

## Projektvorgaben der SMC Computer AG

Das umfassende Dienstleistungsangebot ist das Alleinstellungsmerkmal (USP) der SMC Computer AG (nachfolgend SMC), denn SMC vereint langjährige Entwicklungserfahrung im PROFFIX Umfeld mit betriebswirtschaftlicher Expertise. Unsere Projekte sind vollständig auf die fachlichen Anforderungen unserer Kunden ausgerichtet. Softwareentwicklungen bewegen sich immer im Spannungsdreieck Funktionalität, Kosten und Zeit. Dies gilt es bei jeder Projektphase zu berücksichtigen.

Es freut uns, unseren Kunden mit diesen Projektvorgaben den Rahmen für professionelle und effiziente Projekte vorzulegen.

### 1. Unser USP

Zur Ergänzung von Prozessen, zur Integration von Drittsystemen oder zur weiteren Verarbeitung der bestehenden PROFFIX Daten, bieten wir von uns individuell entwickelte Zusatzprogramme an. Die Erfahrung zeigt, dass unsere Kunden durch diese Zusatzentwicklungen eine höhere Effizienz beim Einsatz ihrer ERP-Lösung erreichen.

### 2. Ziele

Durch diese Projektrichtlinien verfolgend wir die Ziele, qualitativ hochstehende Entwicklungsprojekte effizient durchzuführen und die Projektrisiken für Kunde und SMC zu verringern. Durch kontinuierliche Verbesserung steigert SMC Nutzen und Qualität für zukünftige Projekte.

### 3. ISO Zertifizierung

Als zertifiziertes IT-Unternehmen folgen unsere Projekte den Richtlinien aus dem ISO Standard 9001:2015. Die Projektvorgaben folgen den zugrundeliegenden Vorgaben der ISO-Zertifizierung.

### 4. Leistungsangebot

Neben typischen ERP-Einführungsprojekten umfasst unser Leistungsangebot kleine bis mittlere Entwicklungsprojekte.

- Ein minimaler Entwicklungsauftrag dauert zwischen 3 – 5 Tage und eignet sich für kleinere Anpassungen, Ergänzungen, Bugfixes und einmalige Datenübernahmen.
- Ein kleines Entwicklungsprojekt hat einen Arbeitsumfang von 6 – 30 Tage und eignet sich für Weiterentwicklungen an bestehenden SMC Entwicklungen.

- Ein mittlerer Entwicklungsprojekt hat einen minimalen Arbeitsumfang von über einem Monat und eignet sich für neue Aufgabengebiete und weitgehende Digitalisierungsprojekte.
- Für grosse Entwicklungsprojekte werden bei Bedarf eigene Projektrichtlinien ausgearbeitet.

Der Kunde erwirbt in einem Entwicklungsprojekt eine kompilierte Lizenz mit dem nichtausschliesslichen Nutzungsrecht an der erstellten Software und hat keinen Anspruch auf Übergabe des Sourcecodes.

In speziellen Fällen kann der Kunde von den SMC Entwicklungen eine nicht exklusive Sourcecode Lizenz erwerben. Der Preis einer solchen Lizenz setzt SMC deutlich höher an und dürfen nicht an Dritte weiterveräussert werden. Die Geschäftsleitung der SMC macht Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot.

## 5. Leistungsbeschreibung

Bevor ein Entwicklungsprojekt initiiert werden kann, erstellt SMC zusammen mit dem Kunden ein kostenpflichtiges Statement of Work (SoW). Es regelt wichtige Punkte für die reibungslose Zusammenarbeit. Das SoW regelt was geleistet wird, wann das Projekt umgesetzt wird, wie viel das Projekt kosten wird und was die Bedingungen für die Beendigung des Projekts sind.

Themen, welche in ein SoW einfließen sind u.a.

