

IBM CIO Agenda Workshop

Stand: Februar 2013

1. Beschreibung der Leistung – Leistungsmerkmale

Die Durchführung des Workshops erfolgt anhand des IBM Component Business Modells (CBM), welches das Geschäft eines IT Dienstleisters auf einer Seite ganzheitlich darstellt. Die Organisation des Kunden wird dabei mit Hilfe des Modells in mehreren Durchläufen analysiert:

- Heutige strategische Positionierung
- Heutige Effizienz
- Unterstützung der IT Strategie

Gegenstand der Leistung von IBM ist die Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines eintägigen Workshops in einer deutschen Kundenlokation, sowie die Dokumentation und Präsentation der Ergebnisse.

Die Services setzen sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- a. Telefonische Vorbereitung des „IBM CIO Agenda Workshops“ einschließlich Abstimmung der Agenda
- b. Durchführung des Workshops in einer deutschen Kundenlokation oder an einem IBM Standort
- c. Nachbereitung des Workshops und Dokumentation der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse in einer Abschlußpräsentation
- d. Halbtägige Präsentation der Ergebnisse in einer deutschen Kundenlokation

2. Standort der Serviceerbringung und Servicezeiten

- a. Die Leistungen werden vor Ort in einer Lokation des Kunden und/oder an IBM Standorten innerhalb Deutschlands erbracht.
- b. Sofern nicht anders angegeben, erbringt IBM die Leistungen im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung während der regulären IBM Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr, gesetzliche Feiertage ausgenommen).

3. Leistungen

3.1 Koordination der Leistungen

3.1.1 Leistungsumfang

IBM benennt einen Projektkoordinator, der während der Ausführung der Leistungen als IBM Ansprechpartner fungiert.

Der IBM Projektkoordinator ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Prüfung der Leistungsbeschreibung und zugehörigen Dokumente in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- b. Kommunikation mit dem Beauftragten des Kunden (siehe dazu auch den Abschnitt „Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden“)
- c. Prüfung und ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs (gemäß der Definition in dieser Leistungsbeschreibung) in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden
- d. Koordination und Verwaltung der technischen Aktivitäten der zuständigen IBM Mitarbeiter

Beendigung der Leistungen:

Hierbei handelt es sich um eine fortlaufende Aktivität, die bei Beendigung der Leistungen als abgeschlossen angesehen wird.

Zu liefernde Materialien:

- keine

3.1.2 Verantwortlichkeiten des Beauftragten des Kunden

Vor Servicebeginn benennt der Kunde eine Person (nachfolgend „Beauftragter des Kunden“ genannt), die für IBM als Ansprechpartner für alle die Leistungen betreffenden Fragen fungiert und auf Seiten des Kunden Entscheidungsbefugnis in allen Angelegenheiten im Zusammenhang mit dieser Leistungsbeschreibung besitzt. Der Beauftragte des Kunden ist für Folgendes verantwortlich:

- a. Ausfüllen und Rückgabe von Kundenfragebögen oder Prüflisten innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt
- b. Koordination der Kommunikation zwischen dem IBM Projektteam und allen, an den Services beteiligten, Mitarbeitern und Abteilungen des Kunden
- c. Planung der Teilnahme sämtlicher Experten und technischen Mitarbeitern an allen erforderlichen Interviews und Arbeitssitzungen
- d. Teilnahme an Statusbesprechungen mit dem IBM Projektteam (nach Bedarf)
- e. Beschaffung und Bereitstellung von Informationen, Daten, Zustimmungen, Entscheidungen und Genehmigungen, die IBM zur Erbringung der Leistungen benötigt, innerhalb von fünf Arbeitstagen nach Anforderung durch IBM; es sei denn, der Kunde und IBM vereinbaren eine längere Reaktionszeit
- f. Unterstützung bei der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit den Services und Eskalation von Problemen innerhalb des Kundenunternehmens, sofern notwendig
- g. Ggf. Anwendung des Verfahrens zur Änderung des Leistungsumfangs in Zusammenarbeit mit dem IBM Ansprechpartner

3.2 IBM CIO Agenda Workshop

In dem IBM CIO Agenda Workshop führt der Kunde zusammen mit der IBM eine geführte Selbsteinschätzung der heutigen Leistungsfähigkeit seiner IT Organisation durch. Darüber hinaus werden auf Basis der strategischen Ziele des IT Dienstleisters die wichtigsten Komponenten für die zukünftige Zielerreichung identifiziert. Das Ergebnis des Workshops ist eine sogenannte „Heatmap“, in der übersichtlich dargestellt wird, in welche Komponenten investiert und welche kostenoptimiert werden sollten, um die strategischen Ziele zu erreichen.

In einem zweiten Termin (Ergebnispräsentation) wird dem Kunden ein Maßnahmenkatalog vorgestellt, der aus Sicht der IT Management Berater der IBM erforderlich ist, um die strategischen Ziele des Kunden zu erreichen. Die Maßnahmen werden im Anschluss gemeinsam mit dem Kunden diskutiert und priorisiert.

