

Transition

Bereitstellung von Arbeitsplatzlösungen

der

BARMER

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand	3
2	Allgemeine Rahmenbedingungen der Transition.....	4
2.1	Allgemeines	4
2.2	Transition Services	4
3	Transition Dokumente.....	6
3.1	Transition Konzept.....	6
3.2	Transition Zeitplan	6
3.3	Transition Risiken	7
3.4	Transition Auftraggeber Ressourcen.....	8
4	Anforderungen an die Transition	9
4.1	Ziele der Transition	9
4.2	Leistungen im Rahmen der Transition.....	9
4.2.1	Grundlegende Anforderungen an die Transition.....	9
4.2.2	Allgemeine Leistungsanforderungen der Transition	10
4.3	Geplante Transition Phasen.....	12
4.3.1	Phase 1: Analyse und Planung	12
4.3.2	Phase 2: Aufbau und Installation der neuen IT-Infrastruktur.....	13
4.3.3	Phase 3: Vorbereitung der Migration.....	14
4.3.4	Phase 4: Migration.....	14
4.3.5	Phase 5: Test und Validierung.....	15
4.3.6	Phase 6: Go-Live & Support (Hypercare).....	15
4.4	Transition Meilensteine	16
4.4.1	Auftraggeber Anforderungen Meilensteine (Übersicht).....	16
4.4.2	Kritische Meilensteine	19
4.4.3	Pönalisierung Kritische Meilensteine	20
5	Abnahme der Transition Meilensteine	21
6	Transition Management	22
6.1	Transition Manager und Projekt Management Office (PMO).....	22
6.2	Management und Überwachung der Transition.....	22
6.3	Berichtswesen	23
7	Transition Governance.....	24
7.1	Gremien.....	24
7.1.1	Transition Program Steering Board.....	24
7.1.2	Transition Jour Fixe	25
7.1.3	Transition Projekt-Jour Fixes (Transition-Projekt JF).....	26
7.1.4	Weitere Vereinbarungen	27
7.2	Eskalationsprozess.....	27

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Transitionsmeilensteine	19
Tabelle 2: Kritische Meilensteine	20

1 Gegenstand

Die folgenden vom Bieter mit seinem Angebot eingereichten Dokumente (**Transition Dokumente**) sind Bestandteile der vorliegenden **01-08 Transition**:

- **01-08-01 Transition Konzept,**
- **01-08-01-01 Transition Zeitplan;**
- **01-08-01-02 Transition Risiken;** und
- **01-08-01-03 Transition Auftraggeber Ressourcen**

2 Allgemeine Rahmenbedingungen der Transition

2.1 Allgemeines

Dieses Dokument legt die Anforderungen an die Transition bei Leistungsübernahme nach Vertragsschluss fest. Die Transition ist ein gemeinsames Projekt des *Auftragnehmers* und des *Auftraggebers* mit dem Ziel, dass der *Auftragnehmer Services* und *Assets* vom *Auftraggeber* und *Drittparteien* (Dienstleister) übernimmt. Im Rahmen der Transition erbringt der *Auftragnehmer* die in diesem Dokument, insbesondere in Ziffer 4, festgelegten Leistungen auf Grundlage der vom *Auftraggeber* in diesem Dokument festgelegten Anforderungen und seines mit dem Angebot eingereichten Transitionskonzepts.

Grundlegende Änderungen an **01-08-01 Transition Konzept**, sowie **01-08-01-01 Transition Zeitplan**, **01-08-01-02 Transition Risiken** und **01-08-01-03 Transition Auftraggeber Ressourcen** unterliegen, nach Bestätigung der vorgeschlagenen Änderungen durch den *Auftraggeber*, dem *Vertragsänderungsverfahren (Contract Change Verfahren)*. Grundlegende Änderungen sind bspw. kommerzielle Änderungen, Änderungen am Umfang der Beistelleistungen und Mitwirkungspflichten des *Auftraggebers*, Änderungen des *Scopes* sowie der zugesicherten Meilensteine. In Zweifelsfällen entscheidet das Transition Program Steering Board dahingehend, ob es sich um eine grundlegende Änderung handelt. Um mögliche Missverständnisse auszuschließen: Vereinbarte Änderungen an den Anlagen zu **01-08 Transition**, die nicht grundlegend sind, werden - nach Etablierung des Transition Program Steering Boards - nicht als Vertragsänderungen behandelt.

Gewünschte Änderungen kann jede *Partei* als Änderungsverlangen an die jeweils andere *Partei* richten.

Das Änderungsverlangen soll ausreichend Informationen enthalten, um der jeweils anderen *Partei* die Möglichkeit zu geben, das Änderungsverlangen zu bewerten. Jedes Änderungsverlangen hat mindestens folgende Informationen zu enthalten:

- Beschreibung der gewünschten Änderung;
- Sinn und Zweck der gewünschten Änderung;
- Auswirkungen auf den Inhalt (Scope), die Zeitplanung des Transition Konzepts, erforderliche oder zu erbringende Beistelleistungen, Kosten und geänderte oder neue Risiken;
- Dringlichkeit der gewünschten Änderung.

Änderungsverlangen, die nicht grundlegende Änderungen entsprechend Ziffer 2 zur Folge haben, werden im Rahmen des Transition Program Steering Boards zur Entscheidung gebracht. Die Umsetzung des Änderungsverlangens von nicht grundlegenden Änderungen wird zwischen *Auftragnehmer* und *Auftraggeber* schriftlich vereinbart. Die resultierenden Anpassungen an den Anhängen zu **01-08 Transition** setzt der *Auftragnehmer* um, wenn nicht anders vereinbart.

Der *Auftragnehmer* trägt alle Kosten, die im Zusammenhang mit seinen Mitarbeitern (inkl. Mitarbeiter von Unterauftragnehmern), Hardware, Software, und weiteren Ressourcen für die Implementierung und das Management der Transition anfallen. Diese Kosten sind vollständig über den Transition Preis entsprechend **02-08 Vergütung** abgedeckt.

