

Performance Metrics and Return on Investment (ROI) - Deutschland

1. Umfang

Im Rahmen dieses Service („Service“) erhält der Kunde eine Analyse der Anlagenrendite („ROI“) einer bestimmten Geschäftsmaßnahme oder eine Folge von Maßnahmen. Typischerweise werden bei diesem Service folgende Maßnahmen beurteilt: Schulungsaktivitäten oder Änderungen hinsichtlich Prozessen, Systemen, Geräten oder Personal. Sun und der Kunde vereinbaren gemeinsam, welche Maßnahme im Rahmen des Service beurteilt werden soll. Die Beurteilung der Maßnahme erfolgt anhand eines statistischen Verfahrens. Bei diesem Service wird dieses bewährte Verfahren an die Bedürfnisse des Kunden angepasst, so dass eine auf den Kunden zugeschnittene Version des Verfahrens zum Einsatz kommt. Das Ergebnis des maßgeschneiderten Verfahrens ist ein Bericht über die Analyse der Anlagenrendite („Bericht“). Im Rahmen dieses Service werden von Sun keine Hardware- und Software-Produkte geliefert. Bei der Bereitstellung des Service ist Sun nur zur Ausführung bzw. Erbringung der Aufgaben und Leistungen verpflichtet, die in der Serviceliste ausdrücklich festgelegt sind.

2. Ansatz, Aufgaben und Leistungen

Ansatz

Sun erbringt diesen Service in folgenden Phasen:

Phase 1: Start

Phase 2: Detaillierte Beschreibung des Geschäftsanalysemodells

Phase 3: Vorbereitung der Daten zur Anlagenrendite

Phase 4: Analyse der Anlagenrendite und Berichterstellung

Phase 1: Start:

Sun führt folgende Aufgaben aus und erbringt folgende Leistungen:

In dieser Phase führt Sun zusammen mit dem Hauptansprechpartner des Kunden Planungsaufgaben durch. Sun legt mit dem Kunden zusammen die zu überwachenden Maßnahmen fest. Sun und der Kunde überprüfen die Anzahl der Teilnehmer, Größe und Zusammensetzung der Kontrollgruppe, Eigenschaften der Geschäftsmessdaten und die Teilnehmerdeskriptoren, die erfasst werden sollen. Außerdem fasst Sun in dieser Phase den Projektansatz zusammen, der das bestehende Verfahren, die Rollen, Verantwortlichkeiten, Arbeitspläne und Ressourcen beschreibt. Alle der oben genannten Aktivitäten sind in der Bereitstellungsphase enthalten, d. h. dem Projektplan („Projektplan“).

Phase 2: Detaillierte Beschreibung des Modells zur Analyse der Anlagenrendite

Sun führt folgende Aufgaben aus und erbringt folgende Leistungen: Sun führt in Einvernehmen mit dem Kunden mindestens eine Entwurfsitzung mit diesem durch. In dieser bestimmen Sun und der Kunde, wie das bewährte Verfahren auf den Kunden zugeschnitten werden soll, um so das Modell zur Anlagenrendite beim Kunden („Modell“) festzulegen. Das Modell dient der Ermittlung der Quellen und Extrahierungsverfahren aller erforderlichen Kundendaten (wie unten in Abschnitt 3 definiert), legt fest, wie die Kundendaten mit einem Zeitstempel versehen werden, bestimmt die Vorgänge, die zur Vorbereitung der Rohdaten für die Anlagenrenditeanalyse ausgeführt werden sowie die speziellen statistischen Arbeitsschritte. Die in dieser Phase zu erbringende Leistung ist das Modell.

Phase 3: Vorbereitung der Daten zur Anlagenrendite

Sun führt folgende Aufgaben aus und erbringt folgende Leistungen:

In dieser Phase extrahieren Sun und der Kunde ordnungsgemäß mit einem Zeitstempel versehene Kundendaten und führen eine Reihe von Vorgängen aus, die zur Vorbereitung der Rohdaten des Kunden für die Renditeanalyse erforderlich sind. Das Ergebnis dieser Phase sind für die Renditeanalyse und Berichterstellung geeignete Kundendaten.