- Zweck des Projekts
- rechtliche Basis gem. OR
- Laufzeit und Kündigung
- Umfang der Leistungen (In Scope)
- ausgeschlossene Leistungen (Out of Scope)
- Leistungsbeschreibungen
- Schlüsselpersonen
- Unterlieferanten
- Kosten und Entschädigungen
- zugrundeliegende Verträge
- Hauptrisiken
- Schadensbegrenzungsmaßnahmen und Abhängigkeiten
- Eskalationsprozess

Das SoW gilt als vertragliche Basis für die Projektzusammenarbeit ab einer mittleren Projektgrösse (> 30 Tage) und wird beidseitig unterzeichnet.

Eine Aufwandschätzung zu diesem Zeitpunkt gilt als reine Information ohne jeglicher Bindung.

Für einen minimalen Entwicklungsauftrag genügt eine unterschriebene Auftragsbestätigung des Kunden. Für ein kleines Entwicklungsprojekt kann das SoW pragmatisch gekürzt werden.

## 6. Projektteam

Eine gute Zusammenarbeit über die Firmengrenzen hinweg ist ein entscheidender Faktor für die reibungslose Umsetzung von Entwicklungsprojekten. Das Projektteam besteht aus verschiedenen Rollen. Diese können einzelne oder mehrere Personen sein. Rollen werden von Mitarbeitern des Kunden, der SMC oder von externen Unternehmen besetzt.

Die folgenden Rollen sind mindestens zu besetzen:

- **Steering Committee**  
Je ein C-Level Mitarbeiter vom Kunden und SMC. Das Steering Committee erteilt die Meilensteinfreigabe und fällt die Projektentscheidungen.
- **Projektleiter**  
Der Projektleiter führt das Projekt formell, ist für den zeitlichen Fortschritt des Gesamtprojekts verantwortlich und beruft die Meetings ein.
- **Kundenprojektleiter**  
Der Kundenprojektleiter koordiniert sämtliche Aufgaben innerhalb des Kunden und ist dafür verantwortlich, dass die fachlichen Arbeiten zur definierten Zeit dem Entwicklungsteam zur Verfügung stehen und dass das Kundenmanagement regelmässig über den Projektverlauf orientiert wird.
- **Entwicklungsprojektleiter**  
Der Entwicklungsprojektleiter koordiniert die entwicklungsrelevanten technischen Aufgaben und ist dafür verantwortlich, dass die Entwicklungsarbeiten zur definierten Zeit zur Verfügung stehen und dass das Management der SMC regelmässig über den Projektverlauf orientiert wird.
- **Fachspezialist Kunde**  
Bringen die geschäftsspezifischen Anforderungen und Abläufe aktiv ins Projekt ein.
- **Individualsoftware Entwickler**  
Setzen die Entwicklung um.

Weitere, für das Gelingen eines Projekts erforderlichen Rollen können jederzeit von Kundenseite als auch von SMC-Seite aufgenommen werden.

## 7. Projektmanagement Methoden

Verschiedene Projektmanagement Methoden können zum Einsatz gelangen. Mittlere Projekte werden von SMC mit dem Wasserfall-Modell umgesetzt. Ein agiles Vorgehen kann sich für die Umsetzung von kleineren Projekten eignen.

Entgegen der Lehrmeinung setzt SMC auch bei agilen Projekten auf die Einhaltung aller Anforderungen des Meilensteins Requirement Analyse.

## 8. Zeitmanagement

Das Zeitmanagement innerhalb eines Projekts ist kritisch. Die time to market erhöht den Zeitdruck auf das Entwicklungsteam. Kontrovers dazu fordert die Umsetzung von komplexen Funktionen mehr Zeit. Die Projektdauer wird von SMC mit einer Tageseffizienz von maximal 75% geplant. Bei mittleren Projekten werden zusätzlich 20% Timeout Zeit in die Planung eingerechnet. Sowohl der Kunde als auch SMC können jederzeit im Projekt ein zusätzliches Timeout nehmen. Die Projekt Planung wird bei einem Timeout um diese Zeit verschoben.

