

Per Fax an: 0049-221 339 742 18

oder an: [Maschinenbau-Umfrage@softrust.com](mailto:Maschinenbau-Umfrage@softrust.com)

Unternehmen: \_\_\_\_\_ Adresse: \_\_\_\_\_

(„Auftraggeber“) bestellt bei SofTrust Consulting GmbH, Richard Wagner Str. 13, 82049 Pullach i. Isartal („SofTrust“) die Durchführung einer Online-Befragung im Rahmen des SofTrust-Umfrageprojekts „E-Mail-Einsatz im Maschinenbau“. Es gelten folgende Bedingungen:

## Präambel

SofTrust führt für Unternehmen und Behörden seit vielen Jahren Analysen zur E-Mail-Nutzung durch. Dabei kommen auch Mitarbeiterbefragungen zum Einsatz. Die Ergebnisse dieser Befragungen werden von SofTrust anonymisiert in einer Benchmark-Datenbank gepflegt und stehen anderen Projekten als Vergleichsmaßstab zur Verfügung. Die Kosten für eine solche unternehmensspezifische Mitarbeiterbefragung mit Benchmarkvergleich sind in der Regel hoch. SofTrust bietet aktuell im deutschsprachigen Maschinenbau (DACH-Region) eine standardisierte Mitarbeiter-Befragung an, der sich einzelne Unternehmen anschließen können. Da die Befragung standardisiert durchgeführt wird, ist der finanzielle Aufwand pro Unternehmen wesentlich geringer als bei einer unternehmensspezifischen Befragung. Für kleinere Unternehmen ist die Befragung sogar kostenlos. Außerdem entstehen (anonymisierte) Vergleichszahlen, die von den teilnehmenden Unternehmen zu den Konditionen dieser Bestellung zusätzlich genutzt werden können. Der Auftraggeber möchte an der Mitarbeiter-Befragung „E-Mail-Einsatz im Maschinenbau“ teilnehmen.

## Inhalt, Ablauf und Verantwortlichkeiten

Der Auftraggeber nimmt durch diese Bestellung an der von SofTrust bis Ende November 2019 durchgeführten Mitarbeiter-Erhebung zur E-Mail-Nutzung im Maschinenbau teil – und zwar im Umfang und zu Konditionen, die in diesem Dokument und im Absatz „Leistungsumfang“ definiert sind.

Der Auftraggeber benennt hiermit \_\_\_\_\_ (Tel: \_\_\_\_\_)

E-Mail: \_\_\_\_\_) als Ansprechpartner/in. Diese/r stellt SofTrust auf Anfrage allgemeine Informationen zur E-Mail-Nutzung (z.B. Anzahl der E-Mail-Nutzer, genutztes E-Mail-System, ... ) und Informationen über die anderen im Unternehmen genutzten elektronische Kommunikationsmittel bereit.

SofTrust adaptiert den deutschsprachigen Standardfragebogen für den Auftraggeber, indem die beim Auftraggeber genutzten elektronischen Kommunikationsmittel im Fragebogen namentlich genannt werden. Der Auftraggeber kann mehrere Sprachversionen des Fragebogens erstellen lassen und zusätzliche Fragen in den Online-Fragebogen aufnehmen lassen. Auftraggeberspezifische Fragen sind einzig für die Mitarbeiter des Auftraggebers sichtbar.

Der adaptierte Fragebogen geht zur Genehmigung an die Auftragsgeber. Der Auftraggeber gibt den Fragebogen frei. Sofern es mehrere Sprachversionen des Fragebogens gibt, gibt es für jeden eine eigene Freigabe. Der Auftraggeber benennt für jeden Fragebogen einen Zeitraum von zehn zusammenhängenden Kalendertagen, während denen der Online-Fragebogen für die Beschäftigten verfügbar sein soll. Der späteste Starttermin ist der 30. September 2019.

Der Auftraggeber lädt seine Beschäftigten (per E-Mail/Intranet/...) zur Teilnahme an der Online-Befragung ein. SofTrust stellt für diese Einladungen Muster zur Verfügung. Der Auftraggeber entscheidet, ob er alle oder nur einen Teil seiner Beschäftigten zur Teilnahme einlädt.