3.2.1 Leistungsumfang

Aufgabe 1 – Planung des Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Ausarbeitung der Agenda für den Workshop und die Ermittlung der für den Workshop erforderlichen Informationen.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- a. Telefonische Planung des Workshops in Zusammenarbeit mit dem Beauftragten des Kunden und dem Projektträger des Kunden
- b. Gemeinsame Abstimmung einer Workshopagenda

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn der Workshop von IBM geplant wurde.

Zu liefernde Materialien:

- Agendavorschlag

Aufgabe 2 – Durchführung des Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Identifikation der wichtigsten Handlungsfelder des Kunden anhand des IBM Component Business Modells (CBM). Es erfolgt eine Bewertung der Komponenten der IT hinsichtlich:

- heutige strategische Differenzierung
- heutiger Effizienz
- zukünftige strategische Differenzierung auf Basis der strategischen Ziele des IT Dienstleisters

Die Ergebnisse der jeweiligen Durchläufe werden jeweils in einer eigenen CBM-Map dokumentiert, die als ‚Heatmap‘ die Handlungsfelder aufzeigt, die der Kunde zur zukünftigen Ausrichtung der IT adressieren sollte.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- a. Durchführung des Workshops am Kundenstandort oder an einem IBM Standort für die Dauer von maximal einem Arbeitstag
- b. Dokumentation der Arbeitsergebnisse, welche in den Abschlussbericht aufgenommen werden

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn der Workshop von IBM durchgeführt wurde.

Zu liefernde Materialien:

- Workshop-Präsentationen (als PDF)

Aufgabe 3 – Erstellung und Präsentation der Ergebnisse des Workshops

Zweck dieser Aktivität ist die Dokumentation der Ergebnisse des Workshops.

Im Einzelnen wird IBM folgende Leistungen erbringen:

- a. Dokumentation der gemeinsam erarbeiteten Ergebnisse des Workshops in einem allgemeinen Bericht im Umfang von etwa 5 Seiten
- b. Darstellung der Workshopergebnisse zur heutigen Differenzierung und Effizienz des IT Dienstleisters sowie der relevanten Komponenten für seine zukünftige Ausrichtung zur Erreichung der Strategischen Ziele
- c. Identifikation von strategischen Initiativen und dazugehörigen Maßnahmen zur Erreichung der strategischen Ziele des IT Dienstleisters.
- d. Kurze Beschreibung der Maßnahmen und Lösungsansätze
- e. Priorisierungsvorschlag zur Umsetzung der vorgeschlagenen Maßnahme

Beendigung der Leistungen:

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen dieser Aktivität sind erfüllt, wenn die Dokumentation der erarbeiteten Ergebnissen an den Beauftragten des Kunden übergeben wurde.

Zu liefernde Materialien:

- Abschlusspräsentation (als PDF) mit Workshopergebnissen sowie Vorschlägen für Maßnahmen und Handlungsempfehlungen, die den IT Dienstleister bei der Erreichung seiner strategischen Ziele unterstützen

3.2.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

- a. Planung des oben angegebenen Workshops, wobei sichergestellt wird, dass alle Teilnehmer rechtzeitig vorher benachrichtigt werden.
- b. Einladung aller vorgesehenen Teilnehmer zu dem Workshop und Bestätigung ihrer Teilnahme sowie Vorbereitung eines Konferenzraums und sämtlicher für den Workshop erforderlichen Logistik am Kundenstandort
- c. Bereitstellung von Informationen über die aktuelle IT Strategie und die strategischen Ziele auf die der Kunde sein Geschäft in Zukunft ausrichten möchte.
- d. Bereitstellung von Informationen zur aktuellen Organisation und IT Umgebung, sowie aktuellen Projekten, die für die Durchführung des Workshops notwendig sind.

4. Zu liefernde Materialien

Die nach Abschluss der vorstehend genannten Leistungen zu liefernden Materialien sind:

- a. Agendavorschlag

- b. Workshop-Präsentationen (als PDF)
- c. Abschlusspräsentation (als PDF) mit Workshopergebnissen sowie Vorschlägen für Maßnahmen und Handlungsempfehlungen, die den IT Dienstleister bei der Erreichung seiner strategischen Ziele unterstützen

5. Voraussichtlicher Zeitplan

Der voraussichtliche Zeitplan für die Services ist im Bestellschein angegeben.

6. Beendigung der Leistungen

Die IBM Verpflichtungen im Rahmen der hierin beschriebenen Services sind erfüllt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

- a. IBM hat die in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Aktivitäten abgeschlossen und die zu liefernden Materialien an den Kunden übergeben
- b. Das im Bestellschein angegebene Enddatum ist erreicht
- c. IBM hat die im Bestellschein zu dieser Leistungsbeschreibung oder in einer später erfolgten Änderungsvereinbarung angegebene Stundenanzahl geleistet
- d. Die Services wurden in Übereinstimmung mit den Bedingungen des im Bestellschein angegebenen Vertrags gekündigt

7. Gebühren

Die Gebühren für die Leistungen sind im Bestellschein angegeben.