

# Leistungskenngrößen und Rentabilität – Österreich

## 1. Umfang

Diese Dienstleistung (die “Dienstleistung”) stellt dem Kunden eine Rentabilitätsanalyse (der “Rentabilität”) für eine bestimmte Geschäftsaktion oder eine Reihe von Aktionen bereit. Normalerweise werden in dieser Dienstleistung die folgenden Aktionen analysiert: Schulungsaktivitäten oder Veränderungen bei Prozessen, Systemen, Anlagen oder Mitarbeitern. Die im Rahmen dieser Dienstleistung zu analysierende Aktion wird in gegenseitigem Einvernehmen vom Kunden und Sun vereinbart. Die Analyse einer Aktion wird durch ein statistisches Verfahren vorgenommen. Diese Dienstleistung passt dieses festgelegte Verfahren an die Bedürfnisse des Kunden an und führt die angepasste Version für den Kunden aus. Die Ausführung des angepassten Verfahrens führt zur Erstellung eines ROI-Analyseberichts (der “Bericht”). Mit keiner Version dieser Dienstleistung stellt Sun Hard- oder Softwareprodukte bereit. Die einzigen Tasks und Deliverables, zu deren Erbringung sich Sun im Hinblick auf diese Dienstleistung verpflichtet, sind die Tasks und Deliverables, die ausdrücklich in diesem Serviceverzeichnis festgelegt sind.

## 2. Vorgehensweise, Tasks und Deliverables

### Vorgehensweise

Sun stellt dem Kunden diese Dienstleistung in folgenden Phasen bereit:

Phase 1: Einleitung

Phase 2: Ausführliche Spezifizierung des Modells zur Unternehmensanalyse

Phase 3: Vorbereitung der ROI-Daten

Phase 4: ROI-Analyse und Berichterstellung

### **Phase 1: Einleitung.**

#### **Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:**

In dieser Phase trifft sich Sun mit den Hauptansprechpartnern des Kunden, um Planungsaktivitäten auszuführen. Sun legt in Zusammenarbeit mit dem Kunden die Merkmale der Aktion fest, die dokumentiert werden sollen. Anschließend überprüfen Sun und der Kunde die Anzahl der Teilnehmer, die Größe und Art der Kontrollgruppe, die Merkmale der zu erfassenden Unternehmenskenngrößen und die Teilnehmerdeskriptoren. Darüber hinaus fasst Sun während dieser Phase die Vorgehensweise für das Projekt zusammen und erstellt dabei eine Übersicht über die vorhandenen Verfahrensregeln, Zuständigkeiten, den Arbeitsplan und den Ressourceneinsatz. Alle oben genannten Aktivitäten werden in der Deliverable für diese Phase, dem Projektplan (der “Projektplan”) zusammengefasst.

## **Phase 2: Ausführliche Spezifizierung des Modells zur ROI-Unternehmensanalyse.**

Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables: Sun hält, wie in beiderseitigem Einvernehmen vereinbart, eine oder mehrere Entwurfssitzungen mit dem Kunden ab. Im Rahmen dieser Entwurfssitzungen legen Sun und der Kunde fest, wie das festgelegte Verfahren für den Kunden angepasst wird. Daraus entsteht das ROI-Analysemodell (das "Modell") für den Kunden. Dieses Modell legt die Quellen und Extrahierungsverfahren für alle erforderlichen Kundendaten (gemäß der Definition in Abschnitt 3) fest, definiert den geeigneten Zeitstempel für Kundendaten, definiert die Vorgänge, die beim Vorbereiten der Rohdaten für die ROI-Analyse auszuführen sind, und legt die auszuführenden statistischen Verfahren fest. Deliverable dieser Phase ist das Modell.

## **Phase 3: Vorbereitung der ROI-Daten**

### **Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:**

In dieser Phase extrahieren der Kunde und Sun Kundendaten, die mit einem Zeitstempel versehen sind, und führen die erforderlichen Vorgänge aus, um diese Rohdaten für die ROI-Analyse vorzubereiten. Das Ergebnis dieser Phase sind die Kundendaten für die ROI-Analyse und die Berichterstellung.

## **Phase 4: ROI-Analyse und Berichterstellung**

### **Sun führt die folgenden Tasks aus und erbringt folgende Deliverables:**

In dieser Phase führt Sun die in Phase 2 definierte ROI-Analyse aus und erstellt den Bericht. Dieser Bericht, Deliverable dieser Phase, enthält Übersichten der Vorteile, Kosten und des ROI in Tabellenform und in grafischer Form. Sun prüft diesen Bericht gemeinsam mit dem 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 das Projekt in Gang zu halten;
  - Zeitnahe Bereitstellung von Informationen und Ressourcen gemäß den Vorgaben von Sun, damit Sun die in diesem SOW 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 Entgegennahme aller Deliverables zuständig, die infolge dieser Dienstleistung erstellt werden, und verfügt über die uneingeschränkte Berechtigung, alle für den Kunden gemäß der nachstehenden Bestimmung zur Änderungskontrolle oder anderweitig erforderlichen Genehmigungen zu erteilen. Der Kunde benennt eine Einzelperson als Projektmanager.