SofTrust hält den Fragebogen unter der Internet-Domain [www.e-mail-effizienz.de](http://www.e-mail-effizienz.de) über die vereinbarten zehn Tage online vor. Der Fragebogen begrüßt die Beschäftigten (sofern gewünscht: im Namen des Unternehmens) und garantiert ihnen absolute Anonymität. SofTrust erfasst keine Informationen, die es ermöglichen würden, auf die Identität des einzelnen Beschäftigten zu schließen. Zusätzlich zu den Antworten zu den einzelnen Fragen wird lediglich der Zeitpunkt der Antwort protokolliert. Um doppelte Antworten zu verhindern kann SofTrust im Browser Cookies setzen.

SofTrust erfasst alle im Verlauf der vorgegebenen zehn Tage gegebenen Antworten.

Nach Abschluss der Befragung meldet SofTrust dem Auftraggeber die Anzahl der erhaltenen Antworten und wertet die Antworten aus. Hat der Auftraggeber die Anzahl der zu analysierenden Antworten aus Kostengründen beschränkt, wählt SofTrust die auszuwertenden Antworten aufsteigend nach dem Eingangsdatum aus.

Folgende Auswertungen stehen dem Auftraggeber zur Verfügung

1. **Standardauswertung:** Der Auftraggeber erhält eine PowerPoint-Präsentation (im PDF-Format), in der für jede Frage die Antworten graphisch aufbereitet sind (z.B. in Form von Balkendiagrammen). Der prozentuale Anteil der jeweiligen Antwortoptionen sowie die gesamte Anzahl der Antworten werden in jeder Graphik angezeigt. Ferner sind alle Einträge, die in das Freitextfeld eingegeben wurden (unsortiert und unbearbeitet) enthalten. Sofern der Auftraggeber unternehmensspezifische Fragen gestellt hat, sind auch die Antworten zu diesen Fragen Bestandteil der Präsentation. Der Umfang der Standard-Präsentation (ohne auftraggeberspezifische Fragen) beträgt ca. 35 Seiten, sie ist innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Ende der Befragung verfügbar.
2. **Erweiterte Auswertung.** Diese Auswertung enthält ebenfalls den Umfang der Standardauswertung. Zusätzlich enthalten sind Zusatzinformationen wie Mediane, Mittelwerte und Extremwerte. Außerdem werden Antworten miteinander verknüpft und sind so in der Aussage differenzierter (z.B. Vergleich der Antworten von Personen mit und ohne Führungsverantwortung oder von Personen mit und ohne Kundenkontakt). Zusätzlich werden weitere Kennwerte (z.B. Antwortzeitverhalten und Professionalitätsrating) ermittelt. Der Umfang der Präsentation beträgt über 50 PDF-Seiten, sie ist innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Ende der Befragung verfügbar.
3. **Vergleich des Auftraggebers mit anderen teilnehmenden Unternehmen.** Diese Auswertung erweitert die Auswertung des Auftraggebers um Erkenntnisse, die aus der Analyse der anderen Unternehmen gewonnen wurden. Dabei kann der Auftraggeber entscheiden, ob seine eigenen Werte mit den Durchschnittswerten aller Unternehmen oder/ und mit den Durchschnittswerten vergleichbarer großer Unternehmen verglichen werden sollen. Bei Standardauswertungen werden die Graphiken des Auftraggebers lediglich den Graphiken der Gesamtheit gegenübergestellt, bei erweiterten Auswertungen werden zusätzlich die zusätzlichen Kennzahlen sowie die Mittelwerte und Extremwerte verglichen. Dadurch ist dem Auftraggeber ein Benchmark möglich. Die Ergebnisse dieser Auswertung stehen 10 Arbeitstage nach dem Abschluss der gesamten Untersuchung, am 20. Dezember 2019 zur Verfügung. Voraussetzung für diese Auswertung ist, dass es mindestens vier vergleichbare Unternehmen gibt.

Die Auswertung wird dem Auftraggeber von SofTrust per E-Mail zugesandt.

