

## Implementation Service Description (ISD) - Projektkoordination

ISD Bezeichnung: Projektkoordination\_V01\_DE\_E  
Ausgabe: Januar 2015

### 1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya GmbH & Co. KG (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden. Soweit nachfolgend nicht abweichend beschrieben finden die „Bedingungen für Implementierungsleistungen“ in der jeweils aktuellen Fassung („Bedingungen“) Anwendung.

### 2.0 Leistungen

#### 2.1 Die Projektkoordination muß entsprechend der jeweiligen Ausbaugröße der betroffenen Anlage wie folgt beauftragt werden:

- #.230.007.706 Projektkoordination IP Office bis 20 Port
- #.230.007.707 Projektkoordination IP Office bis 50 Port
- #.230.007.708 Projektkoordination IP Office bis 200 Port
- #.230.007.709 Projektkoordination IP Office über 200 Port
- #.230.007.710 Projektkoordination Aura Core

- Einsatz eines dedizierten Projektmanagers als zentraler Ansprechpartner für den Auftrag (Projekt)
- Abstimmung der Projektmeilensteine und der Projektorganisation mit dem Kunden
- Erstellung und Pflege des Projekt- & Meilensteinplans
- Erstellen und Fortführung der Projektpläne und deren Verfolgung
- Koordination von Terminen und Kapazitäten der Avaya Leistungen (Ressourcenplanung)
- Durchführung und Moderation des Kickoff- und Abschlussmeetings
- Risiko-Management
- Eskalationsmanagement
- Qualitätsmanagement
- Management von Änderungsanträgen
- Avaya Auftrags- und Standartimplementierungsdokumentation zusammenführen
- Vorbereitung und Durchführung von Teil- und Projekt-Abnahmen
- Erstellung und Verteilung von projektrelevanten Statusreports

Die Projektkoordination wird per Telefon- und/oder Video-Konferenz erbracht.

#### 2.2 Zusätzliche Leistungen

Zusätzliche Leistungen, die

- über die Standardimplementierung hinausgehen, oder
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0 darstellen, oder
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursacht werden,

werden von Avaya jeweils nach tatsächlichem Aufwand zu den dann jeweils gültigen Listenpreisen berechnet.

### 3.0 Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass die Beistellungen und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig im erforderlichen Umfang und kostenlos für Avaya erbracht werden.

- Bereitstellung eines Projektmanagers mit den nötigen Entscheidungsbefugnissen zur internen Kommunikation und als Ansprechpartner für das Projektmanagement/Projektkoordination von Avaya..
- Vorhalten eines Teams, das aus Planungs-, Technik- und Verwaltungspersonal besteht, um Avaya bei der Lieferung der Produkte und Leistungen insbesondere während der Installations- und Testphasen zu unterstützen.
- Bereitstellung von bauseits vorhandenen Planungsunterlagen.
- Bereitstellung eines Raumes der, bei den durchzuführenden Meetings, mit mindestens Flip-Chart und Stiften, Beamer, Drucker und Internetzugang ausgerüstet ist.

### 4.0 Optionale Leistungen

Nachfolgende Leistungen sind nur dann Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) wenn sie vom Kunden jeweils gesondert schriftlich beauftragt wurden.

#### 4.1 Projektmanagement je Tag, #219.165.783

##### 4.1.1 Das Projektmanagement enthält die Leistungen der Projektkoordination gem.Ziffer 2.1 und zusätzlich:

- Teilnahme an projektrelevanten Statusmeetings vor Ort.
- Vorbereitung, Durchführung, Moderation, Dokumentation und Verfolgung der Ergebnisse projektrelevanter Workshops.
- Dedizierter Projektmanager für Projektsupport vor Ort (SiteSurvey).
- projektrelevanter externer Meetings/Statusmeetings.
- Koordination von Fremdgewerken nach vorheriger Prüfung auf Machbarkeit.
- Überwachung, Koordination und ggf. Annahme der Lieferung
- Umsetzung erhöhter Anforderungen zur Projektdokumentation.
- Zusatzleistungen nach Aufwand.

#### 4.2 Projektmanagement Erweiterung je Std, #.219.162.652

##### 4.2.1 Das Projektmanagement enthält die Leistungen der Projektkoordination gem.Ziffer 2.1 und zusätzlich:

- Teilnahme an projektrelevanten Statusmeetings vor Ort
- Vorbereitung, Durchführung, Moderation, Dokumentation und Verfolgung der Ergebnisse projektrelevanter Workshops.
- Dedizierter Projektmanager für Projektsupport vor Ort (SiteSurvey).
- Durchführung projektrelevanter externer Meetings/Statusmeetings.
- Koordination von Fremdgewerken nach vorheriger Prüfung auf Machbarkeit.
- Überwachung, Koordination und ggf. Annahme der Lieferung
- Umsetzung erhöhter Anforderungen zur Projektdokumentation.
- Zusatzleistungen nach Aufwand.

### **Beschreibung der verwendeten Methodik**

Die Projektmethodik, die Avaya in Projekten anwendet, basiert auf dem Project Management Institute (PMI) und schließt Elemente von anderen Standards wie ITIL und Prince2 ein. Diese stellt eine strukturierte Abfolge von Komponenten, Techniken und Prozessen zur Verfügung, geeignet zur Steuerung von Projekten jeglicher Größenordnung. Der größte Vorteil dieser Methodik für den Kunden ist, dass sie sich mehr auf die Ergebnisse des Projektes richtet als auf die Tätigkeiten selbst. Das Nettoergebnis ist eine ergebnisorientierte Durchführung, verlässlichere Einschätzungen von Zeit und Kosten zu Beginn des Projektes und sich fortführend eine realistischere und objektivere Beurteilung der Fortschritte. Avaya erachtet hochwertige Qualität als Notwendigkeit für die Projektarbeit. Die Qualitätsstandards, die erreicht werden müssen, werden zu Beginn eines Projektes definiert. Sobald der Bedarf für das System identifiziert wurde, werden die Kriterien festgelegt, nach denen die Qualität des Systems beurteilt wird. Hinzu kommt, dass Avaya üblicherweise Projekte in separate Phasen einteilt, von denen jede eine eigene, spezifische Abfolge durchzuführender Arbeiten inne hat. Diese Herangehensweise ermöglicht eine konsequente Kontrolle von Resultaten, Preis und Qualität. Diese Methode hat sich zur Erreichung von Ergebnissen als sehr effektiv herausgestellt.