- Der Kunde stellt Sun Folgendes zur Verfügung, wie von Sun gefordert:
  - Einen angemessenen Arbeitsplatz für jeden der Berater von Sun sowie den Zugang zu Telefonen, Kopiergeräten, Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckeinrichtungen, wie angemessenerweise erforderlich.
  - Kontakt mit den wichtigsten Mitarbeitern des Kunden.
  - Kopien der relevanten Prozess- und Datendokumentation.
  - “Kundendaten” gemäß folgender Definition: (a) Liste der Teilnehmer und Mitglieder der Hauptkontrollgruppe; (b) Datum, an dem jeder Teilnehmer die Unternehmensaktion abgeschlossen hat; (c) Unternehmenskenngrößen und Teilnehmerdeskriptoren für jeden Teilnehmer und jedes Mitglied der Hauptkontrollgruppe, einschließlich der Maßeinheit, des Wertes pro Einheit und dem Bereich der gültigen Werte für jedes Datenelement für einen in beiderseitigem Einvernehmen vereinbarten Zeitraum vor und nach der Unternehmensaktion, um statistisch gültige Ergebnisse zu erstellen; (d) Datum, an dem jede Unternehmenskenngröße erfasst wurde; (e) Teilnehmer und Mitglied der Hauptkontrollgruppe, von dem jeder Teilnehmerdeskriptor und jede Unternehmenskenngröße erfasst wurde; (f) die vom Kunden gemessenen Gesamtkosten der Unternehmensaktion und Festlegung der Kosten pro Teilnehmer oder der Kosten für alle Teilnehmer. Diese Kundendaten werden in einem lesbaren, durch Kommata oder Tabulatoren getrennten Format (oder einem anderen von Sun und dem Kunden vereinbarten Format) dargestellt.
  - Zufällig ausgewählte Daten zu Teilnehmern und der Hauptkontrollgruppe, sofern angemessenerweise machbar.
  - Unterstützung von Sun bei der Behebung aller Abweichungen zwischen dem vereinbarten Format/Inhalt der oben genannten Daten und dem tatsächlich gelieferten Format/Inhalt der Daten.
  - Zugang zu Einrichtungen und Zugriff auf relevante interne und externe Systeme nach Bedarf.

#### **4. Annahmen und Abhängigkeiten**

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

- Der Kunde bezahlt Sun für diese Dienstleistung gemäß den Gebühren und dem Zeitplan (einschließlich sämtlicher Meilensteinzahlungen), die bzw. der im entsprechenden Preisverzeichnis bzw. der entsprechenden Auftragsbestätigung festgelegt wurden.
- Sun und der Kunde stimmen zu, dass die Wahrscheinlichkeit, dass die Analyse statistisch gültige Ergebnisse erbringt, höher ist, wenn die Teilnehmer und die Hauptkontrollgruppe zufällig ausgewählt werden.

- Für diese Verpflichtung benennt Sun einen Projektmanager, der die Aktivitäten der Projektverwaltung mit dem Projektmanager des Kunden abstimmt. Der Projektmanager von Sun trägt die Hauptverantwortung für die Abstimmung sämtlicher Aktivitäten für diese Dienstleistung, einschließlich der Ressourceneinsatzplanung, der Überprüfung, dass Projektaktivitäten und Deliverables im Umfang dieses SOW liegen. Der Projektmanager von Sun ist der einzige Ansprechpartner 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 (z. B. Subject Matter Experts zu Altsystemen, aus denen ROI-Eingabedaten extrahiert werden).
- Die Treffen können in den Räumlichkeiten des Kunden oder von Sun stattfinden. Einige Treffen können auch in Form einer Telekonferenz abgehalten werden.
- Die Angaben bezüglich des Zeitplans für die Erbringung der Dienstleistung stellen das in Anbetracht der verfügbaren Informationen beste technische Einschätzung von Sun dar. Die tatsächliche Dauer der Dienstleistung kann davon abweichen.
- 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 oben beschriebene Dienstleistung gilt vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit.

## 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 dieses Serviceverzeichnisses zu schaffen und
- projektbezogene Prüfaufzeichnungen für alle wesentlichen Änderungen gemäß diesem Serviceverzeichnis zur Verfügung zu stellen.

Wenn der Kunde um eine im alleinigen Ermessen von Sun als wesentlich erachtete Änderung des Umfangs dieses Serviceverzeichnisses ersucht (die “Änderung”), verpflichten sich Sun und das Unternehmen, 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 diesem Serviceverzeichnis bereitgestellten 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 diesem Serviceverzeichnis 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 diesem Serviceverzeichnis zu erbringenden Dienstleistungen nachkommen.

Für den Fall, dass Sie die oben beschriebene Dienstleistung von Sun kaufen, wird dieses Serviceverzeichnis durch Bezugnahme zum Bestandteil und unterliegt den Bestimmungen Ihrer Servicevereinbarung mit Sun sowie allen ergänzenden Lizenzbestimmungen, die den Deliverables beiliegen. Sun ist nicht verpflichtet, die in diesem Serviceverzeichnis beschriebene Dienstleistung zu erbringen, es sei denn, Sie haben eine Servicevereinbarung mit Sun abgeschlossen und eine Auftragsbestätigung von Sun erhalten, aus der die Annahme des Kaufauftrags bzw. des elektronisch übermittelten Auftrags für die Dienstleistungen hervorgeht. Dieses Serviceverzeichnis 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 diesem Serviceverzeichnis beschriebene Dienstleistung ausschließlich im oben bezeichneten Land verfügbar. Jede Bezugnahme in diesem Serviceverzeichnis 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. Jede Bezugnahme in diesem Serviceverzeichnis 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: 18 Mär 2003