Der Zeitplan für die Umsetzung der einzelnen Phasen wird von SMC vorgegeben und nach dem Best Effort-Prinzip eingehalten.

## 9. Projektphasen / Meilensteine

Jedes Entwicklungsprojekt hat mindestens 4 Phasen, wovon die ersten drei mit einem Meilenstein (Deliverable) schliessen.

- Requirement Analyse
- Development Statement
- Going live Statement
- Betrieb & Wartung

### 9.1 Meilenstein Vorgaben

Die Meilensteine beinhalten die folgenden Resultate:

- Dokumentation der durchlaufenen Phase
- Soll / Ist Vergleich (Fortschritt, Zeit, Kosten)
- Kostenzusammenstellung und Kostenprojektion
- Bewirtschaftung der Change Requests
- Überarbeiteter General Projekt Plan
- Next Milestone Plan
- Antrag zur Abnahme des Meilensteins
- Abnahme des Meilensteins durch das Steering Committee

### 9.2 Meilenstein Anforderungsanalyse - Requirement Analyse

Das Meilensteindokument der Requirement Analyse ist das erste Ziel der gemeinsamen Arbeit von Kunde und SMC. Der Kunde formuliert seine Anforderungen und SMC bringt die technischen Umsetzungsideen ein. Die Qualität der schriftlich dokumentierten Requirement Analyse ist entscheidend für die

nachfolgende Umsetzung des Projekts. Es liegt im Interesse beider Unternehmen dieser Projektphase grösste Aufmerksamkeit zu schenken. Sie ist der Schlüssel zum Projekterfolg. Werden Probleme nicht in der Requirement Analyse erkannt, so können diese später zu tausendfach höheren Kosten führen.

Besteht ein Pflichtenheft, so beantwortet SMC zuerst die so angefragten Punkte. Das Resultat aus dem Pflichtenheft und die Definition von weiteren Anforderungen, fliessen in die Requirement Analyse. Alternativ kann der Kunde einen Consultingauftrag mit dem Ziel einen Vorschlag der Requirements auszuarbeiten, an SMC erteilen.

Betrachtet wird die Prozess- und die Datensicht der Entwicklung sowie der funktionale Ablauf des zu entwickelnden Programms. Hilfsmittel wie Prototyping, Mockups und grafische Modelle unterstützen das gegenseitige Verständnis für die bevorstehende Entwicklungsarbeit.

Alle Requirements werden zusammen mit dem Kunden besprochen, verifiziert und wo erforderlich ergänzt. Das Meilensteindokument muss durch das Steering Committee abgenommen werden. Ausschliesslich das verabschiedete Requirement-Dokument dient als Grundlage für die weiteren Phasen im Entwicklungsprojekt und stellt die Grundlagen für das Projektpricing dar. Abweichungen führen zu Change Requests (siehe weiter unten).

Die Arbeiten zur Requirement Analyse werden von SMC ausschliesslich nach Aufwand verrechnet. Nach dem Abschluss des Meilensteins hat der Kunde die Möglichkeit, die Umsetzung durch SMC zu bestätigen, das Projekt frühzeitig zu beenden oder für den weiteren Projektverlauf einen anderen Partner zu suchen.

### ***9.3 Meilenstein Entwicklung - Development Statement***

Die Entwicklungsphase umfasst Analyse, Design und Development einer Lösung. Da diese Phase mehrere Wochen dauern kann, ist ein festgelegter Austausch zwischen Kunde und SMC in Form eines Jour Fixe Termins erforderlich. Dieser kann als Telco oder vor Ort organisiert werden und soll mindestens einmal pro Monat, jedoch maximal viermal pro Monat durchgeführt werden. Je nach Komplexität wird pro Phasenabschluss oder nachdem die gesamte Entwicklungsphase durchlaufen ist, ein Meilenstein angesetzt. Änderungen und neue Ideen werden in einem Change Log einzeln gesammelt, disponiert und eingepreist.

