

# RICHTLINIEN FÜR GEFÖRDERTE BERATUNGEN DES WIFI WIEN

Teil 1

AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR BERATER/-INNEN

Teil 2

AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR KUNDEN

## Inhaltsverzeichnis

### Präambel

Teil 1 – AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR BERATER/-INNEN.....	5
1 Allgemeines .....	5
2 Der Beraterpool des WIFI Wien.....	5
2.1 Gewerbeberechtigung .....	5
2.2 Praxisnachweis .....	5
2.3 Referenzprojekte.....	5
2.4 Beraterworkshop .....	5
2.5 UID-Nummer .....	5
2.6 Haftpflichtversicherung .....	5
2.7 Zusätzliche Beraterpersonen.....	6
2.8 Coachingausbildung .....	6
2.9 Eingeschränkte Aufnahme .....	6
2.10 Weitere eigenverantwortliche Beraterpersonen .....	6
2.10.1 Variante Angestelltenverhältnis .....	6
2.10.2 Variante Kooperationspartner.....	7
3 Aufnahmeprozedere .....	7
4 Verbleib im Beraterpool .....	7
4.1 Zeitablauf.....	7
4.2 Verletzung der Auftragsrichtlinien.....	7
5 Beratereinsatz .....	8
5.1 Allgemeines.....	8
5.2 Wunschberatungen.....	8
6 Fördermodule /Beratungsarten .....	8
6.1 Fördermodule der WIFI UB .....	8
6.2 Fördermodule im Rahmen des ÖkoBusinessPlans.....	9
7 Beratungsablauf .....	9
8 Beratungsabschluss.....	9
8.1 Fristen .....	9
8.2 Stornierung .....	10
8.3 Vorzeitige Beendigung .....	10
9 Interessenskonflikte, Unvereinbarkeitsbestimmungen, Werbung .....	10
10 Beratungsbericht/-dokumentation, Beratungsabschluss .....	10
10.1 Erstgespräch .....	11
10.2 Kurzberatung.....	11
10.3 Fachberatung (Konzept- /oder Umsetzungsberatung) .....	11
10.4 Coaching .....	11
11 Beratungsschluss / Schlussbesprechung .....	11
12 Recht auf Einwendungen.....	11
13 Abrechnung.....	12
14 Qualitätskontrolle, Evaluierung .....	12
15 Haftung .....	12
16 Verschwiegenheit.....	13

Teil 2 – AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR KUNDEN .....	14
1 Allgemeines .....	14
2 Fördervoraussetzungen und Fördergrundsätze .....	14
3 Zielgruppen / Kunden .....	14
3.1 Jungunternehmer .....	14
3.2 Unternehmer .....	14
3.3 Kooperationsgruppen .....	15
3.4 Gründer .....	15
4 Förderbare Themen .....	15
4.1 Gefördert werden .....	15
4.2 Nicht gefördert werden .....	15
5 Förderumfang .....	16
5.1 Allgemeines .....	16
5.2 Jungunternehmer .....	16
5.3 Unternehmer .....	16
6 Berater .....	16
7 Anmeldung und Beauftragung .....	16
8 Beratungsablauf .....	17
9 Mitwirkung des Beratungskunden .....	17
9.1 Nichteinhaltung eines vereinbarten Beratungstermins .....	17
10 Abrechnung der Beratungsleistung .....	18
11 Haftung der Wirtschaftskammer .....	18
12 Verschwiegenheitspflicht .....	18
13 Datenschutz .....	19
14 Gerichtsstand .....	19

## Präambel

Beratung ist Vertrauenssache. Dies gilt nicht nur für die handelnden Personen, sondern ebenso für die angewendeten Methoden und die verwendeten Prozesse.

Es ist daher vordringliches Ziel der Unternehmensberatung des WIFI Wien, einen effizienten und transparenten Beratungsablauf zu gestalten und dabei jene Beratungsunternehmen zu fördern, die neben fachlicher Kompetenz durch hervorragendes Kundenfeedback, die stete Beachtung berufsethischer wie moralischer Grundsätze sowie das Bemühen um ständige Erweiterung und Vertiefung ihres Wissensstandes hervorstechen.

Handeln im Sinne der ÖNORM EN 16114 soll diese Grundsätze festigen und vertiefen und dem Kunden die Professionalität der Beratung garantieren.

**Anmerkung:** Soweit in diesen Richtlinien personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf Männer und Frauen in gleicher Weise. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

# Teil 1 – AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR BERATER/-INNEN

Stand 1. November 2013

## 1 Allgemeines

Die nachfolgenden Richtlinien gelten ab 1. November 2013 für geförderte Beratungen, die von der Unternehmensberatung des WIFI Wien, im folgenden WIFI UB genannt, im Namen und auf Rechnung der zu beratenden Kunden an ein Beratungsunternehmen in Auftrag gegeben werden.

Es können nur Beratungsunternehmen beauftragt werden, die in den Beraterpool der WIFI UB aufgenommen sind. Richtlinien eines Beratungsunternehmens (z.B.: AGBs) gelten nur insoweit, als diese nicht in Widerspruch zu den „Richtlinien für geförderte Beratungen des WIFI Wien“ stehen.

Der Beratungsablauf ist in den „AUFTRAGSRICHTLINIEN für Kunden“ der WIFI UB geregelt, die Vertragsinhalt jedes Auftrags werden und sowohl für den Berater, als auch für den Kunden gelten.