Phase 4: Analyse der Anlagenrendite und Berichterstellung

Sun führt folgende Aufgaben aus und erbringt folgende Leistungen:

In dieser Phase führt Sun die in Phase 2 festgelegte Renditeanalyse durch und erstellt den Bericht. Der Bericht, d. h. die in dieser Phase zu erbringende Leistung, enthält tabellenförmige und grafische Zusammenfassungen von Nutzen, Kosten und Anlagenrendite. Sun überprüft diesen Bericht zusammen mit dem Kunden.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde ernennt einen Projektmanager („Projektmanager“) für folgende Aufgaben:
 - Anleitung und Führung der Mitarbeiter des Kunden entsprechend den von Sun festgelegten Anforderungen, um den Erfolg des Projekts zu gewährleisten.
 - Rechtzeitige Bereitstellung der von Sun angeforderten Informationen und Ressourcen, damit Sun die in diesem Servicelisting beschriebenen Aufgaben erfüllen kann.
 - Sicherstellung der eigenen Verfügbarkeit für Sun vor Ort während der Servicedauer.

Der Projektmanager ist für die Entgegennahme der Leistungen des Service verantwortlich und ist ermächtigt, erforderliche Genehmigungen für den Kunden gemäß den unten stehenden Vorschriften zur Änderungskontrolle oder anderweitig zu erteilen. Der Kunde bestimmt eine Person als Projektmanager.

- Der Kunde stellt Sun auf Aufforderung Folgendes zur Verfügung:
 - Ausreichender Arbeitsplatz für alle Berater von Sun sowie Zugang zu Telefonen, Kopier- und Faxgeräten, Konferenzräumen und Druckern, sofern im angemessenen Rahmen erforderlich.
 - Zugang zu wichtigen Mitarbeitern des Kunden
 - Kopien der Dokumentation relevanter Prozesse und Daten
 - „Kundendaten“ sind Folgendes: (a) die Liste der Teilnehmer und Mitglieder der Kontrollgruppe; (b) das Datum, an dem jeder Teilnehmer die Geschäftsmaßnahme abgeschlossen hat; (c) Geschäftsmessdaten und Teilnehmerdeskriptoren für alle Teilnehmer und Kontrollgruppenmitglieder, darunter die Maßeinheit, den Wert pro Einheit und den Wertebereich der einzelnen Datenelemente in einem gemeinsam vereinbarten Zeitraum vor und nach der Geschäftsmaßnahme, mit dem Ziel, statistisch gültige Ergebnisse zu erzielen; (d) das Datum, an dem die einzelnen Geschäftsmessdaten erfasst wurden; (e) Teilnehmer und Kontrollgruppenmitglied, von dem die einzelnen Teilnehmerdeskriptoren und Geschäftsmessdaten registriert wurden sowie (f) die Gesamtsumme der Geschäftsmaßnahme wie vom Kunden ermittelt unter Nennung von mindestens der Kosten je Teilnehmer oder für alle Teilnehmer. Sämtliche Kundendaten werden in einem lesbaren, durch Komma oder Tabzeichen getrennten variablen Format (oder solchen Formaten wie von Sun und dem Kunden vereinbart) geliefert.
 - Die per Zufallsgenerator ausgewählten Daten zu Teilnehmern und Kontrollgruppenmitgliedern, soweit angemessen.
 - Unterstützung von Sun bei der Lösung von Differenzen zwischen dem vereinbarten

Format/Inhalt der oben genannten Daten und dem Format/Inhalt der tatsächlich gelieferten Daten.

- Nach Bedarf Gewähren des Zugangs zu den entsprechenden Räumlichkeiten und zu relevanten internen und externen Systemen.

4. Annahmen und Abhängigkeiten

Bei der Erbringung dieses Service geht Sun von den folgenden Annahmen aus, zusammen mit denjenigen, die an anderer Stelle in dieser Serviceliste aufgeführt sind. Sollte sich eine der Annahmen als falsch oder unvollständig erweisen, oder sollte der Kunde einer der in dieser Serviceliste aufgeführten Mitwirkungspflichten nicht nachkommen, so behält sich Sun das Recht vor, den Preis, Umfang oder Zeitplan für diesen Service zu ändern.