Sofern gewünscht, fasst ein erfahrener SofTrust-Berater die wichtigsten Ergebnisse und Erkenntnisse in Form einer kommentierten Management-Übersicht zusammen. Dabei fließt das Knowhow von SofTrust aus zahlreichen E-Mail-Kultur-Projekten in die Zusammenfassung ein. Die Zusammenfassung ist Bestandteil der Präsentation und wird gemeinsam mit der jeweiligen Auswertung verschickt.

Optional kann der Auftraggeber für weitere eigene Auswertungen auch eine Excel-Datei jener von seinen Mitarbeitern gegebenen Antworten erhalten, die in die beauftragte Auswertung eingeflossen sind.

## Rechte an den Daten

Die Rechte an den Antworten der eigenen Mitarbeiter (= unverdichtete Rohdaten) liegen beim Auftraggeber. Der Auftraggeber beauftragt SofTrust mit der unwiederbringlichen Vernichtung dieser Daten innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung der Auswertung.

Die Rechte an den verdichteten Ergebnisdaten liegen bei SofTrust. SofTrust hat das Recht, die verdichteten und anonymisierten Ergebnisdaten in seine Benchmark-Datenbank einzupflegen und diese für eigene Zwecke zu verwenden (z.B. für Studien, Öffentlichkeitsarbeit und Benchmarks). Nicht in die Benchmark-Datenbank eingepflegt werden Informationen zu den auftraggeberspezifischen Fragen.

## Vertraulichkeit

SofTrust sichert absolute Vertraulichkeit zu. SofTrust wird niemals den Namen des Auftraggebers oder auftraggeberspezifische Ergebnisse nennen. SofTrust übernimmt ferner keine Informationen in die Benchmark-Datenbank, die einen eindeutigen Rückschluss auf den Auftraggeber zulassen. Neben der prozentualen Verteilung pro Antwort/ Relation/ Kennzahl werden lediglich das Jahr und Quartal der Datenerhebung, die Branche, das Land, die Rechtsform, die Anzahl der Mitarbeiter, die

Anzahl der E-Mail-Accounts sowie Informationen zu den eingesetzten alternativen E-Kommunikationssystemen und organisatorischen Regelungen erfasst.

Der Auftraggeber sichert zu, das Copyright von SofTrust Consulting zu respektieren und den Fragebogen nicht ohne schriftliche Genehmigung seitens SofTrust an Dritte weiterzugeben oder diesen selbst zu nutzen.

### Schutz persönlicher Daten

Der Fragebogen wird bei einem deutschen Internet-Provider gehostet, der deutschen Datenschutzrichtlinien unterliegt. Der Provider muss zur technischen Abwicklung der Kommunikation zwingend alle IP-Adressen erfassen, die auf die gehosteten Webseiten zugreifen. SofTrust erhält keine Informationen darüber, welche IP-Adresse auf die einzelnen Fragebogen zugegriffen haben und erfasst diese Daten selbst ebenfalls nicht.

### Kosten und Zahlungsbedingungen

Die Durchführung der Mitarbeiterbefragung (inklusive der Standardauswertung der Antworten) ist für den Auftraggeber kostenlos, solange Antworten von maximal 150 Beschäftigten vorliegen - oder gemäß Vorgabe des Auftraggebers lediglich maximal 150 Antworten ausgewertet werden sollen. Fließen mehr als 150 Antworten in die Analyse ein, sind die zusätzlichen Antworten kostenpflichtig. Das Gleiche gilt für Auswertungen, die über die Standardauswertung hinausgehen sowie für vom Auftraggeber gewünschte Zusatzleistungen. Die einzelnen Leistungen und Kosten sind im Absatz „Leistungsumfang“ definiert.

SofTrust stellt die Kosten nach Versand der Auswertungsergebnisse in Rechnung. Die Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zahlbar.

### Zustandekommen eines Vertrags und Vertragsauflösung

Der Vertrag kommt durch schriftliche Annahme dieser Bestellung durch SofTrust zustande. Der Vertrag kann vom Auftraggeber jederzeit schriftlich gekündigt werden. Eine Abstandsanzahlung i.H.v. 100 Euro wird fällig, wenn die Kündigung vor der auftraggeberspezifischen Anpassungen des Fragebogens und vor der Durchführung der Online-Umfrage erfolgt. Wurden bereits Anpassungen gemacht, fallen zusätzlich 20 Prozent der gebuchten Anpassungen an. Bei einer Kündigung während oder unmittelbar nach Durchführung der Umfrage fallen 30 Prozent der gebuchten Zusatzleistungen an. Sofern SofTrust bereits die Auswertungen begonnen hat, fallen 60 Prozent der gebuchten Zusatzleistungen an.

