Operative Zusammenarbeitsregeln (OZ) der AGILITA AG für Beratungsaufträge

1 Präambel

Der Auftraggeber (AG) beabsichtigt oder unterhält eine Zusammenarbeit mit AGILITA (Auftragnehmer: AN). Dieses Dokument regelt die wesentlichen Dinge der operativen Zusammenarbeit und stellt einen integralen Bestandteil des Auftrags bzw. Vertrages dar.

2 Generelle Zusammenarbeit

2.1 Verhalten

Die Parteien haben ein gemeinsames Kooperationsziel welches Sie erreichen wollen und unterstützen sich gegenseitig im Umfang angemessen und in der Art wohlwollend, so dass dieses Ziel erreicht wird.

2.2 Projektorganisation, Rollen und Organe

Der Lenkungsausschuss

Der Lenkungsausschuss überprüft den Fortschritt des Projektes, greift lenkend ein wenn dies angezeigt ist und setzt die Prioritäten bei neu aufkommenden Herausforderungen. Des weiteren entscheidet der Lenkungsausschuss über die Change Requests.

Zum Lenkungsausschuss gehört der Auftraggeber des Projekts, der interne Projektleiter sowie der AGILITA Kundenverantwortliche.

Der Statusbericht

Der Projektleiter des AN erstellt basierend auf den Informationen der Teilprojektleiter zeitlich abgestimmt (i.d.R. monatlich) einen schriftlichen Statusbericht z.Hd. des Lenkungsausschusses.

2.3 Infrastruktur

Die Arbeiten werden zum Teil in den Räumen des AG durchgeführt. Den Beratern stehen für die Durchführung der Team- und Koordinationsarbeiten Räumlichkeiten mit angemessener Ausstattung zur Verfügung. Dazu gehören üblicherweise:

- Beamer
- PC-Arbeitsplätze mit Netzwerk-, Internet- und SAP-Zugriff
- Kopierer, Telefon, SAP-Drucker
- Flipchart und Whiteboards
- Remote-Zugriff für Berater auf die SAP-Systeme des AG

Der AG stellt die für die Arbeiten erforderliche Systemumgebung zur Verfügung und sorgt für die darüber hinaus erforderlichen generellen Arbeitsbedingungen.

2.4 Mitwirkungspflicht des AG

Die Mitwirkung des AG ist von elementarer Bedeutung. Die Details ergeben sich aus der im Auftrag/Vertrag spezifizierten Organisation der Zusammenarbeit (Projektteam, bzw. Funktionsebenen), sowie gemäss dem vereinbarten Terminplan.

Der AG verpflichtet sich, die Tätigkeit des ANs bestmöglich zu unterstützen und die Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Insbesondere schafft er in seinem Betrieb alle Voraussetzungen, die zu einer ordnungsmässigen, effizienten und termingerechten Durchführung des Auftrages/Vertrags erforderlich sind. Der AG wird insbesondere dem AN Zugang zu den für seine Tätigkeit notwendigen Informationen verschaffen und rechtzeitig alle erforderlichen Unterlagen zugänglich machen.

Der AG stellt für das Projekt Mitarbeitende zur Verfügung, welche die vom AN verlangten Anforderungen erfüllen. Der AG zeichnet für die Qualifikation sowie die zeitliche Verfügbarkeit der betreffenden Mitarbeitenden verantwortlich. Der AG wird seine Mitarbeitenden geeignet anweisen die nötige Mitarbeit und Unterstützung zu bieten, so dass die Ziele der Zusammenarbeit erreicht werden.

Informationsanfragen des AN werden von den Mitarbeitenden des AG schnellstmöglich beantwortet, um zu verhindern, dass die Berater unnötig lange auf Arbeitsgrundlagen für die nachfolgenden Projektschritte warten müssen.

Vom AN angeforderte und vom AG nicht rechtzeitig oder nur in vermindertem Umfang erbrachte Mitarbeit wirkt verzugsaufschiebend für alle davon direkt oder indirekt betroffenen Termine. Allfällige dadurch entstehende Mehrkosten werden vom AG vergütet.