2.2 Transition Services

Der *Auftragnehmer* wird:

- Programm und Projektmanagement im Einklang mit der Beschreibung in **02-05 Projektgrundsätze** liefern,

-
- dafür sorgen, dass es keinen wesentlichen oder erheblichen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des *Auftraggebers* gibt (Incident Prioritäten 1 und 2 entsprechend **02-07 Leistungssteuerungsgrundsätze**),
 - Design, Implementierung, Integration, Dokumentieren und Testen aller Prozesse durchführen, wie in **02-04 Prozessrichtlinien** und **02-03 Governancemodell** beschrieben, einschließlich operativer Integration und Dokumentation,
 - die Abrechnungsverfahren und anderen Finanz-Prozesse gemäß Definition in **02-08 Vergütung** und **02-08-01 Rechnungslegung**, implementieren,
 - die vereinbarten Anforderungen hinsichtlich Datenschutz und Informationssicherheit, insbesondere entsprechend **02-09-02 Auftragsverarbeitungsvereinbarung** und **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, implementieren,
 - das Governance Modell, wie in **02-03 Governancemodell** beschrieben, implementieren,
 - zusammen mit dem *Auftraggeber* die Entwicklung und Implementierung der erforderlichen Kommunikations- und Change Management Praktiken durchführen,
 - bei der Umsetzung des Transition Konzepts die betrieblichen Change Management Prozesse des *Auftraggebers* anwenden (siehe auch **02-04 Prozessrichtlinien**).
 - die Koordination und Zusammenarbeit mit Bestandsdienstleistern des *Auftraggebers* oder anderen vom *Auftraggeber* beauftragten Dritten sicherstellen.

3 Transition Dokumente

Nach Zuschlag gelten für den *Auftragnehmer* folgende Vorgaben in Bezug auf die Transition Dokumente:

3.1 Transition Konzept

Das vom *Auftragnehmer* mit dem Angebot eingereichte **01-08-01 Transition Konzept** sowie alle Folgeversionen des Dokuments enthalten alle erforderlichen Aktivitäten, die notwendig sind, um die Transition Ziele zu erreichen.

Der *Auftragnehmer* erstellt auf Basis des mit dem Angebot eingereichten Transition Konzept nach Zuschlag ein fortgeschriebenes detaillierteres Transition Konzept, das alle erforderlichen Aktivitäten und Projekte im Detail enthält, die der *Auftragnehmer* durchführen wird.

Bei der Weiterentwicklung oder Änderung des Transition Konzepts wird der *Auftragnehmer* dem *Auftraggeber* ohne Zustimmung des *Auftraggebers* keine zusätzlichen Verantwortlichkeiten auferlegen bzw. ändert auch nicht jene, die in dem mit seinem Angebot vorgelegten Transition Konzept (inklusive Transition Zeitplan) spezifiziert sind.

Der *Auftragnehmer* wird Änderungen am Transition Konzept durchführen, die im Rahmen von *Transition Jour Fixe* Meetings vereinbart wurden. Falls Änderungen am Transition Konzept erforderlich werden, z.B. wegen neuer Erkenntnisse, werden diese dem *Transition Program Steering Board* zur Genehmigung vorgelegt. Genehmigte Änderungen wird der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* zeitnah schriftlich bestätigen.

Der *Auftragnehmer* wird das Transition Konzept so fortentwickeln und umsetzen, dass folgende Risiken minimiert werden:

- Serviceunterbrechungen oder sonstige gravierende Auswirkungen auf Business-Operations des *Auftraggebers*,
- Qualitätsverluste bei den *Services*, die vom *Auftraggeber* empfangen werden,
- Beeinträchtigung des *Auftraggebers* in seinen Möglichkeiten, den Nutzen der *Services* voll auszuschöpfen, außer etwaige Einschränkungen, die im Transition Konzept vereinbart wurden,
- außerplanmäßige Serviceausfälle,
- Aspekte des Datenschutzes und der Informationssicherheit, die die Integrität und Vertraulichkeit von schützenswerten Informationen und Daten betreffen.

3.2 Transition Zeitplan

Der *Auftragnehmer* wird dem *Auftraggeber* bis zum Zeitpunkt wie in Ziffer 4.4 definiert eine überarbeitete, den zu diesem Zeitpunkt bekannten Rahmenbedingungen entsprechende, Version (detaillierter Transition Zeitplan) des mit dem Angebot eingereichten **01-08-01-01 Transition Zeitplan** zur Abnahme gemäß Ziffer 5 vorlegen.

Der Transition Zeitplan enthält mindestens folgende Angaben:

- Detaillierung aller Projekte, wie in **01-08-01 Transition Konzept** beschrieben;
- Spezifische Teilprojekte, Phasen und Arbeitspakete, die in der Transition durchgeführt werden, deren Start und Ende-Termine, wesentliche Meilensteine, Abhängigkeiten sowie Vollständigkeitsprozentwerte;
- Aufgaben, die zeitaufwändige und/oder kritische Tätigkeiten als Teil der Arbeitspakete festlegen, die von genau einer verantwortlichen Partei (d. h. entweder vom *Auftragnehmer* oder vom *Auftraggeber*) auszuführen sind, um die zugehörigen Ergebnisse zu erzielen

und die entsprechenden Meilensteine zu erreichen, werden für jede Partei explizit benannt;

- für jeden Meilenstein und jede Aufgabe, mit Ausnahme des Startmeilensteins und der zusammenfassenden Aufgaben, Abhängigkeitsbeziehungen zwischen diesem Meilenstein oder dieser Aufgabe und einem oder mehreren vorhergehenden Meilensteinen oder Aufgaben (Vorgänger), einschließlich der Art der Beziehungen (z. B. Ende zu Anfang, Anfang zu Anfang, Ende zu Ende, Anfang zu Ende) darstellen;
- Ressourcenzuweisungen des *Auftragnehmers* und der Rollen des *Auftraggebers* wie in **01-08-01-03 Transition Auftraggeber Ressourcen** beschrieben; und
- in hervorgehobener Darstellung den kritischen Pfad und alle *Kritischen Meilensteine*.

Darüber hinaus sind folgende Prinzipien bei der Erstellung und Pflege des Transition Zeitplan anzuwenden:

- Alle Aktivitäten / Tasks und Meilensteine sind entweder dem *Auftragnehmer* oder dem *Auftraggeber* zugeordnet. Es ist per Anmerkung kenntlich zu machen, wenn Aktivitäten von *Drittparteien* im Namen des *Auftragnehmers* zu erbringen sind,
- Zusammengefasste Aktivitäten, z.B. um eine Phase darzustellen, erfordern keine Zuordnung zum *Auftragnehmer* oder zum *Auftraggeber*,
- Zusammengefasste Aktivitäten, z.B. um eine Phase darzustellen, erfordern keine Vorgänger-Aktivität bzw. keine Nachfolger-Aktivität,
- Zusätzliche Meilensteine, z.B. für Subprojekte oder Workstreams, sollen vom *Auftragnehmer* inkludiert werden

Der *Auftragnehmer* berät den *Auftraggeber* hinsichtlich sinnvoller Ergänzungen oder Anpassungen des Transition Zeitplans, inklusive Meilensteine.