## 2 Der Beraterpool des WIFI Wien

Für die Aufnahme eines Beratungsunternehmens in den Beraterpool der WIFI UB und den weiteren Verbleib im Pool sind erforderlich:

### 2.1 Gewerbeberechtigung

Nachweis einer Gewerbeberechtigung lautend auf „Unternehmensberatung einschließlich der Unternehmensorganisation“ (§ 94 Z 74 GewO 1994) ohne Einschränkung (704 FG Unternehmensberatung und Informationstechnologie, Bz 0100 Unternehmensberatung).

### 2.2 Praxisnachweis

Nachweis einer dreijährigen Praxis als Unternehmensberater (überwiegend aus selbstständiger Tätigkeit).

### 2.3 Referenzprojekte

Nachweis von drei Referenz-Projekten aus den letzten drei Jahren zu förderbaren Themen der WIFI UB samt kurzer Projektbeschreibung und Angabe eines Ansprechpartners.

### 2.4 Beraterworkshop

Teilnahme an einem Beraterworkshop im WIFI Wien.

### 2.5 UID-Nummer

Vorliegen und Bekanntgabe der UID-Nummer des Beratungsunternehmens (Übergangsfrist bis 31.10.2014)

### 2.6 Haftpflichtversicherung

Bestehen einer Haftpflichtversicherung für die ausgeübte Tätigkeit jeweils gemäß Berechtigungsumfang (Übergangsfrist bis 31.10.2014).

## 2.7 Zusätzliche Beraterpersonen

Mehrere Beraterpersonen desselben Beratungsunternehmens haben die Aufnahmevoraussetzungen jeweils personenbezogen zu erbringen.

## 2.8 Coachingausbildung

Für Berater, die im Bereich Coaching tätig werden wollen, ist eine von einem Dachverband anerkannte Coachingausbildung oder ein vergleichbares Ausbildungsniveau nachzuweisen. Dachverbände in Österreich sind zB.

- ACC Austrian Coaching Council
- ICF International Coaching Federation
- ECA European Coaching Association

In Verbindung mit der Gewerbeberechtigung „Unternehmensberatung einschließlich Unternehmensorganisation“ gem. Punkt 2.1. werden auch die Gewerbeberechtigung „Lebens und Sozialberatung (Psychosoziale Beratung) (126 FG Lebens- und Sozialberatung Bz 0700) sowie die Berufsausbildungen Arzt, Psychologe, Psychotherapeut als Nachweis anerkannt.

## 2.9 Eingeschränkte Aufnahme

Für spezielle Problemstellungen und/oder Projekte nimmt die WIFI UB auch Personen bzw. Beratungsunternehmen in den Beraterpool auf, die den Nachweis anderer Gewerbe- oder Berufsberechtigungen besitzen.

Aufgenommen werden können u.a. Beratungsunternehmen mit folgenden Berechtigungen:

- 704 FG Unternehmensberatung und Informationstechnologie – Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik
- 703 FG Werbung und Marktkommunikation – Werbeagentur, Public-Relationsberater
- 705 FG Ingenieurbüros (für Angebote im Rahmen des ÖkoBusinessPlan Wien)
- Forschungseinrichtungen

Die Aufnahme erfolgt ausschließlich für den eingeschränkten Bereich. Die Beratungstätigkeit darf den im jeweiligen Berufsbild festgelegten Berechtigungsumfang nicht überschreiten.

## 2.10 Weitere eigenverantwortliche Beraterpersonen

### 2.10.1 Variante Angestelltenverhältnis

Beratungsunternehmen, die bereits in den WIFI Beraterpool aufgenommen sind, können schriftlich um Listung weiterer Berater-Personen ersuchen, die im Namen des Beratungsunternehmens Beratungen durchführen sollen. Dazu ist das vorgesehene Datenblatt zu übermitteln und das Bestehen eines die Geringfügigkeitsgrenze übersteigenden (echten) Angestelltenverhältnisses zum Beratungsunternehmen nachzuweisen.

## 2.10.2 Variante Kooperationspartner

Beratungsunternehmen, die bereits in den WIFI Beraterpool aufgenommen sind, können schriftlich um Listung von Kooperationspartnern ersuchen, die im Namen des bereits gelisteten Beratungsunternehmens Beratungen durchführen sollen. Dazu ist das Kooperationsverhältnis durch Vorlage des Kooperationsvertrages zu dokumentieren, das vorgesehene Datenblatt mit den Daten des Kooperationspartners zu übermitteln sowie das Vorliegen der Punkte 2.1., 2.2., und 2.3. der Aufnahmekriterien nachzuweisen.

## 3 Aufnahmeverfahren

Die zur Aufnahme notwendigen Unterlagen sind der WIFI UB in digitaler Form – Originale nur auf ausdrückliche Anforderung - zur Verfügung zu stellen.

Zur Durchführung der ersten Beratung/-en erfolgt eine vorläufige Aufnahme. Der Aufnahmewerber erhält eine Beraternummer und die Beratervereinbarung. Mit der Unterfertigung dieser Vereinbarung akzeptiert das Beratungsunternehmen die Richtlinien für geförderte Beratungen der WIFI UB und wird in die Beraterdatenbank eingetragen.

Der Aufnahmewerber wird zu einem Beraterworkshop in das WIFI Wien eingeladen.

Die endgültige Aufnahme in den Beraterpool der WIFI UB erfolgt nach Evaluierung der ersten drei größeren Aufträge (im Ausmaß von zirka 60 Beratungsstunden). Durch die Aufnahme in den Beraterpool des WIFI Wien entsteht kein Rechtsanspruch auf Vermittlung von Beratungsaufträgen.

