

assisto web – Leistungsbeschreibung

Leistungsumfang	
Art der Anwendung	Webbasierte Systemlösung zur sicheren Online-Beratung.
Konzept	<p>assisto web ist eine Systemlösung zur Online-Beratung von Klientinnen und Klienten über eine Webseite. Dabei unterscheiden wir zwischen dem Frontend (Zugang für Ratsuchende) und Backend (Oberfläche für Beratende). Wir garantieren die Einhaltung der EU-Datenschutz-Grundverordnung.</p> <p>Die Beratungsmodule basieren auf dem Framework assisto und werden im Lizenzverfahren vertrieben. assisto wird von uns permanent weiterentwickelt und Auftraggebende profitieren durch regelmäßige Updates.</p> <p>Die entstehenden Kosten sind abhängig von dem gewünschten Leistungsumfang:</p> <p>assisto web basic</p> <p>Erfüllt alle Kriterien an eine sichere Online-Beratung und ermöglicht den schnellen und kostengünstigen Einstieg. Die Gestaltungsmöglichkeiten sind beschränkt. Der Fokus in der Beratung liegt auf sicherer Webmail-Beratung und einem komfortablen Terminbuchungssystem über die Beratungskanäle Telefon, vor Ort, Text- und Videochat.</p> <p>assisto web project</p> <p>Ermöglicht die Umsetzung von komplexen Online-Beratungs-Projekten für einzelne Beratungsstellen oder auch einem Verbund von mehreren Beratungsstellen. Sowohl der hohe gestalterische Individualisierungsgrad als auch die Erweiterungsmöglichkeiten setzen möglichen Projektvorstellungen kaum Grenzen.</p> <p>Weitere Produkte aus assisto</p> <p>Neben der virtuellen Beratungsstelle ist auch die Umsetzung einer App (www.assisto.online/messenger) für Beratung von Einzelpersonen oder die Betreuung von Gruppen z.B. digitale Selbsthilfegruppen (www.assisto.online/groups) möglich.</p>
Eingesetzte Technologien	<ul style="list-style-type: none"> • assisto Framework • TYPO3 • HTML/HTML5 • JavaScript

Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> • Hosting durch zone35 GmbH & Co. KG • Datenübertragung TLS-verschlüsselt • Berücksichtigung der gängigen Standards zum Datenschutz (DSGVO) • Hosting in 27001 zertifiziertem Rechenzentrum
Design	Das Design orientiert sich maßgeblich an den vorliegenden Designrichtlinien unserer Standardsoftware assisto und ist responsive. Das Corporate Design der Auftraggebenden wird übernommen.
assisto web basic	
Umsetzungszeitraum	Umsetzung innerhalb von 6 bis 8 Wochen nach Beauftragung.
Funktionsumfang für Klient*innen (Frontend)	<ul style="list-style-type: none"> • Sofortchat für anonyme Anfragen • Registrierungsverfahren mittels Benutzername und Passwort • Erfassung von Stammdaten bei der Registrierung • Mail-Beratung per Webmail • Terminbuchung über Kalender • Dokumentenübertragung • Verwaltung des Accounts (Passwort vergessen, Passwort ändern, Account löschen, personenbezogene Daten aktualisieren) • Benachrichtigungsservice für die Module <p>Sofortchatmodul</p> <p>Ermöglicht es anonyme Anfragen per Textchat ohne vorherige Registrierung zu stellen. Beratende, die online sind werden vorrangig ausgewiesen oder es kann über die Teamliste jeder verfügbare Beratende kontaktiert werden.</p> <p>Folgende Möglichkeiten bestehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anonyme Kontaktaufnahme per Textchat • Vorrangige Ausweisung von Beratern, die online sind • Ausweisung des gesamten Teams in einer Listenansicht • Dokumentenübertragung im Chat • Automatische Antworten <p>Registrierungsmodul</p> <p>Generiert einen personalisierten Account für Klientinnen und Klienten und ermöglicht Folgekontakte in einer geschützten Umgebung.</p>

Folgende Konfigurationsmöglichkeiten bestehen:

- Anmeldeverfahren:
 - Pflichtfeld Benutzername
 - Pflichtfeld Passwort
 - Optional E-Mail-Adresse
- Registrierungsdaten:
 - Standardfelder (Bundesland, Geschlecht, Alter, Umfeld, Wohnsituation, Bildung, Erstberatung, Lebensform)
- Monitoringdaten (Dokumentation):
 - Standardfelder (Beratungsart, Beratungsdauer, Beratungsanlass, Betreff, Bundesland, Geschlecht, Alter, Umfeld, Wohnsituation, Bildung, Erstberatung, Lebensform, Herkunftsland, Notizen)

Mail-Beratungsmodul

Ermöglicht die sichere Beratung mittels webbasierter Mailberatung. Mailanfragen werden direkt einem passenden Beratenden zugewiesen.

