Pflichtenheft

Vorlage mit Anleitung und ausgefülltem Beispiel, als Antwort auf die Lastenheft-Vorlage. Das Beispiel ist erfunden: eine Physiotherapie-Praxis mit vier Therapeuten, die Online-Terminbuchung einführt. Ersetze es durch dein Projekt.

Projekt	
Auftraggeber	
Auftragnehmer	
Bezug: Lastenheft Version	
Version und Datum	

1. Zielverständnis

Zeig in eigenen Worten, dass du das Lastenheft verstanden hast. Ein bis zwei Sätze, die das Ziel des Auftraggebers zurückspiegeln. Missverständnisse fallen hier auf, bevor jemand Code schreibt.

Beispiel: Die Praxis will Terminanrufe loswerden. Patienten sollen online buchen, verschieben und absagen, der Ablauf in der Praxissoftware bleibt, wie er ist.

2. Annahmen und Abgrenzung

Was du als Umsetzer voraussetzt und was nicht im Angebot steckt. Jede Annahme, die nicht stimmt, wird später ein Änderungsantrag. Deshalb gehört sie sichtbar aufs Papier.

Beispiel: Annahme: Die Praxissoftware kann Termine aus einer Datei importieren. Annahme: Die Praxis liefert Behandlungsarten und Arbeitszeiten bis zum Projektstart. Nicht enthalten, wie im Lastenheft: Online-Zahlung, Videosprechstunde, App. Die Warteliste (A-06, KANN) ist nicht im Festpreis.

3. Lösungskonzept

Der technische Ansatz auf einer Ebene, die auch der Auftraggeber versteht: was gebaut wird, worauf es aufsetzt, wo es läuft.

Beispiel: Eine schlanke Buchungsstrecke, eingebettet in die bestehende Website. Termine, Behandlungsarten und Therapeuten liegen in einer eigenen Datenbank. Hosting und E-Mail-Versand laufen auf Servern in der EU.

4. Umsetzung je Anforderung

Jede ID aus dem Lastenheft bekommt eine Lösung und einen Test, in derselben Reihenfolge. So sieht der Auftraggeber sofort, ob etwas fehlt.

ID	Lösung	Test
A-01	Kalender je Therapeut mit hinterlegten Behandlungsarten, die Buchungsseite filtert danach.	Wie im Lastenheft. Zusätzlich: Ein Therapeut im Urlaub zeigt keine Termine.

ID	Lösung	Test
A-02	Formular mit drei Pflichtfeldern, kein Konto. Der Termin wird beim Absenden gesperrt, damit niemand doppelt bucht.	Zwei Testpersonen buchen gleichzeitig denselben Termin, nur eine Buchung gelingt.
A-03	Versand über einen E-Mail-Dienst mit Servern in der EU, Vorlage mit Absage-Link.	Mail unter fünf Minuten im Testpostfach, der Absage-Link funktioniert.
A-04	Stündlicher Lauf, der alle Termine in 24 Stunden erinnert.	Testtermin morgen um 10 Uhr, Erinnerung kommt heute bis 10 Uhr.
A-05	Der Absage-Link prüft die 24-Stunden-Grenze und gibt den Termin frei.	25 Stunden vorher klappt die Absage, 23 Stunden vorher kommt der Hinweis mit Telefonnummer.
A-06	Nicht im Festpreis (KANN). Eigenes Angebot nach Stufe 3.	Entfällt.
Q-01	Zuerst für das Handy gebaut, Buchung in drei Schritten.	Drei Testpersonen buchen auf dem eigenen Handy, Zeit gestoppt.
Q-02	Hosting und E-Mail-Dienst in der EU, Auftragsverarbeitungsverträge liegen bei.	Nachweise liegen der Übergabe bei.
Q-03	Formular nach WCAG 2.1 ausgezeichnet, alle Schritte per Tastatur erreichbar.	Komplette Buchung mit Tastatur und Screenreader.

5. Schnittstellen und Datenflüsse

Wie das neue System mit den bestehenden spricht, welche Daten in welche Richtung fließen, und der Plan B, falls eine direkte Schnittstelle nicht geht.

Beispiel: Jede Nacht entsteht eine Datei mit den Terminen des nächsten Tages, die die Praxissoftware einliest. Gibt der Hersteller eine Schnittstelle frei, stellen wir auf direkte Übergabe um, als eigener Auftrag.

6. Mitwirkung des Auftraggebers

Was der Auftraggeber liefern oder entscheiden muss, und bis wann. Fehlt dieser Abschnitt, verschiebt sich der Plan, und hinterher weiß keiner, warum.

Beispiel: Behandlungsarten und Arbeitszeiten bis Ende Woche 1. Texte für die Bestätigungs-Mail bis Ende Woche 2. Zwei Personen für Test und Einweisung in Woche 5.

7. Meilensteine und Abnahme

Stufen mit einem nutzbaren Ergebnis je Stufe, Termin und Abnahme. Kein "zu 50 Prozent fertig", sondern: das hier funktioniert ab diesem Tag.

Beispiel: Stufe 1, Woche 3: A-01 bis A-03, Q-01 und Q-02, Abnahme mit Testpatienten. Stufe 2, Woche 5: A-04, A-05 und Q-03. Stufe 3, Woche 6: Export in die Praxissoftware. Jede Stufe ist abgenommen, wenn ihre Tests bestehen.

8. Änderungen nach der Freigabe

Wie Änderungswünsche laufen, bevor der erste kommt: schriftlich, mit Aufwand und Auswirkung auf den Termin, gebaut erst nach Freigabe.

Beispiel: Änderungen kommen per Mail an die Projektleitung. Innerhalb von zwei Werktagen gibt es Aufwand und neuen Termin. Gebaut wird erst, wenn die Praxisinhaberin schriftlich zustimmt.

9. Übergabe und Betrieb

Was bei der Übergabe geliefert wird und wer danach Updates, Hosting und Störungen übernimmt. Viele Pflichtenhefte enden beim Go-live, die Software läuft aber danach noch Jahre.

Beispiel: Übergeben werden Zugänge, eine Anleitung für die Rezeption und die Einweisung. Updates, Überwachung und Störungen laufen danach über einen Wartungsvertrag, der als eigenes Angebot beiliegt.

Prüfliste für den Auftraggeber

☐ Jede ID aus deinem Lastenheft taucht wieder auf. Fehlt eine, frag nach, ob sie im Preis ist.

☐ Zu jeder Lösung steht ein Test, den du selbst durchführen kannst.

☐ Annahmen stehen ausdrücklich da, und jede stimmt bei dir.

☐ Die Abgrenzung deckt sich mit deiner. Was der Anbieter zusätzlich ausschließt, war vorher vielleicht drin.

☐ Deine Mitwirkung ist mit Terminen benannt, und du kannst sie leisten.

☐ Es gibt ein Verfahren für Änderungen, bevor die erste kommt.

☐ Jeder Meilenstein liefert etwas Nutzbares, kein Prozent-Fortschritt.

☐ Klar ist, wer nach dem Go-live Updates, Hosting und Störungen übernimmt, und was das kostet.

☐ Klar ist, welche Rechte du am Ergebnis bekommst. Im Zweifel juristisch prüfen lassen.

Vorlage von Hanse Holding & Consulting GmbH, Bremen. Frei nutzbar und anpassbar. Anleitung und Beispiel online: hanseholding.com/wissen