Änderungen der persönlichen Daten des Beratungsunternehmens bzw. einzelner Beraterpersonen sind der WIFI UB unverzüglich schriftlich bekanntzugeben und im Extranet der WIFI Wien Unternehmensberatung zu warten bzw. zu aktualisieren.

## 4 Verbleib im Beraterpool

### 4.1 Zeitablauf

Die Aufnahmevoraussetzungen sind neuerlich zu erbringen, wenn ein Beratungsunternehmen drei Jahre lang nicht für die WIFI UB tätig war.

### 4.2 Verletzung der Auftragsrichtlinien

Die WIFI UB behält sich vor, Beratungsunternehmen bzw. Beraterpersonen gänzlich oder zeitweise von Beratungen auszuschließen, wenn wesentliche Bestimmungen dieser Richtlinien oder die Standesrichtlinien des jeweiligen Berufsstandes verletzt bzw. nicht erfüllt werden oder sonstige wichtige Gründe vorliegen.

## 5 Beratereinsatz

### 5.1 Allgemeines

Beratungsanmeldungen werden von der WIFI UB geeigneten Beratungsunternehmen aus dem Beraterpool zugeteilt. Beratungsleistungen, die aufgrund gesetzlicher Bestimmungen anderen Berufsgruppen vorbehalten sind, dürfen nicht übernommen und nicht erbracht werden. Ebenso hat das beauftragte Beratungsunternehmen bei Auftragserteilung bzw. bei Beratungsbeginn von sich aus zu prüfen, ob der erteilte Auftrag fachlich abgedeckt werden kann. Im Zweifelsfall ist Rücksprache mit der WIFI UB zu halten. Ein Beratungsauftrag gilt als angenommen, falls nicht unverzüglich nach Erhalt des Auftragschreibens die Annahme schriftlich gegenüber der WIFI UB abgelehnt wird.

Die WIFI UB ist berechtigt, den Einsatz bestimmter (gelisteter) Mitarbeiter oder bestimmter Kooperationspartner des beauftragten Beratungsunternehmens zu wünschen oder abzulehnen. Die Weitergabe oder Übertragung eines Auftrages an ein anderes Unternehmen (zB. in Form eines Sub-Auftrages) ist unzulässig.

### 5.2 Wunschberatungen

Der Wunsch eines Beratungskunden, mit einem bestimmten Beratungsunternehmen zusammenarbeiten zu wollen (sogenannte Wunschberatung) wird berücksichtigt, wenn nicht wichtige Gründe dagegen sprechen (zB.: Berater handelt nicht Richtlinienkonform oder hat andere Themenschwerpunkte oder ist nur eingeschränkt für gewisse Problemstellungen/Projekte aufgenommen, etc.).

Wunschberatungen sind pro Beratungsunternehmen auf maximal 10 Beratungsaufträge pro Kalenderjahr beschränkt.

Wünscht der Kunde für einen Folgeauftrag ein Beratungsunternehmen, mit dem er zuvor bereits zusammengearbeitet hat, fällt dies nicht unter die oben angeführte Beschränkung für Wunschberatungen.

## 6 Fördermodule /Beratungsarten

### 6.1 Fördermodule der WIFI UB

- Erstgespräch / Projektdefinition (pauschal, max. 2 Stunden): kostenlos für Erstkunden
- Erstgespräch / Projektdefinition Sanierung (pauschal, max. 4 Stunden): kostenlos für Erstkunden
- Kurzberatung (bis zu 8 Stunden): Analyse der Ist-Situation, Entwicklung allgemeiner Lösungsansätze, Erarbeitung erster Tipps zur Umsetzung
- Fachberatung (Konzeptberatung / Umsetzungsberatung, bis zu 24 Stunden): Konkrete Problemlösungen, Erstellung kompletter Konzepte und Strategien, Umsetzung der erarbeiteten Maßnahmen
- Coaching (bis zu 16 Stunden): begleitender Beratungsprozess im Unternehmenskontext, Unterstützung in der Entscheidungsfindung, Kontrolle der Weiterentwicklung infolge der Beratung
- Spezielle Beratungsangebote: zeitlich befristete Module zu aktuellen Themen



## 6.2 Fördermodule im Rahmen des ÖkoBusinessPlans

In Kooperation mit der MA 22 der Stadt Wien werden Module zu den Themen Umwelt, Abfall, Energie, Nachhaltigkeit, Ressourceneffizienz angeboten. Die Beratungsmodule sind auf der Homepage des ÖkoBusinessPlans Wien [www.oekobusinessplanwien.at](http://www.oekobusinessplanwien.at) dargestellt.

## 7 Beratungsablauf

Am Beginn jeder Beratung ist nach Übergabe der Beratermappe gemeinsam mit dem Kunden eine Projektdefinition zu erstellen. Allgemein gilt, dass Angebote so zu formulieren sind, dass sich der Kunde ein inhaltlich vollständiges und umfassendes Bild von den zu erwartenden Leistungen sowie den dabei in Rechnung gestellten Honoraren machen kann. Im Besonderen ist in der Projektdefinition festzulegen:

- welchen Inhalt und Gesamtumfang die gewünschte Beratung haben soll,
- welcher Zweck damit erreicht werden soll,
- welche Terminziele einzuhalten sind bzw. angestrebt werden,
- welches Stundenausmaß insgesamt dafür voraussichtlich erforderlich sein wird,
- welche Kosten durch die zu erwartenden Beratungsleistungen anfallen werden und insbesondere welcher Kostenanteil vom Kunden zu tragen sein wird und
- wie und woran der Beratungserfolg nach Abschluss der Beratung gemessen wird.