Folgende Funktionen stehen Klientinnen und Klienten zur Verfügung:

- Stellen einer Anfrage
- Antwort lesen
- Entwurf speichern
- Benachrichtigung bei Antwort

Terminbuchungsmodul

Weist Termine nach vorgegebenen Kriterien (Datum, Uhrzeit, Dauer, Beratenden und Kommunikationskanal) aus, die von Klientinnen und Klienten im Frontend gebucht werden können.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

- Anzeige eines Kalendermoduls mit Monatsansicht
- Anzeige der buchbaren Termine in einer Listenansicht
- Auswahl des Kommunikationskanals
- Buchung des Termins in Verbindung mit Registrierung oder Login (bei bestehendem Account)
- Abfrage des Anlasses für den Termin
- Benachrichtigung bei Terminbuchung oder Aktualisierung
- Anbindung folgender Kommunikationskanäle:
 - Chat-Beratung: individueller Textchat je Beratenden
 - Videochat-Beratung: browserbasierter Videochat für bis zu 4 Teilnehmern und Teilnehmerinnen inkl. Textchat, Melden-Funktion, Teilen-Funktion und Screen-Sharing

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Telefon: Hinterlegung einer Rufnummer je Beratenden oder Abfrage der Nummer der Klientinnen und Klienten ○ Vor Ort: Hinterlegung einer Adresse je Beratenden
Funktionsumfang für Beratende (Backend)	<p>Für die Beratenden steht eine eigene Oberfläche zur Verfügung. Das Backend ist online per individualisiertem Login für jeden Beratenden erreichbar.</p> <p>Folgende Funktionen stehen im Backend bereit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechtekonzept (Admins/Beratende) für schützenswerte Daten von Klientinnen und Klienten • Konfiguration der Einrichtung (Admin) • Verwaltung der Beratenden (Admin) • Verwaltung der Klientinnen und Klienten (Admin) • Einstellung des eigenen Profils: <ul style="list-style-type: none"> ○ Personendaten (intern) ○ Profildaten inkl. Profilbild (extern) ○ Passwort • Messenger-Modul für die Chat-Beratung • Modul für die Mail-Beratung • Modul für die Terminverwaltung • Einsehen und Bearbeiten der Stammdaten der Klientinnen und Klienten • Anlegen/Bearbeiten von Monitorings zur Dokumentation von Beratungen • Dokumentenübertragung für Beratende • Ressourcenmanagement für die Module • Statistik inkl. Auswertung der Monitorings per Export <p>Webmail-Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listenansicht der Mailanfragen inkl. Filterungsfunktion • Komfortable Bearbeitungsfunktion der Mailanfragen • Zugriff auf den gesamten Mail-Verlauf von Klientinnen und Klienten • Benachrichtigungsservice bei neuen Anfragen <p>Messenger-Beratung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung von Einzelterminen via Textchat • Durchführung von Gruppenterminen via Textchat • Durchführung von Textchats im Team zwischen Beratenden <p>Terminverwaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition unterschiedlicher Beratungsleistungen (Dauer und Kommunikationskanal (vor Ort, Telefon, Text- und Videochat)) • Definition von individuellen Beratungszeiten

