

## ANHANG 5

# UNTERNEHMUNGSFÜHRUNG

## 1. OFFIZIELLE KONTAKTE

### Kontakte des Providers

### HAUPTKONTAKT

Central-Services | +41 41 562 06 02 | central-services@sharkbyte.ch

### Eskalationskontakte

Kevin Bruggemans | +41 41 562 05 82 | kevin.bruggemans@sharkbyte.ch

Cedric Arnold | +41 41 562 05 81 | cedric.arnold@sharkbyte.ch

Philip Schmid | +41 41 562 05 85 | philip.schmid@sharkbyte.ch

## 2. ÄNDERUNGSMANAGEMENT VERFAHREN

Änderungsanträge müssen als Ticket im [SERVICEDESK] vorhanden sein.

Der Kunde eröffnet ein Ticket via Ticketsystem oder E-Mail gemäss dem offiziellen Kontakt.

Der Provider erfasst ebenfalls ein Ticket direkt im System, welches wiederum die Mitteilung entsprechend als E-Mail an die entsprechenden Kontakte aus Kapitel 1 „offizielle Kontakte“ versendet.

## 3. KONTROLLORGANE

### Beim Kunden

Personen müssen dem Provider bis spätestens eine Woche nach Dienstleistungsstart gemeldet werden.

### Beim Provider

Kevin Bruggemans | CEO | Kundenbetreuer / Key-Account

Cedric Arnold | CTO | Technischer Berater / Projektleiter

Die genannten Personen prüfen:

- die Auswirkungen auf bereits vereinbarte Dienstleistungsaufträge
- die Durchführbarkeit
- die Auswirkung auf die Gebühren (Kosten)
- die Auswirkung auf die weiteren Geschäftstätigkeiten
- die Auswirkung auf vereinbarte Zeitpläne, Fristen und/oder Meilensteine in anderen Projekten
- ob Projektarbeiten / Dienstleistungen / Services teilweise oder ganz unterbrochen werden müssen für bzw. bis die Entscheidung über die Durchführung der Änderungen getroffen wurde.

## 4. KONTROLLBESPRECHUNGEN

Kontrollbesprechungen können, je nach Komplexität des Änderungsantrags, via E-Mail, Telefon, Videokonferenz oder einem persönlichen Treffen stattfinden.

Die Personen, welche in Kapitel 1 „offizielle Kontakte“ genannt wurden, sind verpflichtet als Teilnehmer an dieser Kontrollbesprechung teilzunehmen. Ist es einem Teilnehmer nicht möglich an der Kontrollbesprechung teilzunehmen und es ist auch nicht möglich die Kontrollbesprechung auf ein für alle passenden Termin zu definieren, so kann die betroffene Person eine Stellvertretung ernennen und alle anderen Teilnehmer schriftlich darüber informieren. Die Stellvertretung muss sämtliche Entscheidungsbefugnisse in Bezug auf den Änderungsantrag besitzen.

Gäste sind an der Kontrollbesprechung nur zugelassen, wenn diese für die Durchführung der Änderung notwendig sind. Diese müssen im Vorfeld schriftlich bei allen Teilnehmern angemeldet werden, sofern im Änderungsantrag nicht bereits auf diese Person(en) hingewiesen wird.