### ***9.4 Meilenstein Kundentest/Abnahme/Going Live - Going Live Statement***

Während der Going Live Phase werden die Tests, die Abnahme und die produktive Inbetriebsetzung auf dem System des Kunden gemacht.

- SMC zeigt dem Kunden die entwickelten Funktionen auf einem SMC internen System. Erst wenn diese durch den Kunden abgenommen sind, erfolgt die Portierung der Entwicklungen auf das Testsystem des Kunden, um Kundentests durchzuführen. Der Kunde stellt die dafür geeignete Infrastruktur bereit.

Hat der Kunde kein eigenes Testsystem, bietet SMC die Möglichkeit den Meilenstein auf dem SMC Testsystem abzunehmen. Dies kann zu Mehrkosten, speziell auch bei den folgenden Projektphasen führen.

- Nach Abschluss der Tests erfolgt die formelle Abnahme der Entwicklung. Abweichungen zu den definierten Requirements werden in eine Pendenzenliste übernommen. Gemeinsam mit dem Kunden legt SMC zu Händen des Steering Committee fest, ob und wie die Pendenzen zu erledigen sind.
- Die während der Abnahme erstellte Pendenzenliste bleibt bis zur Erledigung weiterhin gültig, es können aber keine zusätzlichen Punkte in die Pendenzenliste aufgenommen werden. Erledigte Pendenzen gelten automatisch als abgenommen.
- Wird die Entwicklung oder Teile davon durch den Kunden produktiv genutzt, gelten diese Teile als vollständig abgenommen und allfällige zurückbehaltene Restbeträge werden vollumfänglich fällig.
- Die Going Live Phase wird von SMC immer nach Aufwand verrechnet.

### **9.5 Betrieb & Support**

*Gemäss den Erkenntnissen im IT-Markt ist keine Softwarelösung fehlerfrei, dies gilt speziell für individuell entwickelte Softwarelösungen!*

Während dem Betrieb können Probleme auftreten. Für die Beseitigung von Störungen wird durch den Kunden eine Supportanfrage an SMC gemacht. Eine solche Supportanfrage kann zu einem weiteren einfachen Auftrag führen. Daraus resultierende Änderungen werden wiederum zuerst auf einer Testumgebung getestet. Mit dem Einspielen der kompilierten Version auf der produktiven IT-Infrastruktur des Kunden, gilt diese als abgenommen.

Um die Supportanfragen strukturiert und effizient abzuwickeln, steht das SMC Supportportal zur Verfügung. Benutzt der Kunde das Supportportal nicht, können Mehrkosten entstehen, welche vollumfänglich durch den Kunden zu tragen sind.

SMC bietet ihren Entwicklungskunden Supportverträge an. In ihnen werden die vom Kunden gewünschten Supportstufen und der Leitungsumfang vereinbart. SMC empfiehlt den Abschluss eines Supportvertrags, um die individuellen Ansprüche des Kunden für den Support abzustimmen.

### **9.6 Change Request**

Ausschliesslich, die in den Requirements definierten Anforderungen sind Teil des Projekts. Neue Anforderungen, Änderungen und Kundenwünsche, die erst zu einem späteren Zeitpunkt ins Projekt einfließen, müssen der SMC als Change Request schriftlich zugestellt werden. Eine Change Request Vorlage wird auf dem SMC WEB-Portal aufgeschaltet.

Change Requests führen zu Zeitverzögerungen. Entscheidet SMC den Change Request umzusetzen, gibt sie allfällige Vorbedingungen, Preis, Zeitaufwand und den frühesten Fertigstellungstermin zuhanden des Steering Committee bekannt. Das Steering Committee entscheidet über die Freigabe der Change Requests.

Change Requests fallen nie unter die im Supportvertrag definierten Supportstufen.

Entscheidet der Kunden einzelne Requirements nicht umzusetzen, so werden die bis zu diesem Zeitpunkt aufgelaufenen Kosten, von SMC in Rechnung gestellt und das Requirement gestrichen.