	<ul style="list-style-type: none"> • Definition von Urlaubszeiten, Schließtagen und Feiertagen • Listen-, Tages-, Wochen- und Monatsansicht • Anlegen von individuellen Terminen für registrierte Klientinnen und Klienten • Durchführung von Videochats mit externen Diensten wie z. B. zoom oder dem Videochat von assisto (Zusatzkosten) <p>Klientinnen- und Klienten-Verwaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivierung und Deaktivierung einzelner Klientinnen und Klienten • Bearbeiten von Klientinnen und Klienten • Anlegen neuer Klientinnen und Klienten • Einsicht in die Stammdaten von Klientinnen und Klienten • Dokumentation von Beratungen • Dokumentenablage für alle übersandten Dokumente der Klientinnen und Klienten • Übergreifende Notizen zu Klientinnen und Klienten • Statistik zur Auswertung Beratungen inkl. Export
assisto web project	
Umsetzungszeitraum	Der Umsetzungszeitraum ist abhängig vom individuellen Leistungsumfang. Mit der Angebotsunterbreitung wird ebenfalls ein Zeitplan aufgestellt.
Funktionsumfang	Enthält alle Funktionen von assisto web basic zzgl. individueller Erweiterungen wie z.B. grafische Anpassungen, Funktionserweiterungen, unterschiedliche Zielgruppeneinstiege, Verbundprojekte und vieles mehr.
Einmalige und laufende Kosten Alle Preise zzgl. MwSt.	
Einmalige Kosten	
assisto web basic	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle (Frontend) • Einrichtung der Beratungsoberfläche (Backend) • Einrichtung eines Accounts für Administratorinnen und Administratoren • Konfiguration der Felder für die Registrierung und das Monitoring (jeweils max. 5 Felder) • Anpassung von 2 Kernfarben • Integration eines Logos • Einrichtung einer Third-Level-Domain (xyz.assisto.online)
	1.500 Euro

	<ul style="list-style-type: none"> • Titel und Beschreibung des Beratungsangebots • Einbindung eines Hintergrundbildes • Eigener FAQ-Bereich (ab Q4 2021) • Hinweis: Die technische Schulung zur Handhabung des Systems muss gesondert beauftragt werden. 	
assisto web project	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung der virtuellen Beratungsstelle (Frontend) • Einrichtung der Beratungsoberfläche (Backend) • Einrichtung eines Accounts für Administratorinnen und Administratoren • Konfiguration der Felder für die Registrierung und das Monitoring (jeweils max. 5 Felder) • Anpassung von 2 Kernfarben • Integration eines Logos • Einrichtung einer Third-Level-Domain (xyz.assisto.online) oder einer individuellen Domain • Umsetzung individueller Elemente wie z. B. Kacheln, FAQ, Hintergrundbild, Adresssuche, Wissensbereich, Newsbereich und vieles mehr • Barrierefreie Umsetzung nach WCAG 2.1 (ab Q4 2021) • Hinweis: Die technische Schulung zur Handhabung des Systems muss gesondert beauftragt werden. 	individuell
assisto Schulung	Die Einweisung in das System findet in einer einrichtungsbezogenen Schulung bzw. in einer individuellen Schulung statt. Details finden Sie im beiliegenden Schulungskonzept.	siehe Schulungskonzept
Weitere Individuallösungen	Weitere Projektindividualisierungen werden im Rahmen einer separaten Beauftragung nach den aktuell gültigen Stundensätzen nach vorheriger Angebotsunterbreitung abgerechnet. Sprechen Sie uns gerne an! Wir finden mit Ihnen die beste Lösung.	individuell
Monatliche Lizenzkosten (= Basislizenz + Beratendenlizenzen) assisto wird beständig weiterentwickelt und optimiert. Die laufenden Kosten umfassen die Sicherstellung des Betriebs inkl. Backup auf sicheren Servern innerhalb Deutschlands. Ferner garantieren wir E-Mail-Support innerhalb von 24 Stunden (werktags) bei Fehlern oder Problemen.		
Basislizenz assisto web basic inkl. eines Accounts für Administratorinnen und Administratoren		39 Euro

Basislizenz assisto web project inkl. eines Accounts für Administratorinnen und Administratoren		49 Euro
Beratenden-Lizenz je aktivem Account		8,50 Euro
Videostreaming Der Videochat von assisto basiert auf dem Open-Source-Framework Jitsi und wird auf sicheren Servern von zone35 in Deutschland betrieben. Für Jitsi muss keine Software installiert werden. Jitsi ist mit folgenden Browsern (aktuelle Version) auf dem Desktop kompatibel und nutzbar: Google Chrome, Microsoft Edge und Mozilla Firefox. Auf mobilen Endgeräten kann die Jitsi Meet App verwendet werden. Alternativ zu Jitsi können externe Videolösungen wie z. B. zoom eingebunden werden, falls das Tool die Erstellung eines festen Raumlinks zulässt.		
Videochat mit assisto je Beratenden		9 Euro
Oder Ihr eigener Videochat-Server für ca. 30 gleichzeitige Einzelverbindungen		140 Euro
Einmalige Kosten für die Einrichtung des Servers		800 Euro
Laufende, monatliche Kosten		150 Euro
Filter	Filterung nach Beratungsthema und Beratungsanlässen innerhalb des Frontends im Bereich „Unsere Termine“ und „Vertrauliche Online-Beratung“. Bis zu 5 Beratungsthemen inklusive.	
	assisto web basic	12 Euro
	assisto web project	kostenfreie Erweiterung
Wartung project Wartung und Instandhaltung der individualisierten assisto project Systemlösungen. Das Volumen des Wartungsvertrags orientiert sich an Komplexität der project Umsetzung.		
Vertragsbedingungen Die Mindestlaufzeit des Vertrags beträgt 12 Monate. Es erfolgt eine automatische Verlängerung um weitere 12 Monate, wenn nicht mindestens 6 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird. Die Abrechnung erfolgt monatlich im Voraus per Lastschrift.		
Änderungen von Preisen und Leistungen Aufgrund des sich ständig weitentwickelnden Produktes können wir keine Gewähr für die Aktualität der Informationen in diesem Dokument übernehmen. Bitte vergewissern Sie sich stets, dass Sie die aktuellste Version dieser Leistungsbeschreibung vorliegen haben.		
Mögliche Erweiterungen		
CalDAV	Synchronisation Ihrer assisto Termine mit kompatiblen Anwendungen (CalDAV Standard).	Kostenfreie Erweiterung

