrens zu (einschl. ANONYMISIERUNG).
- 5.2 Der PLATFORM PROVIDER verpflichtet sich, ANGEBOTE der VENDOREN auf die ANFRAGE unverändert, vollständig und umgehend zu unterbreiten, sofern keine Prüfung vorzunehmen oder sobald eine Prüfung abgeschlossen ist.
- 5.3 Der PLATFORM PROVIDER wird jedes ANGEBOT zumindest mit Ausführungen zu den folgenden Inhalten dem SEEKING ENTERPRISE bzw. dessen SEEKERN unterbreiten:
- Vorname, Nachname und Funktion des EXPERTS, der bei Annahme des ANGEBOTs beraten wird;
 - Name des VENDORS des EXPERTS;
 - kurze Beschreibung, welchen beruflichen Hintergrund / Erfahrung der beratende EXPERT bzgl. der Fragestellung besitzt;
 - einen kurzen Vorschlag zu Inhalt und Ablauf der KURZBERATUNG;
 - das Kurzberatungsprofil des EXPERTS, also
 - mögliche Einsatzregionen (ggf. wichtig bei Folgegeschäft),

- das ASK-THE-EXPERTs Bewertungsprofil mit dem
 - aktuellen Punktestand und Beratungslevel des EXPERT in den einzelnen KANÄLEN und BERATUNGSGEBIETEN,
 - aktuellen COMPLIANCE-FAKTOR-VENDOR, der Anhaltspunkte aus vorangegangenen KURZBERATUNGEN darüber gibt, inwieweit der EXPERT das eingehalten hat, was versprochen worden ist und sich der Frage der SEEKER (und nicht Verkaufsgesprächen) gewidmet hat;
- Maximalaufwand in Stunden, die das ANGEBOT im Umfang begrenzen;
- Festpreis (bei honorarpflichtigen ANGEBOTEN) oder Angabe das honorarfrei.

Optional kann das ANGEBOT weitere Anmerkungen sowie insbesondere bis zu drei Terminvorschläge enthalten.

- 5.4 Durch die unterschiedlichen Arten der VENDOREN, hat der SEEKER die Möglichkeit unterschiedlichste ANGEBOTE zu KURZBERATUNGEN zu erhalten z.B. von einem Beratungsunternehmen oder einem Dienstleister sowie von EXPERTS in unterschiedlichster Funktion mit unterschiedlichsten Hintergründen (jenseits der klassischen Berater), um auf diese Weise ggf. aus mehreren Quellen das zu erhalten, was der SEEKER benötigt, um das Problem zu lösen oder passend anzugehen.

§ 6

Rückfragen einkaufskonform erhalten & beantworten (ohne zwischengeschaltetem Einkauf)

- 6.1 Werden Rückfragen zu der ANFRAGE des SEEKERs von VENDOREN bzw. deren EXPERTS an den SEEKER gestellt, stellt der PLATFORM PROVIDER sicher, dass diese unter Einhaltung der Maßnahmen des SHIELDING & ANONYMISIERUNG gestellt werden. Die Identität des VENDOR bleibt dabei ebenfalls vollständig anonymisiert.
- 6.2 Der PLATFORM PROVIDER stellt gleichfalls sicher, dass ein VENDOR bzw. dessen EXPERTs im Rahmen einer Rückfrage lediglich Fragen zur Verständnisklärung oder zur Erwartungshaltung dem SEEKER stellt und keine vertriebliche Kommunikation betreibt, z.B. mit dem Angebot einer Kontaktaufnahme oder Übermittlung der Kontaktdaten.
- 6.3 Rückfragen erfolgen über die ATE PLATFORM ohne Zwischenschaltung der Einkaufsabteilung und sind direkt an den SEEKER gerichtet.

6.4 Der PLATFORM PROVIDER

- ist berechtigt, die Kommunikation im Rahmen der Rückfragen zu überprüfen, um die Einhaltung der Vorgaben unter Ziffer 6.2 dieses Abschnitts zu gewährleisten;
- bietet dem SEEKER die Möglichkeit, solche Verstöße per Knopfdruck dem PLATFORM PROVIDER zu melden;
- wird Verstöße gegen die Regeln („COMPLIANCE“) erforderlichenfalls mit den in den AGB beschriebenen Maßnahmen ahnden,
- wird bei identifizierten Verstößen den MASTER PO des SEEKING ENTERPRISE darüber in Kenntnis setzen und diesen dazu ggf. konsultieren.