Die Projektdefinition ist vom Kunden und Beratungsunternehmen zu unterschreiben und spätestens bei Abschluss der Beratung an die WIFI UB zu übermitteln. Änderungen, die sich erst im Verlauf der Beratung ergeben, sind mit dem Kunden abzustimmen und zu dokumentieren.

Werden im Zuge einer Beratung weiterführende Beratungen empfohlen und/oder zweckmäßige Weiterbildungsmaßnahmen aufgezeigt, ist dies im Beratungsbericht festzuhalten. Geförderte Folgeaufträge sind grundsätzlich erst nach Abschluss aller früheren Aufträge möglich.

## 8 Beratungsabschluss

### 8.1 Fristen

Beratungen und Erstgespräch sind innerhalb folgender Fristen durchzuführen und mit der WIFI UB abzurechnen:

- Erstgespräch: innerhalb von 6 Wochen ab Auftragsdatum
- Kurzberatungen (bis 8 Stunden): innerhalb von 4 Monaten ab Auftragsdatum
- längerfristige Beratungen (über 8 Stunden): innerhalb von 10 Monaten ab Auftragsdatum
- Coaching: innerhalb von 10 Monaten ab Auftragsdatum
- Spezielle Beratungsangebote: individuell gemäß Auftragsbedingungen

## 8.2 Stornierung

Ist der Auftrag noch nicht begonnen und wurde noch keine Leistung erbracht, können sowohl Kunde als auch Beratungsunternehmen unter Angabe einer kurzen Begründung um Stornierung ersuchen. Soweit dem Storno keine wichtigen Gründe entgegenstehen, wird der Auftrag von der WIFI UB storniert.

Ist ein Beratungsauftrag einen Monat vor Ablauf der oben genannten Fristen noch nicht abgeschlossen, wird die Erledigung des Auftrages eingemahnt. Wird der Auftrag bis zum Ablauf der Frist nicht abgeschlossen, wird er von der WIFI UB storniert. Eine Aufhebung des Stornos ist nur in außergewöhnlichen Fällen möglich. Die Frist zur Erledigung eines Auftrages kann auf schriftliches Ersuchen des Beratungsunternehmens erstreckt werden, wenn berücksichtigungswürdige Gründe vorliegen. Bei speziellen Beratungsangeboten sind individuelle Fristen gemäß Auftragschreiben möglich.

## 8.3 Vorzeitige Beendigung

Wurde der Auftrag zwar begonnen, wird jedoch auf Wunsch eines der Vertragspartner vorzeitig beendet, sind die erbrachten (Teil-)Leistungen abzurechnen.

## 9 Interessenskonflikte, Unvereinbarkeitsbestimmungen, Werbung

Das Beratungsunternehmen hat vor Beginn jeder Beratung das Bestehen von Rechtsverhältnissen des Kunden zu weiteren Beratungsunternehmen zu beachten und auf Kollisionen tunlichst Rücksicht zu nehmen. Weiters ist die WIFI UB auf anderweitig übernommene Aufträge bzw. gegenüber Dritten bestehende Vertragsverhältnisse immer dann aufmerksam zu machen, wenn sich daraus hinsichtlich der Beratung ein Interessenkonflikt ergeben könnte (z.B. die Kunden sind unmittelbare Konkurrenten oder verfolgen widerstreitende Interessen).

Im Zuge der von der WIFI UB beauftragten Beratung darf das Beratungsunternehmen keine wie immer geartete direkte oder indirekte Werbe-, Verkaufs- oder Vermittlungstätigkeit durchführen. Ausdrücklich untersagt ist die konkrete Produktwerbung, beispielsweise für Hard- und Software, Maschinen und Einrichtungen jeder Art, Dienstleistungen etc.. Ein Beratungsauftrag ist vom Beratungsunternehmen abzulehnen, wenn durch ein Naheverhältnis zum Kunden oder zu einem einschlägigen Anbieter eine neutrale und objektive Beratung nicht gewährleistet erscheint.

Hinweise des Beratungsunternehmens auf seine Eigenschaft als WIFI Berater oder Hinweise auf das Förderangebot der WIFI UB in eigenen Medien des Beratungsunternehmens sind nur in dem von der WIFI UB ausdrücklich genehmigten Umfang gestattet. Die Zusammenarbeit mit der WIFI UB berechtigt nicht dazu, sich im allgemeinen Geschäftsverkehr als Konsulent bzw. Berater des WIFI Wien zu nennen.