2.5 De-Eskalationsprozedere

Die Vertragspartner verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung unter Beachtung der folgenden Eskalationsstufen anzuwenden:

1. Projektleiter/Ansprechpartner des AN und Projektleiter/Ansprechpartner AG
2. Projekt-Lenkungsausschuss bzw. Abteilungsleiter von AN und AG
3. Je Vertragspartei: ein Unterzeichner des relevanten Vertrags und ein neutraler Dritter (ohne juristische Ausbildung)
4. Je Vertragspartei: ein Unterzeichner des vorliegenden Vertrags sowie je ein weiteres Mitglied der Geschäftsleitung des Kunden und des AN
5. Je Vertragspartei: ein Unterzeichner des vorliegenden Vertrages sowie je der Präsident des Verwaltungsrates.

2.6 Aufklärungspflicht

Wenn für eine der Vertragsparteien absehbar wird, dass der Terminplan oder die Einhaltung vereinbarter Meilensteine gefährdet ist, muss sie die andere Vertragspartei rechtzeitig und schriftlich (E-Mail ist genügend) darauf aufmerksam machen.

Dies gilt in Bezug auf die gesamte Kooperation, einschliesslich der vom AG zu erbringenden Mitwirkung. Hat eine im Zusammenhang damit vom AG getroffene Entscheidung zur Folge, dass eine der Anforderungen nicht mehr erfüllt werden kann, so ist der AG vom AN darauf hinzuweisen, unter entsprechender Darstellung der Auswirkungen.

2.7 Beachtung von Vorschriften des AG

Der AN verpflichtet seine in den Räumen des AG tätigen Mitarbeiter und diejenigen der von ihr beigezogenen Dritten, die betrieblichen Gegebenheiten und Weisungen, die vom AG aufgestellte Haus- und Schliessordnungen sowie die für den Betrieb des AG geltenden Sicherheitsvorschriften zu beachten.

2.8 Dokumente

Die relevanten Arbeitsergebnisse werden jeweils in Dokumenten (Protokolle, Konzepte, Listen, allgemeine Unterlagen, etc.) zusammengefasst und als .pdf gespeichert. Der AN versendet diese .pdf per Mail oder hinterlegt diese in der vereinbarten Kollaborationsplattform (z.B. JAM). Damit gelten die Arbeitsergebnisse als zugestellt.

Dokumente gelten als abgenommen, wenn der AG nicht innerhalb 10 Tagen nach Zustellung der elektronischen Version schriftlich und begründet Einwände erhebt.

Die abgenommenen Dokumente werden Vertragsbestandteile und in der Rangreihenfolge vorangestellt.

2.9 Orientierungspflicht

Wenn für eine der Vertragsparteien absehbar wird, dass der Terminplan oder die Einhaltung vereinbarter Meilensteine gefährdet ist, muss sie die andere Vertragspartei rechtzeitig und schriftlich (E-Mail genügt) darauf aufmerksam machen.

3 Change Request Verfahren

Die Parteien gehen davon aus, dass es im Laufe des Projektes notwendig werden kann, Leistungsänderungen am Vertragsgegenstand in Form von Change Requests vorzunehmen.

Sollte der Kunde während der Projektlaufzeit Prozesse aufzeigen, die bisher nicht bekannt gegeben wurden, so ist AGILITA verpflichtet zu prüfen ob und zu welchen Konditionen diese neuen Prozesse ebenfalls in der Cloud-Lösung von SAP S/4HANA Cloud abgebildet werden können. Eine darüber hinausgehende Verpflichtung von Seiten AGILITA besteht nicht.

Sollte die Umsetzung eines Änderungswunsches möglich sein, so wird der AG diesen auf einem dafür vorgesehenen Formular beschreiben und an den Gesamtprojektleiter des AN übergeben. Der AN wird dem AG auf dem selben Formular mitteilen welche Kosten- und/oder Terminfolgen daraus resultieren.

Sofern der AG die Umsetzung zu diesen Kosten- und Terminfolgen wünscht, so wird er das Change Request Formular rechtsgültig unterzeichnen. Mit Gegenzeichnung durch den AN gilt der Auftrag als angenommen.