SofTrust kann den Vertrag schriftlich beenden, wenn seitens des Auftraggebers trotz schriftlicher Mahnung die notwendigen Zuarbeiten nicht geleistet werden (Bereitstellung von Informationen, Genehmigung des Fragebogens, Benennung einer Durchführungszeit, Fehlende Einladung der Mitarbeiter, ...). SofTrust ist in diesem Fall berechtigt Abstandsanzahlungen (gemäß obiger Regelung) in Rechnung zu stellen. E-Mail-Kommunikation gilt als schriftliche Kommunikation.

### Abschlussbestimmungen

Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstandort ist Pullach i. Isartal.

Ort, Datum

---

Unterschrift Auftraggeber

Bestellnummer des Auftraggebers: \_\_\_\_\_

## Leistungsumfang

Folgende Leistungen werden vom Auftraggeber beauftragt

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> <b>Online-Bereitstellung des deutschsprachigen Fragebogens</b> mit 28 Standardfragen, adaptiert auf die Systemumgebung des Auftraggebers, über einen Zeitraum von 10 Tagen.  | <i>kostenlos</i>   |
| <input type="checkbox"/> <b>Erweiterung des deutschsprachigen Online-Fragebogens</b> um _____ unternehmensspezifische Fragen  | <i>300 Euro pro Frage</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Standardauswertung der Antworten.</b>   | <i>Bis zu 150 Antworten kostenlos.</i>   |
| <input type="checkbox"/> Nur die ersten _____ Antworten sollen ausgewertet werden   | <i>151.-500. Antwort: 3€/Antwort, 501.-1000. Antwort: 2 €/Antwort, über 1.000. Antwort: 1€/Antwort</i> |
| <input type="checkbox"/> Alle Antworten sollen ausgewertet werden   |  |
| <input type="checkbox"/> <b>Erweiterte Auswertung der Antworten.</b><br>Mittelwerte, Mediane, Information über Antwortzeitverhalten, Differenzierung der Antworten nach Position des Mitarbeiters, Verknüpfung verschiedener Antworten, Berechnung von Kennzahlen aus den Antworten.  | <i>1.900 Euro</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Vergleich des Unternehmens mit allen anderen Unternehmen.</b><br>Pro Frage und Kennzahl: Vergleich mit allen anderen Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben.  | <i>1.900 Euro</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Vergleich des Unternehmens mit gleich großen Unternehmen.</b><br>Pro Frage und Kennzahl: Vergleich mit anderen Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben und über ähnlich viele E-Mail-Anwender verfügen.  | <i>1.900 Euro</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Kommentierung der Ergebnisse</b> durch einen erfahrenen SofTrust-Berater in Form einer schriftlichen Management-Zusammenfassung.  | <i>900 Euro</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Präsentation und Besprechung der Ergebnisse beim Auftraggeber.</b> Durch einen erfahrenen SofTrust-E-Mail-Berater.  | <i>1.900 Euro zzgl. Reisekosten</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Bereitstellung des Fragebogens in folgenden weiteren Sprachen _____ &amp; separater Bericht.</b> Für jede Sprachversion gibt es einen eigenen Bericht gemäß dem oben bestelltem Detaillierungsgrad. Die Berichtssprache ist deutsch (andere Sprachen auf Anfrage). Verdichtung aller Fragebogen in einem Bericht auf Anfrage. | <i>2.900 Euro (pro Sprache)</i>  |
| <input type="checkbox"/> <b>Bereitstellung der Rohdaten</b> als Excel-Datei (pro bereitgestellter Sprachversion des Fragebogens).   | <i>1.900 Euro</i>  |

*Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher MwSt. Werden Leistungen nach Vertragsabschluss nachgebucht, erhöht sich der Preis um 20 Prozent. Nachbuchungen sind teilweise nur zeitlich begrenzt möglich (abhängig von der Projektphase und dem Vorliegen noch zuordenbarer Rohdaten).*