## 10 Beratungsbericht/-dokumentation, Beratungsabschluss

Das kostenlose Erstgespräch und jeder Beratungsauftrag sind schriftlich zu dokumentieren. Inhalt und Umfang des Berichtes richten sich nach der Beratungsart. Soweit im Auftragschreiben vorgeschrieben, ist der Bericht der WIFI UB elektronisch zu übermitteln. Mindestanforderungen des Berichtes oder bestimmte Formvorschriften werden vorgegeben. Allgemein gilt:

### 10.1 Erstgespräch

- Projektdefinition

### 10.2 Kurzberatung

- Projektdefinition
- Kurzbericht (Ausgangssituation, geplante Maßnahmen, umgesetzte Aktivitäten, definierte Ziele)

### 10.3 Fachberatung (Konzept- /oder Umsetzungsberatung)

- Projektdefinition
- Zusammenfassende Dokumentation (Summary)
- Detailbericht mit Darstellung der Ausgangssituation, Angabe des Beratungsziels, der empfohlenen Aktivitäten und Umsetzungsmaßnahmen, der bereits durchgeführten Arbeiten, der bereits erzielten Ergebnisse sowie der Art der Erfolgsmessung
- Übersichtliche Darstellung, wann welche Maßnahmen zu setzen sind und welche Kosten anfallen werden
- Sammlung aller Tätigkeits- und Besprechungsprotokolle in chronologischer Reihenfolge
- Beifügung der konkreten Arbeitsergebnisse, wie z.B. Analysen, Berechnungen, Skizzen, Homepages (Struktur), Fotoprotokolle, Folien etc.

### 10.4 Coaching

- Coaching-Vereinbarung
- Sammlung aller Besprechungsprotokolle

## 11 Beratungsschluss / Schlussbesprechung

Nach Durchführung der Beratung sind der Beratungsbericht sowie alle Unterlagen, die im Zuge der Beratung entstanden sind, an den Kunden zu übergeben. In einer Schlussbesprechung sind die Beratungsergebnisse in leicht verständlicher Form zu präsentieren und gemeinsam mit dem Kunden zu beurteilen, in welchem Ausmaß die in der Projektdefinition formulierten Ziele erreicht wurden. Die Übersicht der aufgewendeten Zeit im Detail ist in den Beratungsbericht aufzunehmen.

Die Ergebnisse der Beratung stehen dem Kunden zur uneingeschränkten Werknutzung zur Verfügung. Dieses Werknutzungsrecht wird mit der Bezahlung des Beratungshonorars abgegolten.

## 12 Recht auf Einwendungen

Das Beratungsunternehmen anerkennt das Recht der WIFI UB auf Einwendungen zu den Beratungsergebnissen und zur Gestaltung der Beratungsdokumentation und hat notwendig erscheinende Nachbesserungen zu leisten. Zur Klärung unterschiedlicher Auffassungen zwischen Berater und WIFI UB steht der Fachverband „Unternehmensberatung und Informationstechnologie“ zur Verfügung.

### 13 Abrechnung

Die im Auftrag genannten Honorarsätze der WIFI UB gelten für die gesamte Beratungsleistung. Der im Auftrag genannte Beratungsumfang beinhaltet alle für die ordnungsgemäße Durchführung der Beratung erforderlichen Tätigkeiten wie z.B. Besprechungen, Workshops, Recherchen, Dateneingaben, Bankgespräche, Zeiten für die Berichterstellung, Schlussbesprechung etc. Die Summe aller abgerechneten Zeiten eines Auftrages ist in der Endabrechnung auf volle halbe Stunden aufzurunden. Zusatzvereinbarungen (zB. Provisionsregelungen, Erfolgsprämien etc.) sind ungültig.

Die Honorarnote ist in der Regel auf den Namen des Kunden auszustellen und ist mitsamt der im Auftrag genannten Anzahl von Ausfertigungen inkl. aller geforderten Beilagen zusammen mit dem Beratungsbericht und der Projektdefinition an die WIFI UB zu senden.

**Achtung:** Die Vorlage der unterfertigten Formulare gemäß Auftragschreiben ist Voraussetzung für die Gewährung der Förderung und für den Abschluss des Beratungsfalles. Nach Überprüfung der Unterlagen übermittelt die WIFI UB dem Kunden die Original-Honorarnote des Beratungsunternehmens samt einem Begleitschreiben, in welchem der Zuschuss der Wirtschaftskammer Wien sowie der Anteil des Kunden ausgewiesen sind.

**Grundsätzlich gilt:** Der Zuschuss der Wirtschaftskammer Wien zum Nettohonorar wird von der WIFI UB direkt dem Beratungsunternehmen überwiesen. Der Beratungskunde hat seinen Anteil am Nettohonorar sowie die Umsatzsteuer der gesamten Beratungskosten direkt an das Beratungsunternehmen zu überweisen. Auf abweichende Regelungen wird ausdrücklich hingewiesen.

Nach Abschluss der Beratung erhält der Kunde auf elektronischem Wege einen Beurteilungsbogen/Feedbackbogen zur umfassenden Kommentierung der Beratung.

### 14 Qualitätskontrolle, Evaluierung

Jede Beratung unterliegt der Qualitätskontrolle durch die WIFI UB. Dabei überprüft die WIFI UB, inwieweit Formvorschriften, Spezifika und Qualitätsstandards beachtet und welche Ergebnisse aus Sicht des Kunden erzielt wurden. Falls erforderlich, ist die WIFI UB berechtigt, Beratungsberichte intern zu evaluieren. Die vom Kunden übermittelten Beratungsbeurteilungen werden ausgewertet, die Ergebnisse fließen in die Beurteilung des einzelnen Beratungsunternehmens ein. Die WIFI UB informiert Beratungsunternehmen über negative Stellungnahmen und Reklamationen des Kunden.

### 15 Haftung

Neben diesen Richtlinien sind bei Durchführung einer Beratung die allgemein anerkannten Prinzipien der Berufsausübung sowie die Landesregeln der jeweiligen Berufsgruppe zu beachten. Im Zuge oder nach Abschluss der Beratung auftretende Gewährleistungs- und Haftungsfragen liegen im Verantwortungsbereich des Beratungsunternehmens. Eine entsprechende Vorsorge (zB.: Rechtsschutzversicherung) wird empfohlen.