6.5 Das SEEKING ENTERPRISE stellt seinerseits sicher, dass der SEEKER, welcher die ANFRAGE gestellt hat, Rückfragen innerhalb von 24h beantwortet oder den PLATFORM PROVIDER innerhalb dieser Zeitspanne darüber in Kenntnis setzt, dass er die Rückfrage nicht beantworten kann.

§ 7

Zustandekommen des EINZELVERTRAGs bei honorarfreien ANGEBOTEN

7.1 Der EINZELVERTRAG zwischen SEEKING ENTERPRISE und PLATFORM PROVIDER kommt bei honorarfreien ANGEBOTEN zu dem Zeitpunkt zustande, in welchem der SEEKER das ANGEBOT mit der Auswahl der Option „*Honorarfrei annehmen*“ annimmt.

§ 8

Kostenfreier Vorabchat bei honorarpflichtigen ANGEBOTEN

8.1 Bei honorarpflichtigen ANGEBOTEN starten SEEKER und EXPERT zunächst in einen kostenfreien Vorabchat. Der PLATFORM PROVIDER und das SEEKING ENTERPRISE verpflichten sich, ab Zeitpunkt des Eintritts in den Vorabchat das ANGEBOT durch die teilnehmenden EXPERTS beziehungsweise SEEKER in Bezug auf Beratungsumfang und finanzielle Konditionen des ANGEBOTs, insbesondere das HONORAR und der MAXIMALAUFWAND, nicht mehr abändern zu lassen. Sofern zwischen den VERTRAGSPARTEIEN nicht etwas anderes vereinbart ist, werden diese Festlegungen bei Annahme des ANGEBOTs Bestandteil des EINZELVERTRAGs.

8.2 Zweck des kostenfreien Vorabchats ist die Möglichkeit,

- sich persönlich kennenzulernen,
- terminliches & organisatorisches zu vereinbaren,

- sich ggf. in einer virtuellen Konferenz kurz zum Auftrag auszutauschen,
- 8.3 Auch während der Durchführung des Vorabchats besteht weiterhin der Schutz des SEEKERS durch die ANONYMISIERUNG und das SHIELDING.
- 8.4 Der honorarfreie Vorabchat endet mit dem Zustandekommen des EINZELVERTRAGS.

§ 9

Zustandekommen des EINZELVERTRAGS bei honorarpflichtigen ANGEBOTEN

- 9.1 Der EINZELVERTRAG zwischen SEEKING ENTERPRISE und PLATFORM PROVIDER kommt bei honorarpflichtigen ANGEBOTEN zu dem Zeitpunkt zustande, in welchem ein vom SEEKER bestimmter und berechtigter Mitarbeiter des SEEKING ENTERPRISE die Annahme des ANGEBOTs gegenüber dem PLATFORM PROVIDER genehmigt (nachfolgend „**INTERNE FREIGABE**“).
- 9.2 Der SEEKER des SEEKING ENTERPRISE benennt im Falle eines honorarpflichtigen ANGEBOTs einen Mitarbeiter des SEEKING ENTERPRISE, welcher eine INTERNE FREIGABE zu erteilen berechtigt ist – bspw. einen Vorgesetzten – (nachfolgend „**APPROVER**“).
- 9.3 Zur Initiierung der INTERNEN FREIGABE
- wählt der SEEKER im Kurzberatungschat die Option „*Beauftragung initiieren*“,
 - wählt der SEEKER zwischen normalem Freigabeverfahren (E-MAIL + TAN) oder 2-Faktor-Freigabe (E-MAIL + TAN + SMSCODE),
 - benennt der SEEKER den APPROVER mit Geschlecht, Vorname, Nachname, geschäftlicher E-Mail-Adresse und bei 2-Faktor-Freigabe die Mobilnummer,
 - muss die geschäftliche E-Mail-Adresse des APPROVERs zu der Domäne der geschäftlich, erlaubten E-Mail-Adressen gehören. Diese ist für den MASTER PURCHASING unter „*Ihr Unternehmen*“ im Vertragsbereich einsehbar und kann auf Anfrage erweitert werden.
- 9.4 Das SEEKING ENTERPRISE stellt sicher, dass die Angaben des SEEKERS in Bezug auf den APPROVER insoweit zutreffend sind, als dieser zur Vornahme der betreffenden INTERNEN FREIGABE berechtigt ist.
- 9.5 Zur Erteilung einer INTERNEN FREIGABE
- benötigt der APPROVER kein eigenes NUTZERKONTO,