Auftraggeber-Aktivitäten in **01-08-01-01 Transition Zeitplan** müssen im Einklang stehen mit den Mitwirkungspflichten des *Auftraggebers*, wie in **01-08-01 Transition Konzept** mit Hinblick auf Scope, Zeitplan beschrieben, sowie Quantität und Qualität gemäß **01-08-01-03 Transition Auftraggeber Ressourcen**. Der *Auftragnehmer* stellt sicher, dass Mitwirkungspflichten des *Auftraggebers* nicht über das in **01-08-01 Transition Konzept** zugesicherte Maß hinaus notwendig werden.

3.3 Transition Risiken

Der *Auftragnehmer* wird:

- nach Zuschlag die mit dem Angebot eingereichten **01-08-01-02 Transition Risiken** fortführen, um mögliche Risiken zu adressieren, die während der Implementierung der Transition auftreten könnten, sowie zur Identifizierung und evtl. Implementierung von Gegenmaßnahmen,
- die in **01-08-01-02 Transition Risiken** vorgegebenen Bewertungsmetriken und Kategorien einsetzen, um die Risiken auf Basis der Auswirkung bzw. Wahrscheinlichkeit eines Auftretens zu bewerten,
- alle Risiken proaktiv managen und mitigieren im Einklang mit dem Risikolog bis zur Fertigstellung der Transition,
- in der Schlussphase der Transition die Verantwortung für das operative Risikomanagement der jeweiligen Risiken an den *Auftraggeber* übergeben,
- den IT Provider Manager (govern) des *Auftraggebers* über jedes identifizierte Risiko und die Mitigationen informieren, sowie über die Fortschritte der Risikoentwicklung und der eingeleiteten Gegenmaßnahmen und deren Wirksamkeit regelmäßig berichten

3.4 Transition Auftraggeber Ressourcen

01-08-01-03 Transition Auftraggeber Ressourcen beschreibt die erforderliche Unterstützung durch Mitarbeiter des *Auftraggebers*, um das Transition Konzept erfolgreich durchzuführen, einschließlich Schätzung des maximalen Aufwands des *Auftraggebers* und Skilldefinitionen.

4 Anforderungen an die Transition

4.1 Ziele der Transition

Ziel der Transition ist der Aufbau und der Betrieb einer skalierbaren, hochverfügbaren Infrastruktur für die Arbeitsplatz Services, die folgende Merkmale aufweist:

- Skalierbare Infrastruktur, die flexibel auf heutige und zukünftige Anforderungen reagieren kann
- Moderne Infrastruktur und Technologie, die effizient und kostengünstig betrieben werden kann
- Hochverfügbare Infrastruktur, um Performance und Sicherheit entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers zu gewährleisten.

Nach Bereitstellung der grundlegenden Infrastruktur erfolgt die Transition der Arbeitsplatz Services. Ziel ist es, dass der *Auftragnehmer* alle im Leistungsumfang definierten Arbeitsplatz Services als Managed Service für den *Auftraggeber* (gemäß Service Katalog) verantwortet.

Sowohl für die Bereitstellung des virtuellen Arbeitsplatzes als auch für den Print Management Service ist es im Leistungsumfang des *Auftragnehmers*, neue technische Lösungen während der Transition zu implementieren. Alle weiteren Arbeitsplatz Services übernimmt der *Auftragnehmer* im Rahmen der Transitionsphase vom Bestandsdienstleister des *Auftraggebers*. Etwaige Systeme (Transfersysteme), die für die Übernahme der Dienste von den Quellsystemen zu den Zielsystemen notwendig sind, werden durch den *Auftragnehmer* aufgebaut. Der *Auftragnehmer* berücksichtigt die in Anlage **01-03 Technologiedefinitionen** beschriebenen technischen Anforderungen hierfür. Der *Auftragnehmer* erstellt den Transition Zeitplan über alle Services und integriert service-spezifische *Service Commencement Dates* (SCDs) unter Berücksichtigung von Abhängigkeiten in den Transition Zeitplan.

Die Transition ist abgeschlossen, wenn für alle im Service Katalog definierten Services der *Auftragnehmer* die operative Verantwortung übernommen hat, sowie alle darüber hinaus geplanten Leistungsbestandteile der Transition gemäß des Transition Konzepts und Transition Zeitplans umgesetzt und vom *Auftraggeber* abgenommen wurden.

Der *Auftragnehmer* muss die Transition bis spätestens 30.09.2027 (inkl. Hypercare Phasen) abschließen

4.2 Leistungen im Rahmen der Transition

4.2.1 Grundlegende Anforderungen an die Transition

Der *Auftragnehmer*

- organisiert einen gemeinsamen Kick-Off Workshop mit dem *Auftraggeber*.
- erbringt die Transition im Einklang mit dem Vertrag und insbesondere mit dieser Anlage **01-08 Transition**;
- kommuniziert proaktiv mit allen betroffenen Interessengruppen während der Transition;
- stellt die fristgerechte und fehlerfreie Bereitstellung einer mit den Anforderungen des *Auftraggebers* konformen neuen IT-Infrastruktur zum Betrieb der Enterprise Core-Systeme des *Auftraggebers*, den "Service Objekten", entsprechend **01-02-02 Service Objekte** sicher;

- stellt die vollumfängliche, fristgerechte und durch den *Auftraggeber* abzunehmende Betriebsfähigkeit für die Services entsprechend **01-02-01 Service Katalog** zum geplanten Service Commencement Date (SCD) sicher;
- stellt die Migration gespiegelter Backup- und Disaster-Recovery-Daten vom aktuellen Backup-Rechenzentrum in das neue Backup-Rechenzentrum unter Berücksichtigung der Quell- und Zieltechnologie sicher, und
- stellt die vollumfängliche Kopplung seines ITSM an das ITSM des *Auftraggebers* (ITSM-Konnektoren) sicher (vgl. **02.02 Technologiegrundsätze**).

4.2.2 Allgemeine Leistungsanforderungen der Transition

Der *Auftragnehmer* erbringt im Rahmen der Transition weiterhin folgende allgemeine Leistungen:

- Der *Auftragnehmer* erstellt ein fortgeschriebenes Transition Konzept und einen fortgeschriebenen Transition Zeitplan entsprechend Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** und Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** dieses Dokuments
- Der *Auftragnehmer* erstellt Feinkonzepte zu allen in **02-04 Prozessrichtlinien** definierten Prozessen und den prozessualen und technischen Schnittstellen, sowie die Sicherung der (Netzwerk)Verbindungen entsprechend den Anforderungen in **02-02 Technologiegrundsätze** und stimmt diese vor der technischen Implementierung mit dem *Auftraggeber* ab. Der *Auftragnehmer* legt dabei zunächst seinen Fokus auf die Kernprozesse des Servicemanagements:
 - Incident und Major Incident Management
 - Change Management
 - Configuration Management
 - IT Asset Management
 - Catalog Management
 - Request Fulfilment
 - Demand Management
 - Event Management (inkl. Monitoring Anforderungen)
 - Identity Management
 - Knowledge Management
 - Financial Management
- Der *Auftragnehmer* stimmt mit dem *Auftraggeber* für jede Servicevariante in **01-06 Leistungsverzeichnis** die von beiden *Parteien* für die Messung und Berichterstattung führende und vertraute Quelle („Trusted Source“) sowie die anzuwendende Messmethodik ab. Der *Auftragnehmer* dokumentiert das Ergebnis der Abstimmung im *Service Management und Governance Handbuch*. Für jede dieser Servicevarianten stimmen die *Parteien* ferner das Vorgehen sowie die Verantwortlichkeiten für die Nachweisführung zur Rechnungsprüfung der verrechneten Servicemengen ab.
- Der *Auftragnehmer* implementiert vereinbarte Messmethodiken in den Systemen des *Auftragnehmers* und testet die Funktionsfähigkeit zusammen mit dem *Auftraggeber* vor jedem *Service Commencement Date* der Transition entsprechend **01-08-01-01 Transition Zeitplan**
- Der *Auftragnehmer* erstellt ferner Feinkonzepte zur Gestaltung des (*Auftragnehmer*) Service Request Catalogs, der Definition und Umsetzung von Standard Changes im Betrieb, Incident Routings, Störungsformulare sowie Knowledgeartikel für alle *Services* des Vertrags und stimmt diese vor der technischen Implementierung mit dem *Auftraggeber* ab.

- Der *Auftragnehmer* stellt die Funktionalitäten für IT Service Management, Umbrella Monitoring und IAM entsprechend der Anforderungen in **02-02 Technologiegrundsätze** in den relevanten Tools des *Auftragnehmers* her, beziehungsweise stellt die erforderlichen technischen Schnittstellen zur Anbindung an die Toollandschaft des *Auftraggebers* her. Dies schließt auch die Implementierung der vorstehend beschriebenen und mit dem *Auftraggeber* abgestimmten Feinkonzepte ein, sodass:
 - Alle Service Management Kernprozesse funktionsfähig in den Tools des *Auftraggebers* implementiert und relevante Umsysteme (u.a. ITSM-Tool; Monitoring Tools) angebunden sind;
 - *Auftragnehmer* Service Request Katalog, Standard Changes, Incident-Routings, Störungsformulare, und Knowledge-Artikel sind in den Tools des *Auftraggebers* implementiert, getestet, und fachlich je Service abgenommen; und
 - Kommerzielle und technische Bestände (resultierend aus Projektbeauftragungen vor abgeschlossener Implementierung der IT Service Management Funktionalitäten) in der CMDB des *Auftraggebers* eingepflegt sind.
- Der *Auftragnehmer* erstellt ein IT-Sicherheitskonzept über alle vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend den Anforderungen in **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, Ziffer 11, und stimmt dieses mit dem *Auftraggeber* ab.
- Der *Auftragnehmer* erstellt ein Feinkonzept Informationssicherheitsrisikomanagement entsprechend den Anforderungen in **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, Ziffer 12, und stimmt dieses mit dem *Auftraggeber* ab.
- Der *Auftragnehmer* erstellt ein Datensicherungs- und Wiederherstellungs-Konzept entsprechend den Anforderungen in **01-02 Leistungsbeschreibung**, Abschnitt Datensicherung und Wiederherstellungs-Leistungen, stimmt dieses mit dem *Auftraggeber* ab und implementiert die darin vereinbarten Maßnahmen.
- Der *Auftragnehmer* erstellt im Rahmen des IT-Service Continuity Managements einen Plan für das IT Service Continuity Management als Grundlage für IT Service Continuity Tests während der Vertragslaufzeit, entsprechend **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, Ziffer 8. Der *Auftragnehmer* legt darin insbesondere dar:
 - **Aktivitätsbeschreibung und Terminplanung**
 - Jede Aktivität ist detailliert beschrieben und nachvollziehbar dokumentiert.
 - Die erforderlichen Termine für die Durchführung jeder Tätigkeit sind eindeutig festgelegt und im Plan hinterlegt.
 - **Ressourcenplanung**
 - Die für den Abschluss der Aktivitäten erforderlichen Ressourcen sind spezifiziert und dokumentiert.
 - **Rollen und Verantwortlichkeiten**
 - Für jede Aktivität sind die Rollen und Verantwortlichkeiten des *Auftragnehmers* und des *Auftraggebers* klar definiert und dokumentiert.
 - **Abhängigkeitsmanagement**
 - Abhängigkeiten zwischen den Aktivitäten sind identifiziert und im Plan berücksichtigt.
 - **Risikobetrachtung und -minimierung**
 - Mögliche Risiken, die die Fertigstellung des Plans gefährden könnten, sind identifiziert.

- Für jedes Risiko sind geeignete Maßnahmen zur Risikominderung dokumentiert.
- Der *Auftragnehmer* identifiziert, dokumentiert und setzt technische und organisatorische Maßnahmen entsprechend **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, Ziffer 5, bei zum Einsatz kommenden Cloud-Computing Diensten insb. hinsichtlich Ziffer 5.5 der **02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit**, um und weist dem *Auftraggeber* deren Umsetzung nach.
- Der *Auftragnehmer* erstellt das Service Management und Governance Handbuch (vgl. **02-03 Governancemodell**, Ziffer 1.5) und stimmt die Inhalte mit dem *Auftraggeber* ab.
- Der *Auftragnehmer* erstellt den Exit Plan gemäß **02-06 Beendigungsgrundsätze** und stimmt die Inhalte mit dem *Auftraggeber* ab.
- Der *Auftragnehmer* führt in Übereinstimmung mit dem IT Service Continuity Management Plan einen IT Service Continuity (Disaster Recovery) Test durch.

4.3 Geplante Transition Phasen

Der *Auftragnehmer* plant die Bereitstellung der Infrastruktur und die Herstellung der Betriebsfähigkeit der Arbeitsplatz Services entsprechend den Anforderungen des *Auftraggebers*. Die untenstehend beschriebenen Phasen geben dem *Auftragnehmer* die Struktur der Transition für alle Services gemäß Service Katalog vor. Dabei ist es dem *Auftragnehmer* freigestellt, individuelle Zeitpläne für die jeweiligen Services zu erstellen.

Die fristgerechte Migration kann ausschließlich an einem Wochenende (Samstag 06:00 bis Sonntag 24:00) und/oder bundeseinheitlichen Feiertagen erfolgen. Der eigentliche Migrationszeitraum darf hierbei 30 Stunden nicht überschreiten.