Schadenersatzansprüche eines Beratungsunternehmens gegen die WIFI UB insbesondere im Falle der Stornierung eines Auftrages durch die WIFI UB oder der Nichtdurchführung einer Beratung aus Gründen, die nicht im Verantwortungsbereich der WIFI UB liegen, gelten als ausgeschlossen.

Für die Zahlungsverpflichtung des Kunden an das Beratungsunternehmen übernimmt die WIFI UB keine Haftung.

## 16 Verschwiegenheit

Das beauftragte Beratungsunternehmen und alle von diesem im Beratungsvorgang eingesetzte Personen (Kooperationspartner) sind hinsichtlich aller die Beratung betreffenden Daten und Fakten zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten verpflichtet.

## Teil 2 – AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR KUNDEN

### 1 Allgemeines

Die nachfolgenden Richtlinien gelten ab 1. November 2013 für Kunden, die geförderte Beratungen der Unternehmensberatung des WIFI Wien – im Folgenden kurz als WIFI UB bezeichnet – in Anspruch nehmen.

Die Auftragsvergabe an ein Beratungsunternehmen erfolgt im Namen und auf Rechnung der zu beratenden Kunden und ist in den „AUFTRAGSRICHTLINIEN FÜR BERATER/-INNEN“ der WIFI UB geregelt die somit Vertragsinhalt jedes Auftrags werden und sowohl für Beratungsunternehmen wie für Kunden gelten.

### 2 Fördervoraussetzungen und Fördergrundsätze

- Vorhandensein eines aufrechten Gewerbescheins in Wien, Mitgliedschaft bei der Wirtschaftskammer Wien, oder nachweisliche Absicht, eine solche durch Gründung zu erwerben.
- Beschränkung des Beratungsangebotes für Mitglieder mit ruhendem Gewerbeschein auf einmalig max. 8 Beratungsstunden.
- Limitierung der geförderten Beratungszeit pro Unternehmen.
- Grundsätzliche Kostenpflicht jeder Beratung, basierend auf dem jeweils geltenden Netto-Stundensatz des WIFI Wien.
- Direktüberweisung des geförderten Anteiles am Nettohonorar an das Beratungsunternehmen.
- Förderung nur nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden Mittel der Wirtschaftskammer Wien bzw. sonstiger Kooperationspartner.
- Kein Rechtsanspruch auf Beratung.

### 3 Zielgruppen / Kunden

Geförderte Beratungen können in Anspruch genommen werden von:

#### 3.1 Jungunternehmer

Das sind natürliche Personen, die unabhängig vom Lebensalter erstmals eine selbständige Tätigkeit aufnehmen, oder die während der letzten sieben Jahre vor der neuerlichen Aufnahme einer Solchen nicht wirtschaftlich selbständig waren, oder deren Gründung bzw. Anmeldung eines Gewerbes in der Wirtschaftskammerorganisation zum Zeitpunkt der Beratungsanmeldung nicht länger als drei Jahre zurückliegt. Personengesellschaften sowie juristische Personen gelten als Jungunternehmer, wenn wenigstens eine Person, auf die die obigen Voraussetzungen zutreffen, am Unternehmen mit mindestens 25% direkt beteiligt ist und zu dessen unternehmensrechtlicher Geschäftsführung und Vertretung berechtigt und verpflichtet ist.

#### 3.2 Unternehmer

Das sind Mitglieder der Wirtschaftskammer Wien, die bereits länger als drei Jahre selbständig sind.

### 3.3 Kooperationsgruppen

Das sind Gruppen mit mindestens drei beteiligten Unternehmen, sofern diese Gruppen mehrheitlich aus Mitgliedern der Wirtschaftskammer Wien bestehen.

### 3.4 Gründer

Das sind natürliche Personen, die den Erwerb einer Mitgliedschaft bei der Wirtschaftskammer Wien anstreben und den Gründerworkshop der Wirtschaftskammer Wien oder eine vergleichbare Informationsveranstaltung besucht haben.

## 4 Förderbare Themen

### 4.1 Gefördert werden

- Unternehmensgründung
- Marketing und Verkauf
- Finanzierung und Rechnungswesen
- Organisation, Fertigung und Logistik
- Krisensituationen und Sicherheit
- Informationstechnologie/EDV
- Kooperationen, Soziale Netzwerke
- Unternehmensführung
- Umwelt und Energie
- Innovation und Technologie, F&E
- Prozessbegleitung, Coaching, Mediation

### 4.2 Nicht gefördert werden

- Beratungsleistungen zu allgemeinen Beratungsthemen, die durch Mitarbeiter der Wirtschaftskammer Wien beraten werden (z.B.: Gründungsberatung, Förderungen allgemein etc.)
- Beratungsleistungen zu steuerrechtlichen, arbeitsrechtlichen oder allgemeinrechtlichen Themen, für die die Servicestellen oder die Fachreferate der Wirtschaftskammer Wien Auskünfte erteilen
- Beratungsleistungen die von Beratern erbracht werden, die selbst oder deren nahe Angehörige am Unternehmen des Beratungskunden unmittelbar oder mittelbar beteiligt sind oder dort in einem Beschäftigungs- oder Auftragsverhältnis stehen
- Umsetzungsleistungen bzw. Agenturleistungen wie Homepageerstellung, Programmierung, Textierung, Übersetzung, Grafikerstellung, Fordergestaltung, technische Messungen, Trainings- und Einschulungsleistungen etc.
- Beratungsleistungen, für die bereits von anderer Stelle eine Förderung geleistet wird oder geleistet wurde

Im Zweifel entscheidet die WIFI UB, ob eine geförderte Beratung möglich ist.