- erhält der APPROVER eine Zusammenfassung der ANFRAGE per E-Mail mit einem Genehmigungslink und einer ITAN,
 - erhält der APPROVER separat bei einer 2-Faktor Freigabe eine SMS mit einem SMSCODE,
 - kann der APPROVER die Genehmigung über den Genehmigungslink erteilen.
- 9.6 Mit Erteilung der Genehmigung kann der APPROVER eine Kostenstelle angeben, die dem SEEKING ENTERPRISE in der späteren Rechnungsposition präsentiert wird und bei Kostenzuordnung unterstützt.
- 9.7 Sobald der APPROVER die INTERNE FREIGABE erteilt hat, werden alle an dem Kurzberatung beteiligten NUTZER informiert, dass der EINZELVERTRAG zustande gekommen ist.
- 9.8 Der PLATFORM PROVIDER hat das Recht unter Einhaltung der Geheimhaltung statistische Auswertungen über den Genehmigungsprozess zu sammeln und
- dem MASTER PO Auskunft dazu zu erteilen,
 - den MASTER PO bei Problemen - z.B. zu langen Genehmigungszeiten - zu kontaktieren, um Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

§ 10

Beauftragung gegen Abrufkontrakte / Limitbestellung

- 10.1 Das SEEKING ENTERPRISE hat die Möglichkeit, mit dem PLATFORM PROVIDER individuell eine Limitbestellung zu vereinbaren. In diesem Fall
- erhält das SEEKING ENTERPRISE für einen Zeitraum ein festes Guthaben für KURZBERATUNGEN in gleichem Wert inkl. Gebühren;
 - werden die KURZBERATUNGEN als Abrufkontrakte gegen dieses Guthaben verrechnet;
 - hat das SEEKING ENTERPRISE die Möglichkeit mit dem PLATFORM PROVIDER zu vereinbaren, dass EINZELAUFTRÄGE ausschließlich gegen diese Bestellungen abgerufen werden und dass es in der Verantwortung des PLATFORM PROVIDERS liegt, die Abdeckung durch die Limitbestellung gegeben ist;

- verpflichtet sich das SEEKING ENTERPRISE zur Zahlung per Lastschriftinzug oder einem anderen Verfahren, dass das Risiko durch eine Zwischenfinanzierung des PLATFORM PROVIDERS ausschließt.

§ 11

SEEKER Anonymisierung beenden

- 11.1 Der SEEKER hat mit Start des Vorabchats oder Start der KURZBERATUNG, jederzeit seine Identität – also Vorname, Name, Name des Unternehmens, genaue Funktion – bezüglich dieser ANFRAGE über eine Funktion im Kurzberatungschat preiszugeben. Die genaue Bezeichnung der Funktion des SEEKERS ersetzt dann generalisierten Angaben.
- 11.2 Der SEEKER wird vor der Freigabe darauf hingewiesen, dass er dies gegenüber allen an der ANFRAGE beteiligten NUTZERn des VENDORS vollzieht, also ggf. auch gegenüber anderen EXPERTS, die ihn zu dieser ANFRAGE aktuell beraten.
- 11.3 Die übrigen SHIELDING Funktionen sind davon nicht betroffen. Es ist z.B. nicht möglich, außerhalb der KURZBERATUNG über Funktionen der ATE PLATFORM mit dem SEEKER in Kontakt zu treten.
- 11.4 Der SEEKER gibt seine Identität ebenfalls preis, wenn er zur KURZBERATUNG ein personalisiertes KONFERENZSYSTEM benutzt. Sollte der SEEKER die Konferenz über die ATE PLATFORM initiieren, wird der PLATFORM PROVIDER diesen auf den genannten Umstand hinweisen