Die service-spezifischen *Service Commencement Dates* (SCD) sind gemäß mit dem *Auftraggeber* abgestimmten Transition Zeitplans zu erreichen. Abweichungen zu den geplanten SCDs sind durch den *Auftraggeber* genehmigungspflichtig. Alle Pläne und Ergebnisse sind entsprechend den Anforderungen des *Auftraggebers* in den dafür vorgesehenen Tools entsprechend Anlage B (Technologiegrundsätze) zu dokumentieren. Die zu planenden Phasen des Transition Konzepts sowie Transition Zeitplans werden im Folgenden definiert.

4.3.1 Phase 1: Analyse und Planung

Der *Auftragnehmer* führt eine detaillierte Analyse der Bestandsinfrastruktur und der darauf betriebenen Services mit dem Ziel durch, alle Abhängigkeiten und Risiken zu identifizieren und in die Planung zum Aufbau der neuen IT-Infrastruktur, der "Zielinfrastruktur", einzubeziehen. Dies schließt Abhängigkeiten zu anderen laufenden Projekten und weiteren Transitionen des *Auftraggebers* ein (siehe insb. Anlage **01-02 Leistungsbeschreibung**). Der *Auftragnehmer* überführt Erkenntnisse, Ergebnisse der Analyse und daraus resultierende Maßnahmen und Aktivitäten nach Freigabe durch den *Auftraggeber* in den Transition Zeitplan entsprechend den Vorgaben des *Auftraggebers*.

Der *Auftragnehmer* analysiert die technologische Kompatibilität und konzipiert (sofern notwendig) die Schnittstellen, um sicherzustellen, dass alle bestehenden Systeme und Anwendungen reibungslos in die neue Umgebung integriert werden können. Für den Virtuellen Arbeitsplatz wird der *Auftragnehmer* eine Analyse der aktuellen VDI-Performance durchführen, um sicherzustellen, dass die neu, aufzubauende Umgebung, mindestens der bisherigen VDI-Performance entspricht. Ein umfassender Transition Zeitplan wird vom *Auftragnehmer* erstellt, in dem alle für den Go-Live geplanten Arbeitsplatz Services mit den jeweiligen Zeitpunkten sowie den geplanten und erforderlichen Abhängigkeiten (z.B. Netzwerkumstellungen) aufgeführt sind. (siehe Kapitel 3.2)

Dabei entwickelt der *Auftragnehmer* auch das Transition Konzept kontinuierlich weiter, insbesondere unter Berücksichtigung von:

- **Kommunikationsstrategie und -plan:** Der *Auftragnehmer* entwickelt Maßnahmen, um alle relevanten Stakeholder über den Fortschritt der Transition zu informieren.
- **Meilensteine:** Härtung der Meilensteine und des Transition Zeitplans.
- **Qualitätssicherungsplan:** Festlegung von Standards und Verfahren zur Sicherstellung der Qualität aller Aktivitäten.

Ergebnisse der Phase 1:

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Detaillierter Transition-Zeitplan inklusive interner und externer Abhängigkeiten
- Ressourcenanforderungen (an *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*) für die Transition vom *Auftragnehmer* identifiziert und dokumentiert
- Risikobewertung und -managementplan erstellt
- Berücksichtigung potenzieller Homogenisierungsmaßnahmen
- Kommunikations- und Qualitätssicherungsmaßnahmen vom *Auftragnehmer* etabliert
- VDI-Performance analysiert und anhand objektiver Messkriterien bestimmt

4.3.2 Phase 2: Aufbau und Installation der neuen IT-Infrastruktur

In dieser Phase stellt der *Auftragnehmer* den Vorgaben des *Auftraggebers* entsprechend die neue IT-Infrastruktur bereit und installiert, konfiguriert und dokumentiert diese. Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- die Beschaffung und Installation von Hardware;
- Beschaffung, Installation und Konfiguration von Software und Betriebssystemen;
- Bereitstellung von benötigten Filesystemen;
- die Konfiguration und Einrichtung der bereitgestellten Lösung;
- Beschaffung, Installation und Konfiguration von Software und Betriebssystemen;
- Aufbau der für den Service in erforderlichem Maß definierten WAN - und Failover Verbindungen der Data Center;
- die Konfiguration und Einrichtung der bereitgestellten Systeme des *Auftraggebers*;
- die Konfiguration der Infrastruktur wie z.B. der vorzusehenden Backup Lösung, der Filesysteme, Mounts und des Netzwerks;
- weitere relevante Aktivitäten, um den erfolgreichen und fristgerechten Aufbau der neuen IT-Infrastruktur durch den *Auftragnehmer* sicherzustellen;
- die Bereitstellung der Backup-, Recovery- und/oder DR-Funktionalität und deren Prüfung über geeignete Funktionstests;
- die Einrichtung entsprechend den Nutzungstypen als Application Server, Database Server oder weiterer Typen;
- Einrichtung, Konfiguration bzw. die Verbindung/Kopplung des Netzwerks des *Auftragnehmers* mit den *Auftraggeber* Netzwerken;
- die Konfiguration der Infrastruktur wie z.B. der vorzusehenden Backup Lösung, des Filesystems und Mounts und des Netzwerks;
- weitere relevanten Aktivitäten, um den erfolgreichen und fristgerechten Aufbau der neuen IT-Infrastruktur durch den *Auftragnehmer* sicherzustellen;

- Unterstützung des *Auftraggebers* oder vom *Auftraggeber* beauftragten Dritten bei Validierung, Test und Abnahme der Infrastruktur in Bezug auf die Betriebsfähigkeit der Arbeitsplatz-Landschaft; und
- die Dokumentation der Ergebnisse.

Ergebnisse der Phase 2:

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Aufgebaute Infrastruktur je Service
- Bereitstellung von benötigten Filesystemen
- Aufbau der neuen VDI-Umgebung unter Berücksichtigung der aktuellen VDI-Performance
- Aufbau der für den Service in erforderlichem Maß definierten WAN - und Failover Verbindungen; und die Infrastrukturdokumentation.

4.3.3 Phase 3: Vorbereitung der Migration

Der *Auftragnehmer* plant die Migration, einschließlich der systematischen Vorgehensweise, der Risikobewertung und Maßnahmen zur Minimierung von Ausfallzeiten. Die Planung, wie die bestehenden Daten und Anwendungen in die neue Umgebung migriert werden, wird vom *Auftragnehmer* durchgeführt (inklusive Auswahl der Tools, Zeitpläne, Testläufe und übergreifende Netzwerkumstellungen). Der *Auftragnehmer* kommuniziert proaktiv mit den betroffenen Interessengruppen während der Transition und erstellt einen detaillierten Plan zur Überprüfung der Funktionalität der migrierten Systeme.

Der *Auftragnehmer* verantwortet die vollständige, fristgerechte und erfolgreiche Bereitstellung der Ergebnisse in dieser Phase.