## 5 Förderumfang

### 5.1 Allgemeines

Gefördert werden alle für das Unternehmen erbrachten Beratungsleistungen sowie Zeiten für notwendige Erhebungen und Gespräche außerhalb des Unternehmens, der Zeitaufwand für Dokumentation und Berichterstellung, Recherche, Dateneingabe und Auswertung von Unterlagen. Nicht förderbar sind insb. Reisespesen (Kilometergeld, Taggeld, Übernachtungskosten, etc.).

Wiederholte Beratungen zu gleichartigen oder ähnlichen Themen im Sinne des Punktes 4. werden nur dann gefördert, wenn zwischen diesen Beratungen zumindest 24 Monate (gerechnet ab Auftragsdatum der früheren Beratung) verstrichen sind.

Erstkunden kann zur Abklärung des Themas und zur Eingrenzung des Beratungsumfanges ein (kostenloses) Erstgespräch mit einem Beratungsunternehmen auf Antrag genehmigt werden.

Die Förderzusage der WIFI UB gilt für die im Beratungsauftrag angegebene Dauer.

### 5.2 Jungunternehmer

Pro Jahr, gerechnet ab Gründung, können drei Grundmodule (Kurzberatung, Fachberatung, Coaching), sowie Sondermodule zu speziellen Themenbereichen in Anspruch genommen werden.

Personen mit Gründungsabsicht können bis zu 24 Beratungsstunden vor Gründung in Anspruch nehmen, wenn mit dieser erstmalig eine Mitgliedschaft zur Wirtschaftskammer Wien begründet wird und sie den Besuch des kostenlosen Gründer-Workshops der Wirtschaftskammer Wien oder einer vergleichbaren Informationsveranstaltung nachweisen.

Beratungsstunden vor Gründung werden auf das Stundenkontingent des ersten Jahres angerechnet und sind nur zu gründungsspezifischen Themen möglich, die nicht auch von anderen Servicestellen der Wirtschaftskammer Wien angeboten werden.

### 5.3 Unternehmer

Pro Kalenderjahr können drei Grundmodule (Kurzberatung, Fachberatung, Coaching), sowie Sondermodule zu speziellen Themenbereichen in Anspruch genommen werden. Geförderte Beratungen werden jenem Kalenderjahr zugerechnet, in dem sie beauftragt wurden.

## 6 Berater

Die Beratungsdurchführung erfolgt ausschließlich durch externe Beratungsunternehmen, die in den Beraterpool des WIFI Wien aufgenommen sind.

## 7 Anmeldung und Beauftragung

Die Beratungsanmeldung kann nur schriftlich (mittels Anmeldeformular, Online-Formular auf der Homepage oder per E-Mail) erfolgen. Die WIFI UB wählt ein geeignetes



Beratungsunternehmen aus und beauftragt dieses im Namen und auf Rechnung des Kunden. Bei der Auswahl wird auf Wünsche des Kunden tunlichst Rücksicht genommen, jedoch besteht kein Anspruch auf Einsatz eines bestimmten Beratungsunternehmens. Coaching-Beratungen sind Beratungsunternehmen mit besonderer Qualifizierung im Coaching-Bereich vorbehalten.

Beratungen ohne zuvor erteilten Auftrag sowie Beratungen, die erst nach Ablauf der im Beratungsauftrag genannten Frist abgeschlossen werden, werden nicht gefördert.

## 8 Beratungsablauf

Ort und Termin der Beratung sowie der nähere Ablauf sind direkt zwischen Beratungsunternehmen und Kunden zu vereinbaren. Auf Wunsch der WIFI UB sind Beratungen im WIFI Wien durchzuführen. Vor Beginn der Beratung sind auf dem WIFI-Formular „Projektdefinition“ Inhalt, Beratungsziel, Ablauf, die zu erwartende Dauer der Beratung sowie die daraus entstehenden Kosten anzugeben. Das ausgefüllte Formular ist vom Kunden und Beratungsunternehmen zu unterfertigen und bei Abschluss der Beratung an die WIFI UB zu senden. Bis zur Unterfertigung der Projektdefinition können Beratungskunde wie beratendes Unternehmen vom Beratungsauftrag zurücktreten.

Die Ergebnisse der Beratung sind vom Berater schriftlich im Beratungsbericht zu dokumentieren und im Rahmen eines Abschlussgesprächs dem Kunden zu erläutern.

Die in der Projektdefinition beschriebene Beratung ist in dem dort definierten Umfang innerhalb der im Beratungsauftrag angegebenen Dauer abzuschließen.

Nach Abschluss der Beratung erhält der Kunde die Möglichkeit, die Beratung mittels Feedback-Bogen zu beurteilen. Das WIFI Wien ist berechtigt, interne Evaluierungen der Beratungsergebnisse durchzuführen.

## 9 Mitwirkung des Beratungskunden

Der Beratungskunde ist verpflichtet, sämtliche für die Beratung erforderlichen Unterlagen (z.B. Bilanzen, Saldolisten) bereitzustellen, den Berater wahrheitsgemäß und vollständig zu informieren sowie Gespräche mit Mitarbeitern zu ermöglichen, soweit dies zur Erfüllung des Beratungsauftrages zweckdienlich ist.