Wenn die Überprüfung der Änderungsanfrage umfangreiche Tätigkeiten erfordert, kann AGILITA den für die Überprüfung notwendigen Betrag in Rechnung stellen. AGILITA informiert den Kunden unverzüglich und vor Entstehung entsprechender Kosten (ausser denjenigen der Abklärung), sobald festgestellt wird, dass die Antwort auf die gewünschte Änderung einen grösseren Arbeitsaufwand erfordert.

Anpassung von Zeitplänen

Wenn als Resultat der Verhandlungen zwischen dem Kunden und AGILITA über eine Änderungsanfrage die Erbringung der SAP S/4HANA Cloud Services, die in der Bestellung vereinbart wurden, ausgesetzt wird, um die vom Kunden gewünschte Abklärung der Änderung oder die Änderung selbst zu ermöglichen, dann gelten die Zeitpläne für die Erbringung der vereinbarten SAP S/4HANA Cloud Services entsprechend als verlängert.

Leistungserbringung während Anpassungsverfahren

Solange keine Einigung über den Änderungswunsch erreicht wurde, werden die SAP S/4HANA Cloud Services gemäss der bestehenden Bestellung erbracht. Der Kunde kann verlangen, dass die SAP S/4HANA Cloud Services oder der betroffene Teil bzw. die betroffenen Teile dieser Serviceleistungen ausgesetzt oder beendet werden.

Im Falle der Aussetzung auf Verlangen des Kunden gelten die Zeitpläne für die Erbringung der betreffenden SAP S/4HANA Cloud Services entsprechend als verlängert. Durch die Aussetzung entstehende Mehraufwendungen werden dem Kunden verrechnet.

4 Abnahmen von Arbeitsergebnissen

4.1 Prüf- und Abnahmekriterien

Die Funktionsprüfungen und die Gesamtabnahmeprüfung gelten dann als erfolgreich abgeschlossen, wenn aufgrund eines entsprechenden Protokolls festgestellt wird, dass die zu prüfenden bzw. abzunehmenden Teile der Softwarelösung unter den tatsächlichen Betriebsbedingungen des AG die vereinbarten funktionellen Eigenschaften aufweisen und für die vereinbarten und vorausgesetzten Anwendungen, Funktionen und Leistungen vertragskonform produktiv eingesetzt werden können.

Bei Fehlern in den Programmen des SAP-Standards ist der AN in der Behandlung der OSS-Hinweise (OSS = Online Service System) verantwortlich.

4.2 Reaktionszeiten bei Abnahmen

Zur Abnahme übergebene Arbeitsergebnisse (Dokumente, Prozesse, Listen, Einstellungen, etc.) müssen sehr zeitnah vom AG geprüft und abgenommen oder im Detail schriftlich begründet zur Nacharbeit an den AN zurückgewiesen werden. Erfolgt innerhalb von 5 AT keine schriftliche Rückmeldung, so gelten die Arbeitsergebnisse als abgenommen.

Nach Produktivsetzung aller Funktionalitäten meldet der AN das Gesamtsystem als zur Abnahme bereit an den AG. Der AG wird das System während 20 AT ausführlich prüfen und abnehmen, oder im Detail schriftlich begründet zur Nacharbeit an den AN zurückweisen.

Falls der AG Mängel am Gesamtsystem meldet, so hat der AN das Recht die Mängel zu beseitigen und in der oben beschriebenen Art erneut eine Abnahme durchzuführen. Die Abnahmeprüfung gilt dann als erfolgreich abschlossen, wenn keine wesentlichen Mängel festgestellt werden. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht.

Sofern der AG das Gesamtsystem 30AT nach Produktivsetzung operativ nutzt, so gilt dieses als abgenommen, vorbehaltlich allfälliger vorgängig gemeldeter Mängel.

Erfolgt innerhalb von 30 AT nach Produktivsetzung keine detaillierte schriftliche Rückmeldung, so gilt das Gesamtsystem als abgenommen.