

Implementation Service Description (ISD) - Projektmanagement

ISD Bezeichnung: Projektmanagement_V01_DE_E
Ausgabe: April 2011

1.0 Grundlagen der Implementierung

Diese ISD ist eine Anlage zum Vertrag zwischen Avaya Deutschland GmbH (nachfolgend „Avaya“) und dem Kunden.

2.0 Leistungen

2.1 Das Projektmanagement beinhaltet:

- Einsatz eines dedizierten Projektmanagers als zentraler Ansprechpartner für das Projekt
- Abstimmung der Projektmeilensteine und der Projektorganisation mit dem Kunden
- Erstellen und Fortführung der Projektpläne und deren Verfolgung
- Koordination von Terminen und Kapazitäten der Avaya Leistungen (Ressourcenplanung)
- Durchführung und Moderation des Kickoff- und Abschlussmeetings vor Ort
- Risiko-Management
- Eskalationsmanagement
- Qualitätsmanagement
- Management von Änderungsanträgen
- Avaya Auftrags- und Standardimplementierungsdokumentation zusammenführen
- Vorbereitung und Durchführung von Teil- und Projekt-Abnahmen

Die Projektmanagementleistung kann entweder remote oder direkt vor Ort erbracht werden.

Das Projektmanagement wird in Tagesätzen (8 Stunden/ Werktag) beauftragt und berechnet.

2.2 Zusätzliche Leistungen

- Zusätzliche Aufwendungen, die über die Leistungen unter 2.1 hinausgehen
- erhöhte Aufwendungen als Resultat von Änderungsanträgen
- optionale Leistungen gemäß Ziffer 4.0
- durch die nicht zeitgerechte oder nicht vollständige Bereitstellung der unter Ziffer 3.0 genannten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen verursachte Mehraufwendungen

Diese Leistungen 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 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 nicht Bestandteil dieser Implementation Service Description (ISD) und müssen jeweils von dem Kunden gesondert schriftlich beauftragt werden.

4.1 Projektmanagement Erweiterung je Std

4.1.1 Leistungen

- Zusatzleistungen nach Aufwand über 2.1 hinausgehende Leistungen.

4.2 Projektmanagement je Tag, #219.165.783

4.2.1 Leistungen

- Teilnahme an, über 2.1 hinausgehende, projektrelevanten Statusmeetings vor Ort.
- Vorbereitung, Durchführung, Moderation, Dokumentation und Verfolgung der Ergebnisse projektrelevanter Workshops.
- Dedizierter Projektmanager für Projektsupport vor Ort (SiteSurvey).
- Vorbereitung, Durchführung, Moderation, Dokumentation und Verfolgung der Ergebnisse projektrelevanter externer Meetings/Statusmeetings.
- Koordination von Fremdgewerken nach vorheriger Prüfung auf Machbarkeit.
- 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.