Wird die Einsicht in betriebliche Unterlagen verweigert, werden unzureichende, unvollständige oder bewusst unrichtige Auskünfte erteilt oder ist nach Ansicht des Beraters „Beratungswilligkeit“ des Kunden nicht gegeben, ist das Beratungsunternehmen nach Rücksprache mit der WIFI UB berechtigt, die Beratung abzubrechen und die bis dahin angefallene Beratungszeit in Rechnung zu stellen. Mangelnde Mitwirkung des Kunden, Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, Verstoß gegen die guten Sitten wie auch fehlende Beratungswilligkeit berechtigen die WIFI UB zur Ablehnung weiterer Aufträge.

### 9.1 Nichteinhaltung eines vereinbarten Beratungstermins

Der Beratungskunde ist verpflichtet, vereinbarte Beratungstermine rechtzeitig, dh. zumindest 24 Stunden vorher abzusagen, wenn sie nicht wahrgenommen werden können.

Sofern als Beratungsort nicht die Büroräumlichkeiten des Beratungsunternehmens vereinbart wurden, ist das Beratungsunternehmen berechtigt, nicht rechtzeitig abgesagte Beratungstermine so zu verrechnen, als hätten sie stattgefunden. Fiktiv verrechnete Zeiten sind von einer Förderung durch das WIFI Wien ausgeschlossen.

## 10 Abrechnung der Beratungsleistung

Die Abrechnung der förderbaren Beratungsleistungen durch ein Beratungsunternehmen erfolgt entsprechend den Konditionen im Beratungsauftrag. Die Gesamtsumme aller zu verrechnenden Zeiten ist auf volle halbe Stunden aufzurunden. Die WIFI UB überprüft die eingegangenen Unterlagen auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Der Beratungskunde erhält von der WIFI UB die Original-Honorarnote des Beratungsunternehmens und ein Begleitschreiben, in welchem der Zuschuss der Wirtschaftskammer Wien sowie der Anteil des Kunden ausgewiesen ist. Der Zuschuss zu den Nettoberatungskosten wird (sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart) von der Wirtschaftskammer Wien direkt an das Beratungsunternehmen überwiesen. Dem Beratungskunden obliegt die Überweisung des ausgewiesenen Restbetrages sowie der gesamten USt. an das Beratungsunternehmen. Anderslautende Zahlungsmodalitäten (z.B. Akontozahlung, Teilzahlung, Vorauszahlung der zu entrichtenden USt.) sind zwischen Kunde und Beratungsunternehmen zu vereinbaren.

Die Ergebnisse der Beratung stehen dem Kunden zur uneingeschränkten Werknutzung zur Verfügung. Dieses Werknutzungsrecht wird mit der Bezahlung des Beratungshonorars abgegolten.

## 11 Haftung der Wirtschaftskammer

Die Verantwortung für die Durchführung der von einem Beratungsunternehmen empfohlenen bzw. mit dem Kunden vereinbarten Maßnahmen obliegt dem Beratungskunden. Die WIFI UB übernimmt keine Haftung für den Erfolg vorgeschlagener oder empfohlener Maßnahmen.

## 12 Verschwiegenheitspflicht

Mitarbeiter der WIFI UB sind hinsichtlich aller der Beratung betreffenden Daten und Fakten dienstrechtlich zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten verpflichtet.

Ebenso sind Beratungsunternehmen bzw. deren Mitarbeiter zur Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten und Fakten verpflichtet, die ihnen im Zuge der Beratung bekannt werden. Davon ausgenommen sind lediglich universitäre Einrichtungen. Diese dürfen das Vorliegen eines konkreten Beratungs- bzw. Forschungsauftrags samt kurzer inhaltlicher Beschreibung sowohl im Innen- als auch im Außenverhältnis bekannt machen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit zur wissenschaftlichen Veröffentlichung der Ergebnisse, wenn der Beratungskunde der Veröffentlichung ausdrücklich schriftlich zustimmt.

Das WIFI, kofinanzierende Stellen (z.B.: Fachorganisationen der Wirtschaftskammerorganisation, Magistratsabteilungen der Stadt Wien) sowie die EU-Kommission und die zur Überprüfung der EU-Mitfinanzierung beauftragten Stellen sind berechtigt, im Einzelfall die Abrechnung von Förderungen zu kontrollieren, den

ordnungsgemäßen Mittelfluss zu überprüfen und dazu unter Wahrung absoluter Vertraulichkeit in die relevanten Unterlagen der geförderten Betriebe Einsicht zu nehmen.

### 13 Datenschutz

Alle persönlichen Angaben der Kunden werden vertraulich behandelt. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Mit der Übermittlung der Daten willigen die Kunden ein, dass personenbezogene Daten (Vor- und Nachname, Titel, Geburtsdatum, Geburtsort, Firmenname, Firmenadresse, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Zusendeadresse oder Privatadresse,) die elektronisch, telefonisch, mündlich, per Fax oder schriftlich übermittelt werden, gespeichert und für die Übermittlung von Informationen und zur Qualitätssicherung verwendet werden dürfen. Dies schließt auch den Versand von E-Mail-Newslettern an die bekannt gegebene(n) E-Mail-Adresse(n) mit ein. Eine Abmeldung ist jederzeit möglich.

### 14 Gerichtsstand

Sachlich und örtlich zuständiges Gericht ist Wien.