Ergebnisse der Phase 3:

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Migrationsplan (inkl. Fallback Szenarien);
- Test- und Abnahmeplan;
- Erfolgreiche Ausführung eines Datentransfertests zwischen der Bestandsinfrastruktur und der Zielinfrastruktur zur Validierung der erforderlichen benötigten Bandbreiten für einen reibungslosen und flüssigen Transfer im Rahmen der geplanten Migration;
- Migration Readiness Assessment abgeschlossen (z.B Tools, Accounts, Verbindungen sind vorbereitet)

4.3.4 Phase 4: Migration

Der *Auftragnehmer* führt die vollständige Übertragung aller Daten, User, Anwendungen und Prozesse gemäß des Transition Zeitplans von der Bestandsumgebung in die neue Umgebung durch. Darüber hinaus sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- **Kommunikation:** Der *Auftragnehmer* analysiert die Auswirkungen der Migration auf betroffene Endnutzer und übergibt dem *Auftraggeber* einen Vorschlag zur Kommunikation an die Endnutzer
- **Überwachung und Reporting:** Kontinuierliche Überwachung des Migrationsfortschritts und regelmäßige Berichterstattung an die Stakeholder.
- **Problemmanagement:** Etablierung von Prozessen zur schnellen Identifikation und Behebung auftretender Probleme.
- **Sicherung und Wiederherstellung:** Implementierung von Backup-Strategien, um Datenverluste während der Migration zu verhindern.

Ergebnisse der Phase 4:

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Erfolgreiche Migration aller Daten, User, Anwendungen und Prozesse

4.3.5 Phase 5: Test und Validierung

Der *Auftragnehmer* unternimmt alle notwendigen Schritte, um sicherzustellen, dass die übertragenen Systeme, Prozesse, Technologien und Daten den vereinbarten Anforderungen entsprechen. Diese Phase umfasst die Durchführung von funktionalen und nicht-funktionalen Tests zur Überprüfung von Systemleistung (inkl. Geschwindigkeit aus Endnutzersicht), Sicherheit und Stabilität. Zudem werden Validierungsschritte vom Auftragnehmer zur Bestätigung der Vollständigkeit und Korrektheit aller übertragenen Daten und Prozesse durchgeführt und an den *Auftraggeber* zur Validierung übergeben.

- **Abnahmeverfahren:** Vorbereitung und Durchführung eines formalen Abnahmeprozesses mit dem *Auftraggeber*.
- **Lasttest:** Auslastung der Umgebung (ggf. mit synthetischer Last), um die Leistungsfähigkeit der Umgebungen zu dokumentieren.
- **Dokumentation der Testergebnisse:** Detaillierte Aufzeichnung aller Testergebnisse und gegebenenfalls Durchführung von Nachbesserungen.
- **Sicherheitsaudits:** Durchführung von Sicherheitsüberprüfungen, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- **Performancetest und Kalibrierung der VDI-Umgebung:** Überprüfung der neuen VDI-Umgebung mit Durchführung eines Performancetests, um nachzuweisen, dass die neue Umgebung mindestens der bisherigen VDI-Performance entspricht und die Anforderungen gemäß Anhang 4.1 (Service Levels) erfüllt werden. Anschließend erfolgt eine Kalibrierung der Zielwerte für die E/A-Rate (IOPS) sowie der Sitzungsstabilität, bei der beide Parteien einen passenden Zielwert (in Abhängigkeit von der gewählten Messmethode) vereinbaren, der für die Service Level-Berechnung festgelegt und für den *Auftragnehmer* verbindlich angenommen wird.

Ergebnisse der Phase 5:

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Abgeschlossene Tests und Schließung aller Defects
- Testprotokolle- und Ergebnisse liegen dem Auftraggeber vor
- Go-Live Readiness ist erteilt
- Betriebsorganisation ist aufgebaut und bereit den Betrieb zu übernehmen

4.3.6 Phase 6: Go-Live & Support (Hypercare)

Der *Auftragnehmer* stellt sicher, dass alle vorbereitenden Schritte erfolgreich abgeschlossen wurden und das System, die Dienstleistung bzw. der Service in vollem Umfang genutzt werden kann. Der Fokus liegt auf der finalen Abnahme aller Systeme durch den *Auftraggeber*, der Überwachung und Stabilisierung der Prozesse sowie der Unterstützung der Endanwender. Zusätzlich umfasst die Go-Live-Phase eine intensive Überwachung zur Sicherstellung der Performance, die Behebung letzter technischer oder operativer Probleme und die nahtlose Übergabe an das operative Support-Team.

- **Übergabe- und Abschlussdokumentation:** Erstellung einer umfassenden Dokumentation (einschließlich dem Betriebshandbuch) aller durchgeführten Arbeiten und Ergebnisse vom Auftragnehmer.
- **Post-Go-Live Support:** Bereitstellung eines Post Go-Live Supports (Hypercare) unter Einbindung des Projektteams des *Auftragnehmers* von acht Wochen durch den *Auftragnehmer*, um eventuelle Nacharbeiten durchzuführen.
- Bereitstellung und Bearbeitung einer Aktionsliste, die alle Nacharbeiten und offenen Punkte nach Go-Live umfasst
- **Lessons Learned:** Durchführung und Dokumentation einer Nachbesprechung zur Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten für zukünftige Projekte.

Ergebnisse der Phase 6:

Der *Auftragnehmer* verantwortet die vollständige, fristgerechte und erfolgreiche Bereitstellung der Ergebnisse in dieser Phase.

Dies umfasst einschließlich aber nicht ausschließlich folgende Punkte:

- Übergabe-/Abschlussdokumentation durch *Auftraggeber* abgenommen
- Stabilisierung abgeschlossen (keine offenen, kritischen Defects)
- Vollständige Übergabe von Aufgaben und Verantwortlichkeiten vom Projektteam an das Betriebsteam

4.4 Transition Meilensteine

4.4.1 Auftraggeber Anforderungen Meilensteine (Übersicht)

Der *Auftraggeber* definiert folgende Meilensteine, die durch den *Auftragnehmer* mindestens in der Transition zu berücksichtigen sind. Die Gesamtliste der zu berücksichtigenden Meilensteine ist in **01-08-01 Transition Konzept** sowie **01-08-01-01 Transition Zeitplan** definiert.

ID	Meilenstein Beschreibung	Voraussetzung für die Abnahme
AG 1	Fertigstellung des detaillierten Transition Konzepts und Transition Zeitplans (Detailplan)	Das Transition Konzept und der Transition Zeitplan umfasst die geforderten Inhalte und entspricht den Kriterien, wie unter Ziffer Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. und Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. dieses Dokuments beschrieben.
AG 2	Erstellen der Feinkonzepte zu ITIL-Prozessen, prozessualen und techn. Schnittstellen, sicherer NW-Konnektivität, Abrechnungswesen und Servicekatalog Beschreibung / Definition	Der <i>Auftragnehmer</i> hat eine zuvor mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmte plausible „Version 1“ der geforderten Feinkonzepte geliefert und dabei insbesondere die unter Ziffer 4.2.2 gelisteten Kernprozesse des IT Service Managements abschließend detailliert und dokumentiert.