- Der Kunde bezahlt Sun für diesen Service gemäß den in der jeweiligen Preisliste oder Auftragsbestätigung genannten Gebühren und Zahlungssterminen (darunter ggf. die Zahlung festgesetzter Beträge).
- Sun und dem Kunden ist bekannt, dass die Ergebnisse der Analyse dann in höherem Maße statistisch gültig sind, wenn Teilnehmer und Kontrollgruppe per Zufallsgenerator ausgewählt werden.
- Sun ernennt für diesen Auftrag einen Projektmanager und koordiniert die Projektmanagementaufgaben mit dem Projektmanager des Kunden. Der Projektmanager von Sun ist hauptsächlich für die Koordination sämtlicher Aktivitäten im Rahmen des Service zuständig, wie die Planung von Ressourcen, sowie die Bestätigung, dass alle Projektaktivitäten und zu erbringenden Leistungen im Rahmen dieses SOW erfolgen. Der Projektmanager von Sun fungiert für diesen Service als der Hauptansprechpartner von Sun.
- Der Kunde stellt Sun zur Unterstützung Mitarbeiter bereit, die in ihrem Zuständigkeitsbereich entsprechend versiert sind (z. B. Experten zu Altsystemen, aus denen Daten für die Renditeanalyse extrahiert werden müssen).
- Besprechungen können beim Kunden oder Sun stattfinden. Einige Besprechungen können auch per Telefonkonferenz erfolgen.
- Sämtliche Planungszeiten für den Service basieren auf der bestmöglichen technischen Einschätzung durch Sun anhand der verfügbaren Informationen. Die tatsächliche Servicedauer kann variieren.
- Sun behält sich das Recht vor, nach eigenem Ermessen die Dienste von Subunternehmern in Anspruch zu nehmen.
- Der Service beginnt ab einem für beide Seiten akzeptablen Datum.
- Der oben beschriebene Service gilt vorbehaltlich der Verfügbarkeit.

5. Änderungskontrolle

Die Ziele der Änderungskontrolle („Änderungskontrolle“) sind:

- Auswerten der Auswirkungen von Umfangsänderungen auf die Projektzeitpläne, Ressourcen und Preise;
- Bereitstellen eines formalen Genehmigungsverfahrens, um mit jeglichen Änderungen an dieser Serviceliste fortzufahren; sowie
- Bereitstellen eines Projektprüfprotokolls mit allen wesentlichen Änderungen im Rahmen dieser Serviceliste.

Sollte der Kunde eine erhebliche Änderung des Umfangs dieser Serviceliste beantragen, was Sun in alleiniger Entscheidung befindet ("Änderung"), so prüfen Sun und das Unternehmen die Änderung über den im Folgenden erläuterten Änderungskontrollprozess:

Wenn Sun eine Änderung als erheblich einstuft, füllt Sun das Sun-Änderungsanforderungsformular (das „Formular“) aus und übergibt das ausgefüllte Formular dem Kunden. Sowohl Sun als auch der Kunde genehmigen schriftlich die im Formular beschriebene Änderung, einschließlich der Auswirkungen der Änderung auf den Zeitplan, die Ressourcen sowie den Preis des Service im Rahmen dieser Serviceliste, bevor Sun die Änderung vornimmt. Akzeptiert der Kunde die im Formular festgelegte Änderung, so unterzeichnet er das Formular, gibt es an Sun zurück und stellt einen überarbeiteten Kaufauftrag oder einen neuen Kaufauftrag für die zusätzlichen Gebühren aus, die dieser Änderung entsprechen, bzw. er stellt auf Anforderung von Sun andere Zahlungsweisen bereit. Nach der Zustimmung zur im Formular festgelegten Änderung gilt diese Änderung für den von Sun im Rahmen dieser Serviceliste zu erbringenden Service. Wenn der Kunde die im Formular festgelegte Änderung nicht akzeptiert (einschließlich der Auswirkungen auf den Zeitplan, die Ressourcen oder den Preis), dann erfüllen die Parteien ihre Verpflichtungen bezüglich des Service im Rahmen dieser Serviceliste wie darin festgelegt.

Dieser Service unterliegt einer bereits zwischen Ihnen und Sun abgeschlossenen Servicevereinbarung, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist. Wenn Sie über keine Servicevereinbarung verfügen, in der die Bereitstellung von Services geregelt ist, unterliegt die Bereitstellung von Services durch Sun den unter www.sun.com/sales/salesterms angegebenen Bedingungen. Diese Servicebeschreibung oder SOW stellt kein Angebot von Sun dar. Die oben beschriebenen Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nicht anders schriftlich vereinbart, lediglich für das oben bezeichnete Land. Wenn in dieser Servicebeschreibung auf den "Kunden" Bezug genommen wird, ist dieser zum Erhalt der Services berechtigt.

Letzte Überarbeitung: Januar 2009