

# KENNTNISANALYSE - ÖSTERREICH

## 1. UMFANG

Sun stimmt zu, gemeinsam vom Kunden und Sun bestimmte Kundenvertreter zu interviewen, auf vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen basierende kundenspezifische Wissensprofile und Wissensstände zu definieren, Online-Wissensbewertungen durchzuführen, Wissenslücken zu identifizieren und Schulungsempfehlungen zur Abdeckung etwaiger Kenntnismängel abzugeben.

## 2. TASKS UND DELIVERABLES

•**Kundeninterviews.** Ein Education Consultant von Sun wird sich mit den gemeinsam vom Kunden und Sun bestimmten Kundenvertretern zu gemeinsam vereinbarten Zeiten besprechen, um die zu bewertenden Wissensprofile zu definieren. Sun verpflichtet sich, eigens auf den Kunden zugeschnittene Wissensprofile anzulegen und Online-Bewertungen vorzunehmen, um das Niveau der Kenntnisse der einzelnen Mitarbeiter des Kunden im Rahmen der kundenspezifischen Profile einzuschätzen. Die Anzahl der von Sun zu entwickelnden kundenspezifischen Wissensprofile und diesbezüglichen Bewertungen ist gemäß der Auftragsbestätigung oder des Angebots von Sun, falls keine Auftragsbestätigung erfolgt sein sollte, festgelegt.

•**Wissensbewertungen.** Die Wissensbewertungen sind den vom Kunden dazu bestimmten Mitarbeitern für einen Zeitraum von 5 (fünf) Tagen nach Mitteilung durch Sun, dass die Bewertungen verfügbar sind, zugänglich. Die Anzahl der Mitarbeiter des Kunden, die berechtigt sind, auf eine Wissensbewertung online zuzugreifen, ist entweder in der Auftragsbestätigung oder im Angebot von Sun festgelegt, wenn keine Auftragsbestätigung herausgeschickt worden sein sollte.

•**Durchführung der Wissensbewertungen.** Die Wissensbewertungen werden über das Internet anhand eines webbasierten, auf Java-Technologie gestützten Webbrowsers durchgeführt.

•**Berichterstattung.** Sun erklärt sich einverstanden, dem Kunden innerhalb von 20 (zwanzig) Geschäftstagen nach Erhalt aller abgeschlossenen Bewertungen Berichte über die einzelnen Mitarbeiter sowie einen Gesamtbericht über alle bewerteten Mitarbeiter verfügbar zu machen, aus denen der gegenwärtige Kenntnisstand der Mitarbeiter im Vergleich zu den zuvor definierten Wissensprofilen ersichtlich ist und in denen Empfehlungen hinsichtlich der Schulungsbedürfnisse zur Abdeckung der identifizierten Wissenslücken gegeben werden.

## 3. VERANTWORTUNG DES KUNDEN

•Der Kunde verpflichtet sich, einen Projektmanager zur Anleitung und Führung des Personals des Kunden wie von Sun gefordert abzustellen, der für die Kommunikation mit Sun gemäß den in diesem Serviceverzeichnis aufgeführten Dienstleistungen verantwortlich ist, Sun alle erforderlichen Informationen und Ressourcen verfügbar macht und etwaige Ersuchen um Änderungskontrollen unterstützt.

- Der Kunde stimmt zu, alle von Sun gewünschten Informationen innerhalb von 7 (sieben) Tagen nach Ersuchen durch Sun schriftlich bereitzustellen sowie andere Ressourcen zeitgerecht verfügbar zu machen, damit Sun in der Lage ist, die in diesem Serviceverzeichnis aufgeführten Dienstleistungen zu erbringen. Wenn der Kunde derartige Informationen und Ressourcen nicht innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens zur Verfügung stellt, ist Sun nicht dazu verpflichtet, derartige Dienstleistungen durchzuführen, bzw. hat Sun im alleinigen Ermessen das Recht, den Zeitpunkt der Dienstleistungserbringung auf ein Datum zu verschieben, nachdem der Kunde die erforderlichen Informationen bzw. Ressourcen bereitgestellt hat.
- Der Kunde erklärt sich bereit, allen maßgeblichen Gesetzen hinsichtlich der Sammlung und Verwendung von Daten gemäß diesem Serviceverzeichnis zu entsprechen. Der Kunde willigt ein, dass Sun die Daten des Kunden benutzt und bearbeitet, und der Kunde versichert, dass er in Bezug auf die Bereitstellung von Daten einzelner Personen an Sun zuvor die Einwilligung dieser Personen zur Verwendung und Bearbeitung derartiger Daten durch Sun eingeholt hat.

#### 4. ÄNDERUNGSKONTROLLVERFAHREN

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,
- den Effekt aller etwaiger Änderungen abzuschätzen 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 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 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 der Kunde die oben beschriebenen Dienstleistungen von Sun kauft, wird dieses Serviceverzeichnis oder SOW durch Bezugnahme zum Bestandteil und unterliegt den Bedingungen desjenigen Vertrags, der zuletzt zwischen den Vertragsparteien abgeschlossen wurde und gemäß dem es dem Kunden gestattet ist, Produkte und Dienstleistungen von Sun zu bestellen (der „Vertrag“). Sun ist nicht verpflichtet, die in diesem Serviceverzeichnis oder SOW beschriebenen Dienstleistungen zu erbringen, es sei denn, der Kunde hat mit Sun einen Vertrag abgeschlossen und eine Auftragsbestätigung von Sun erhalten, aus der die Annahme des Kaufauftrags bzw. des elektronisch übermittelten Auftrags für die Dienstleistungen hervorgeht. Dieses Serviceverzeichnis oder SOW stellt weder ein Angebot seitens Sun noch eine Aufforderung zur vertraglichen Bindung mit Sun dar. Die oben dargelegten Dienstleistungen gelten vorbehaltlich ihrer Verfügbarkeit und, wenn nichts anderes vereinbart ist, lediglich für das oben bezeichnete Land. 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.

Zuletzt überarbeitet am 18Sep2002