ID	Meilenstein Beschreibung	Voraussetzung für die Abnahme
AG 3	Service Management Prozesse, Monitoring und IAM in den Tools implementiert	<ul style="list-style-type: none"> • Funktionalitäten für <ul style="list-style-type: none"> ○ IT Service Management Prozesse (wie in 02-04 Prozessrichtlinien beschrieben), ○ Umbrella Monitoring und IAM entsprechend den Anforderungen in 02-02 Technologiegrundsätze sind in den relevanten Tools des <i>Auftragnehmers</i> enthalten. Zudem sind die erforderlichen technischen Schnittstellen zur Anbindung an die Toollandschaft des <i>Auftraggebers</i> hergestellt und die Funktionsweise zusammen mit dem <i>Auftraggeber</i> getestet. • <i>Auftragnehmer</i> Service Request Katalog, Standard Changes, Incident-Routings, Störungsformulare, und Knowledge-Artikel sind in den Tools des <i>Auftraggebers</i> implementiert, getestet, und fachlich je Service mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt. • Einpflegen der kommerziellen und technischen Bestände in der CMDB des <i>Auftraggebers</i> sind dem <i>Auftraggeber</i> nachgewiesen. <p>Erwartet wird, dass somit die ITSM-Prozesse (wie in 02-04 Prozessrichtlinien beschrieben) bereits während der Migrationsphase toolgestützt operativ sind.</p>
AG 4	<i>IT-Sicherheitskonzept fertiggestellt (Detailkonzept)</i>	Das IT-Sicherheitskonzept schließt alle vertragsgegenständlichen Leistungen ein, entspricht den Anforderungen in 02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit , Ziffer 11 und wurde mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt.
AG 5	Feinkonzept Informationssicherheitsrisikomanagement fertiggestellt	Das Feinkonzept Informationssicherheitsrisikomanagement ist entsprechend 02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit , Ziffer 12 entwickelt und mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt.

ID	Meilenstein Beschreibung	Voraussetzung für die Abnahme
AG 6	Backupkonzept fertiggestellt	Das Datensicherungs- und Wiederherstellungs-Konzept entspricht den Anforderungen in 01-02 Leistungsbeschreibung , Abschnitt Datensicherung und Wiederherstellungs-Leistungen, ist hinsichtlich den Disaster-Recovery Klassen analog 01-04 Service Levels eindeutig differenziert und wurde mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt.
AG 7	IT Service Continuity (Disaster Recovery) Plan erstellt	<i>Der Plan für das IT Service Continuity Management ist entsprechend 02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit, Ziffer 8 sowie Ziffer 4.2.2 dieses Dokuments erstellt und mit dem Auftraggeber abgestimmt.</i>
AG 8	<i>Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOMs) nachgewiesen und akzeptiert</i>	Technisch-organisatorische Maßnahmen sind entsprechend 02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit , Ziffer 5 und insb. unter Berücksichtigung von 02-02 Technologiegrundsätze , Ziffer 7 ff. für alle vertragsgegenständlichen Service nachgewiesen.
AG 9	<i>„Pre-Final“ Version Service Management und Governance Handbuch erstellt</i>	Der <i>Auftraggeber</i> hat einen Fertigstellungsgrad von mindestens 80% für die Dokumente des <i>Service Management und Governance Handbuch</i> bestätigt. 80% gelten als erfüllt, wenn mindestens die Inhalte entsprechend 02-03 Governancemodell , Ziffer 1.5, zweiter Unterpunkt, inhaltlich fertiggestellt sind.
AG 10	Finale Version Exit Plan erstellt	Der Exit Plan enthält mindestens die Inhalte gemäß 02-06 Beendigungsgrundsätze , Ziffer 3 und ist mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt.
AG 11	Erster IT Service Continuity (Disaster Recovery) Test durchgeführt.	Der IT Service Continuity Test wurde entsprechend 02-09-03 AVV TOMs Informationssicherheit , Ziffer 5 durchgeführt und zeigt klar die Wiederherstellungsfähigkeit der vertragsgegenständlichen Services auf. - Ein Risiko- und Ausfallszenario in Übereinstimmung mit den getesteten Szenarien ist an den <i>Auftraggeber</i> übergeben.

ID	Meilenstein Beschreibung	Voraussetzung für die Abnahme
AG 12	Verantwortungsübergang aller Services an den <i>Auftragnehmer</i>	Alle <i>Service Commencement Dates</i> sind erreicht. Das <i>letzte SCD</i> wurde, wie in 01-08-01-01 Transition Zeitplan definiert, erreicht. Alle <i>Services</i> werden durch den <i>Auftragnehmer</i> produktiv betrieben.
AG 13	Fertigstellung der Transition	Alle Meilensteine und <i>Kritischen Meilensteine</i> sind bis zum vereinbarten Ende der Transition, wie in 01-08-01-01 Transition Zeitplan definiert, erfüllt.
AG 14	Technisches Feinkonzept je Service	<ul style="list-style-type: none"> Die technischen Feinkonzepte sind abgenommen, wenn alle funktionalen und nichtfunktionalen Anforderungen aus der Leistungsbeschreibung vollständig, eindeutig und nachvollziehbar dargestellt sowie konkrete technische Lösungen, Schnittstellen, Systemarchitekturen, Implementierungsdetails und Migrationspfade dokumentiert und beschrieben wurden.
AG 15	Bereitstellung der Basis Infrastruktur Data Center 1 und 2 bzw. Brandabschnitte (gemäß zwischen <i>Auftraggeber</i> und <i>Auftragnehmer</i> abgestimmten Lösungsdesign), WAN-Strecken, Firewall und Router-Konfiguration	<ul style="list-style-type: none"> Housing / Facility verfügbar Konfigurationen und Funktionsfähigkeit durch überprüft Zugriffe zwischen Datacentern/Brandabschnitten hergestellt und vom <i>Auftraggeber</i> und <i>Auftragnehmer</i> getestet <p>WAN-Strecken vom <i>Auftraggeber</i> und <i>Auftragnehmer</i> getestet</p>

Tabelle 1: Transitionsmeilensteine

4.4.2 Kritische Meilensteine

Die folgende Tabelle stellt dar, welche der unter Ziffer 4.4.1 aufgeführten Meilensteine *Kritische Meilensteine* sind.

