

Dienstleistung für unternehmensweite Lernstrategie und Business Case – Österreich

1. Umfang

Diese Dienstleistung (die “Dienstleistung”) bietet Beratungsleistungen zu folgenden Zwecken: Analyse des aktuellen Status der unternehmensweiten Lernprogramme beim Kunden, Definieren des vom Kunden gewünschten zukünftigen Status für unternehmensweite Lernprogramme und Erstellen eines Berichts (der “Bericht”) mit den Ergebnissen und Empfehlungen. Der Bericht enthält: eine Zusammenfassung mit Empfehlungen zur Erarbeitung einer Lernstrategie, Unternehmensziele und Anforderungen des Kunden im Hinblick auf unternehmensweite Lernprogramme, eine übergeordnete Beschreibung des Prozesses, mit dem die strategische Analyse ausgeführt wurde, die empfohlene Lösung, einen Business Case zur Darstellung, wie Empfehlungen die Unternehmensziele für unternehmensweite Lernprogramme unterstützen, und die vorgeschlagenen nächsten Schritte. Sun verpflichtet sich im Hinblick auf die vorliegenden Dienstleistungen nur zur Erbringung der Tasks und Deliverables, die ausdrücklich in dieser Dienstleistungsliste festgelegt sind.

2. Tasks und Deliverables

- Vorgehensweise:

Sun stellt dem Kunden diese Dienstleistung in folgenden Phasen bereit:

Phase 1: Durchführung der Projektplanung und des Projekt-Kickoffs

Phase 2: Durchführung der strategischen Analyse

Phase 3: Erstellung und Lieferung des Berichts

- **Phase 1: Durchführung der Projektplanung und des Projekt-Kickoffs**

Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:

1. Zusammenstellen relevanter Kundendaten;
2. Erstellen des Projektplans;
3. Definieren und Dokumentieren der vom Kunden ermittelten Erfolgsfaktoren;
4. Ermitteln der wichtigsten Mitarbeiter, Dokumente und Datenquellen für die strategische Analyse in Phase 2;
5. Aufstellen einer Übersicht der vom Kunden ermittelten strategischen Unternehmensanforderungen und
6. Zusammenstellen des Inhalts für den Bericht, der mit dieser Dienstleistung zu erstellen ist.

- **Phase 2: Durchführung der strategischen Analyse**

Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:

1. Prüfen von wichtigen Dokumenten und Datenquellen (d. h. strategische Unternehmensziele, Jobbeschreibungen, Schulungsunterlagen, Daten zu vorhandenen Fähigkeiten usw.) zum Ermitteln von Unternehmenszielen für unternehmensweite Lernprogramme;
2. Durchführen von Arbeitssitzungen mit leitenden Angestellten und
3. Wie von den Parteien vereinbart, Durchführen von: Gesprächen mit leitenden Angestellten (zum Zusammenstellen von Daten zu verschiedenen unternehmensweiten Lernprogramm- und Geschäftsanforderungen), Organisieren von Schwerpunktgruppen zum Prüfen von Daten und/oder Durchführen von Umfragen zu unternehmensweiten Lernprogrammen.

- **Phase 3: Erstellung und Lieferung des Berichts**

Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:

1. Entwerfen des Berichts;
2. Abstimmen des Berichts mit dem Kunden;
3. Überarbeiten des Berichts zur Aufnahme von vom Kunden vorgeschlagenen Kommentaren und
4. Liefern des Berichts an den Kunden.

3. Verantwortung des Kunden

- Der Kunde ernennt einen Projektmanager (der "Projektmanager"), der folgende Aufgaben wahrnimmt:
 - Anleitung und Führung der Mitarbeiter des Kunden gemäß den Anforderungen von Sun, um den reibungslosen Ablauf des Projekts zu garantieren;
 - Zeitnahe Bereitstellung von Informationen und Ressourcen gemäß den Vorgaben von Sun, damit Sun die in dieser Dienstleistungsliste aufgeführten Tasks ausführen kann; und
 - Verfügbarkeit und Anwesenheit vor Ort gemäß den Anforderungen von Sun für die Dauer der Dienstleistung.