### 9.7 Fehlerhandling

SMC unterscheidet zwischen Programmierungsfehlern, Fehlern in Folge von Ungenauigkeiten aus der Requirement Analyse, Fehler von Dritten, sowie Bedienungsfehler des Kunden.

Die Programmierfehler werden von SMC innerhalb der Gewährleistungsfrist ausschliesslich durch Nachbesserung ohne Kostenfolge für den Kunden behoben. Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist werden auch Programmierungsfehler als Change Requests gehandhabt. Bei der Behebung von Programmierfehlern pflegt SMC ein generell kulante Handhabung.

Die auf der Requirement Analyse basierenden Fehler werden als Change Request unter Kostenfolge für den Kunden abgearbeitet. Die Mitwirkung bei der Lösungsfindung von Dritt- respektive Bedienungsfehlern wird von SMC nach Aufwand verrechnet.

## 10. Kosten

Arbeiten, wie namentlich die Requirement Analyse, die Test- und Going Live Arbeiten, werden stets nach Aufwand fakturiert.

- Effektive Kosten

Die Anzahl Projektstunden ergeben sich aus den rapportierten Stunden. Meeting, Reisezeit und Projektleistungsstunden werden 1:1 an den Kunden verrechnet. Die Kosten werden effektiv, d.h. dem Aufwand entsprechend in Rechnung gestellt.

Zum Projektbeginn stellt SMC eine Akontorechnung in der Höhe der in einem Monat geplanten Dienstleistungsstunden. Diese Akontozahlung dient zur Projektfinanzierung und wird mit der Schlussrechnung (nach Projektende) verrechnet. SMC stellt alle 14 Tage Rechnung über die aufgelaufenen Dienstleistungen.

Einzig die Entwicklungsphase lässt zusätzliche Kostenmodelle zu:

- Projekt mit Kostendach

Die Kalkulation eines Projekts mit Kostendach basiert auf den gleichen Parameter wie ein Projekt zu effektiven Kosten. Ein Risikofaktor wird eingerechnet.

- **Fixpreis**  
SMC kalkuliert basierend auf der Requirement Analysis die für die Umsetzung der Entwicklungsphase benötigten Stunden. Zuzüglich wird mit einem Pauschalfaktor die Zeit für die Projektadministration z.B. für die Ausarbeitung der geplanten Meilensteine, hochgerechnet. Für die Projektleitung wird zusätzlich eine Pauschale hinzugerechnet. Damit ein Fixpreis abgegeben werden kann, wird am Schluss der Kalkulation eine Risikokomponente als Fixpreiszuschlag dazugerechnet. Dieser Zuschlag widerspiegelt das von der SMC eingeschätzte Projektrisiko. Für die Risikoberechnung wird die Grösse des Projekts, die Abhängigkeit von Zulieferanten, die geforderte Umsetzungsdauer sowie die technischen Ansprüche (z.B. neue Technologien) hinzugezogen.

Dort wo eine pauschale Verrechnung möglich ist, wird das ausdrücklich in der Auftragsbestätigung oder im Statement of Work erwähnt.

Tritt SMC gegenüber dem Kunden als Generalunternehmer auf, so werden die im Rahmen des Projekts anfallenden Drittkosten von SMC mit einer Marge, welche auch das Projektrisiko der SMC abbildet, an den Kunden weiterverrechnet.

## 11. Gewährleistung

Eine Gewährleistung für die Resultate eines Entwicklungsprojekts wird im Umfang des gesetzlich zulässigen wegbedungen.

## 12. Inkraftsetzung

Die Entwicklungsrichtlinien wurden per 1.1.2021 aktualisiert und ersetzen die zu einem früheren Zeitpunkt abgegebene Versionen. Sie sind bei allen SMC Entwicklungen zusammen mit den AGBs der SMC integrierender Bestandteil eines Projekts.