Barrierefreiheit nach WCAG 2.1 AA	Beinhaltet barrierefreies FE und Protokoll (nach WCAG-Prüfschritten). Mehr Infos unter: https://www.w3.org/TR/WCAG21/	ab 2.500 Euro
Mehrsprachigkeit / Multilingualität	Initialisierung – System wird für Mehrsprachigkeit vorbereitet	2.500 Euro
	Pro Sprache - Jede Sprache wird vorbereitet. Die Übersetzungen der Inhalte muss der Auftraggeber liefern.	400 Euro
	Einpfeilen der Typo3-Elemente, Redaktion nach Aufwand	85 Euro/Std.
Learning-Modul	Mit dem interaktiven Learning-Modul von assisto können Beratungs- und Coachingprozesse begleitet werden. Die Lektionen sind unterteilt und können je nach Konfiguration einzeln oder als fest definierte Presets freigeschaltet werden. Es ist sowohl möglich bestehende Inhalte einzubinden als auch neue Formate mit uns zu entwickeln.	ab 2.500 Euro
Einsatz im therapeutischen Bereich	assisto bietet die Möglichkeit über Zusatzmodule, die konzeptionell individuell abgestimmt werden, auch therapeutische Konzepte digital abzubilden. Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gern.	individuell
Konzeptioneller Projektworkshop	Gern möchten wir Ihr Projekt näher kennenlernen. Im Rahmen eines Projektierungsworkshops überprüfen wir die Projektanforderungen, können Umsetzungskosten kalkulieren und Projektrisiken identifizieren.	individuell
Weitere Produkte aus der assisto Produktgruppe Zu diesen Produkten besteht eine eigene Leistungsbeschreibung.		
assisto messenger	assisto messenger ist eine appbasierte Systemlösung zur Online-Beratung, die sich individuell an Ihre Zielgruppe anpassen kann. Das Produkt eignet sich insbesondere für eine sicher und datenschutzkonforme Beratung zwischen Beratenden und Nutzenden. Der Messenger bietet eine strukturierte Beraterzuweisung neuer Nutzer:innen, hat einen informativen Wissensbereich und eine umfangreiche und individualisierbare	basic 2.500 Euro project ab 8.000 Euro

	<p>Registrierung. So lässt sich Ihre Zielgruppe mobil und konstant beraten.</p> <p>Mehr Informationen finden Sie unter: www.assisto.online/messenger.</p>	
assisto groups	<p>assisto groups ist ein webbasiertes soziales Netzwerk, das sich individuell an Ihre Zielgruppe anpassen kann. Das Produkt eignet sich insbesondere für Selbsthilfegruppen und Nachsorgekonzepte. Das Netzwerk bietet die Möglichkeit in offenen und geschlossenen Gruppen zu kommunizieren, hat einen informativen Wissensbereich und eine umfangreiche und individualisierbare Registrierung. So lässt sich Ihre Zielgruppe vernetzen und bietet Austausch und Hilfestellungen unter Berücksichtigung des Datenschutzes.</p> <p>Mehr Informationen finden Sie unter: www.assisto.online/groups.</p>	ab 12.000 Euro

Fragen zum Produkt? Wir helfen gerne weiter.

Fon: +49 (0)30 44 01 36 – 21

Fax: +49 (0)30 44 01 36 – 13

E-Mail: sales@assisto.online