Der Projektmanager ist für die Annahme aller Deliverables zuständig, die infolge dieser Dienstleistung erstellt werden.

- Der Kunde stellt Sun auf Aufforderung Folgendes zur Verfügung:
 - Allgemeine System- und/oder Unternehmensanforderungen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf: relevante Unternehmens- und Jobdokumente und Experten im relevanten Themenbereich.
 - Einen angemessenen Arbeitsplatz während aller Besuche vor Ort sowie den Zugang zu Telefonen, Kopiergeräten, Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckeinrichtungen.

- Kopien wichtiger Dokumente und Datenquellen, die Unternehmensziele und Ziele für unternehmensweite Lernprogramme festlegen.
- Kontakt mit leitenden Angestellten des Kunden, einschließlich Mitarbeitern aus den Bereichen Business, Informationstechnologie und Operations.

4. Annahmen und Abhängigkeiten

Bei der Erbringung dieser Dienstleistung stützt sich Sun auf die folgenden Annahmen sowie auf alle an anderer Stelle in dieser Dienstleistungsliste aufgeführten Annahmen. Sollte sich herausstellen, dass eine der Annahmen falsch oder unvollständig ist, oder sollte der Kunde eine der in dieser Dienstleistungsliste festgelegten Verantwortungen des Kunden nicht erfüllen, behält sich Sun das Recht vor, den Preis, Umfang oder Zeitplan dieser Dienstleistung zu ändern.

- Für diese Verpflichtung wird ein Sun-Projektmanager benannt, der die Aktivitäten der Projektverwaltung mit dem Projektmanager des Kunden abstimmt. Der Sun-Projektmanager hat die Hauptverantwortung für die Koordinierung sämtlicher Aktivitäten für diese Dienstleistung. Dies umfasst die Planung des Ressourceneinsatzes und die Gewährleistung, dass Projektaktivitäten und Deliverables innerhalb des in dieser Dienstleistungsliste dokumentierten Umfangs liegen. Außerdem ist der Sun-Projektmanager der Hauptansprechpartner bei Sun für diese Dienstleistung.
- Mitarbeiter des Kunden, die zur Unterstützung der Sun-Mitarbeiter abgestellt werden, müssen über eine entsprechende Schulung in ihrem Verantwortungsbereich verfügen.
- Diese Dienstleistung wird während der üblichen örtlichen Geschäftszeiten von Sun erbracht, mit Ausnahme von Feiertagen.
- Sun behält sich das Recht vor, in den Funktionen, in denen Sun dies als angebracht erachtet, Unterauftragnehmer einzusetzen.
- Diese Dienstleistung beginnt an einem für beide Parteien akzeptablen Datum.
- Die in dieser Dienstleistungsliste aufgeführten Deliverables gelten mit der Lieferung als vom Kunden akzeptiert.
- Die Deliverables können vertrauliche und urheberrechtlich geschützte Informationen von Sun enthalten, die den in der nachstehend beschriebenen zwischen dem Kunden und Sun abgeschlossenen Dienstleistungsvereinbarung genannten Einschränkungen zur Nutzung und Weitergabe unterliegen.
- Falls Sun und der Kunde zu dem Schluss kommen, dass ein Besuch in einer Einrichtung des Kunden erforderlich ist, übernimmt der Kunde die Reisekosten und Spesen von Sun in angemessenem Umfang.

5. Änderungskontrolle

Ziel der Änderungskontrolle (die “Änderungskontrolle”) ist:

- die Auswirkungen von Änderungen auf die Projektablaufpläne, den Ressourceneinsatz und die Preisgestaltung zu bewerten;

- einen formellen Genehmigungsprozess zur Vornahme von Änderungen bezüglich dieser Dienstleistungsliste zu schaffen;
- den Effekt aller etwaiger Änderungen abzuschätzen und
- projektbezogene Prüfaufzeichnungen für alle wesentlichen Änderungen gemäß dieser Dienstleistungsliste zur Verfügung zu stellen.

Wenn der Kunde um eine im alleinigen Ermessen von Sun als wesentlich erachtete Änderung des Umfangs dieser Dienstleistungsliste ersucht (die "Änderung"), verpflichten sich Sun und der Kunde, diese Änderung anhand des im folgenden Abschnitt dargelegten Änderungskontrollverfahrens zu überprüfen:

Wenn Sun feststellt, dass eine Änderung wesentlicher Art ist, erklärt sich Sun bereit, das Standardformular zur Änderungsanforderung von Sun (das "Formular") auszufüllen und das ausgefüllte Formular dem Kunden verfügbar zu machen. Sowohl Sun als auch der Kunde stimmen zu, dass sie ihre schriftliche Genehmigung der auf dem Formular beantragten Änderung erteilen müssen, einschließlich der Genehmigung der Auswirkungen der jeweiligen Änderung auf die Projektablaufpläne, den Ressourceneinsatz und die Preisgestaltung für die gemäß dieser Dienstleistungsliste Dienstleistungen, bevor Sun die Änderung implementiert. Mit Annahme der auf dem Formular angegebenen Änderung verpflichtet sich der Kunde, das Formular zu unterschreiben und an Sun zurückzuschicken und daraufhin entweder seinen Kaufauftrag entsprechend zu modifizieren, einen neuen Kaufauftrag für die mit einer derartigen Änderung einhergehenden zusätzlichen Gebühren auszustellen bzw. andere, etwaig von Sun geforderte Zahlungsmöglichkeiten verfügbar zu machen. Bei Annahme der auf dem Formular angeführten Änderung erstreckt sich diese auf die von Sun gemäß dieser Dienstleistungsliste zu erbringenden Dienstleistungen. Sollte der Kunde die Änderung wie auf dem Formular dargelegt (einschließlich deren Auswirkungen auf die Projektablaufpläne, den Ressourceneinsatz und die Preisgestaltung) nicht akzeptieren, erklären sich die Vertragsparteien damit einverstanden, dass sie ihren jeweiligen Verpflichtungen in Bezug auf die gemäß dieser Dienstleistungsliste zu erbringenden Dienstleistungen nachkommen.

Für den Fall, dass Sie die oben beschriebene Dienstleistung von Sun kaufen, wird diese Dienstleistungsliste durch Bezugnahme zum Bestandteil und unterliegt den Bestimmungen Ihrer Dienstleistungsvereinbarung mit Sun sowie allen ergänzenden Lizenzbestimmungen, die den Deliverables beiliegen. Sun ist nicht verpflichtet, die in dieser Dienstleistungsliste beschriebene Dienstleistung zu erbringen, es sei denn, Sie haben eine Dienstleistungsvereinbarung mit Sun abgeschlossen und eine Auftragsbestätigung von Sun erhalten, aus der die Annahme des Kaufauftrags bzw. des elektronisch übermittelten Auftrags für die Dienstleistungen hervorgeht. Diese Dienstleistungsliste stellt weder ein Angebot seitens Sun noch eine Aufforderung zur vertraglichen Bindung mit Sun dar. Die oben dargelegten Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und können nach geografischem Gebiet variieren. Sofern nicht anderweitig vereinbart, ist die in dieser Dienstleistungsliste beschriebene Dienstleistung ausschließlich im oben bezeichneten Land verfügbar. Jede Bezugnahme in dieser Dienstleistungsliste auf den/die "Kunden" bezieht sich auf diejenige Vertragspartei, die den Vertrag mit Sun abschließt. Auf eine derartige Vertragspartei

kann im Vertrag als “Unternehmen”, “Kunde” oder durch Verwendung einer sonstigen geeigneten Bezeichnung verwiesen werden.

Letzte Überarbeitung: 24 Feb 2003