Die in der Tabelle definierten spätestmöglichen Daten für die Erbringung der *Kritischen Meilensteine* sind dabei teilweise in Abhängigkeit vom *Transition Start Date* (TSD) oder *Service Commencement Date* (SCD) definiert.

Die in der Tabelle ausgewiesenen *Kritischen Meilensteine* werden mit der Aufforderung zum ersten verbindlichen Angebot vervollständigt und konkretisiert (siehe **00-05 Angebotswertung**, Ziff. 4.2.3)

ID	Meilenstein Beschreibung	Zieldatum
AG 1	Fertigstellung des detaillierten Transition Konzepts und Transition Zeitplans (Detailplan)	TSD + 4 Wochen
n / a		
AG 8	Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOM) nachgewiesen und akzeptiert	<u>Erster</u> SCD - 4 Wochen
n / a		
AG 12	Verantwortungsübergang aller Services an den <i>Auftragnehmer</i>	14 Monate nach TSD, Spätestens 15.08.2027
AG 13	Fertigstellung der Transition	Spätestens am 30.09.2027
n / a		

Tabelle 2: Kritische Meilensteine

4.4.3 Pönalisierung Kritische Meilensteine

Kritische Meilensteine sind Meilensteine, die bei nicht zeitgerechter Erfüllung des Abnahmekriteriums zum Zieldatum einer Pönalisierung unterliegen. Dabei hängt die Höhe der Pönale von der Höhe des Zahlbetrags für diesen Meilenstein (hinterlegt in **02-08-01 Rechnungslegung**, Ziff. 4.1) und der Dauer der Zielverfehlung ab. Mit jeder angefangenen Woche einer Zielverfehlung wird die Vergütung für den betreffenden Meilenstein um 5% gekürzt.

5 Abnahme der Transition Meilensteine

Zusätzlich zu **02-05 Projektgrundsätze**, Ziffer 5, und allen Bestimmungen dieses *Vertrags* gilt dieser Abschnitt für alle Transition Leistungen.

Der *Auftragnehmer* wird:

- jeden Meilenstein in einer Art und Weise liefern, dass er die Abnahmekriterien des *Auftraggebers* für Transition Meilensteine innerhalb des Zeitrahmens, der in den Transition Meilensteinen dargestellt ist, erfüllt,
- bevor die Ergebnisse eines Meilensteins dem *Auftraggeber* zur Abnahme übergeben werden, eine interne Qualitätsprüfung durchführen, welche entweder durch die Projektleitung des *Auftragnehmers* oder durch ein dediziertes Qualitätssicherungsteam des *Auftragnehmers*, das aus Personen außerhalb der Transition besteht, erfolgt,
- die jeweiligen Ergebnisse eines Meilensteins zu vereinbarter Qualität und Zeit zur Verfügung stellen,
- sicherstellen, dass zum Zeitpunkt der Abnahme der Systemlandschaft alle erforderlichen Gegebenheiten erfüllt sind, um dem *Auftraggeber* die Möglichkeit zu geben, die Abnahmetests effizient durchführen zu können,
- bei Nichtabnahme den betroffenen Teil der Transition erneut durchführen und dabei die vom *Auftraggeber* genannten Gründe zur Nichtabnahme berücksichtigen. Der *Auftragnehmer* übergibt diese und jede weitere Nachbesserung in Folge einer Nichtabnahme erneut dem *Auftraggeber* entsprechend den voranstehenden und folgenden Regelungen. Wenn die Abnahme erneut nicht erteilt wird, so führt der *Auftragnehmer* den betreffenden Part der Transition so lange durch, bis der *Auftraggeber* seine Abnahme zu diesem Meilenstein erteilt,
- die Betriebsbereitschaft vor Service Commencement Date demonstrieren inklusive der Integration der *Services* in die operativen Abläufe des *Auftraggebers* durch Erfüllung der Kriterien, die zu jedem Quality Gate vereinbart wurden.

Wenn Meilensteine vom *Auftraggeber* unter Bezugnahme auf das vereinbarte Abnahmekriterium nicht abgenommen wurden, so wird der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* zeitnah nach Erhalt der Ergebnisse dazu eine schriftliche Erklärung zukommen lassen.

6 Transition Management

6.1 Transition Manager und Projekt Management Office (PMO)

- Nicht später als fünf (5) Arbeitstage nach Zuschlag und bis zur Fertigstellung der Transition wird der *Auftragnehmer* einen voll arbeitsfähigen Transition Manager, wie in **00-04 Fragenkatalog** beschrieben, sowie ein Projekt Management Office (PMO) einsetzen.
- In der Verantwortung des PMO des *Auftragnehmers* liegt die Unterstützung des *Auftragnehmer* Transition Manager sowie des *Auftraggeber* Transition Manager, insbesondere hinsichtlich:
 - der Planung, Überwachung und Steuerung des Projektes,
 - der Anwendung der abgestimmten Projektmanagementmethodik,
 - Qualitätssicherungsmaßnahmen, und
 - administrativer Tätigkeiten, wie dem Pflegen und Kommunizieren von Informationen im Projekt.
- Der *Auftragnehmer* wird das Transition Management im Einklang mit den Bestimmungen entsprechend **02-05 Projektgrundsätze**, insbesondere Ziffer 4, erbringen.
- Beide Parteien stellen sicher, dass jegliche Fragen oder Dispute hinsichtlich der Transition vom *Auftragnehmer* Transition Manager und vom *Auftraggeber* Service Transition Manager gelöst werden, ohne den Transition Zeitplan zu gefährden. Themen, die nicht gelöst werden, werden im Rahmen des Eskalationsprozesses gemäß Ziffer 7.2. weitergeführt.
- Der *Auftragnehmer* etabliert alle erforderlichen Program Management Prozesse unmittelbar, spätestens jedoch innerhalb der ersten 2 Wochen nach Zuschlag, einschließlich:
 - Transition Planung- und Änderungsmanagement
 - Risikomanagement
 - Qualitätsmanagement
 - Abnahmemanagement der Meilensteine und Ergebnisse während der Transition
 - Überwachung der Meilensteine und Ergebnisse während der Transition
 - Fortschrittskontrolle und Reporting

6.2 Management und Überwachung der Transition

Der *Auftragnehmer* ist verantwortlich für das Management, die Überwachung und die Umsetzung der *Transition*, einschließlich:

- der Implementierung eines Risiko Management Prozesses und proaktive Identifikation, Überwachung und Berichterstattung an den *Auftraggeber* bzgl. etwaiger Risiken im Zusammenhang mit der Transition, einschließlich:
 - der weiteren Entwicklung und Aktualisierung des Risikomanagements,
 - der Implementierung formaler Strategien zur Risikobehandlung,
 - der Implementierung von Präventivmaßnahmen und der Überwachung deren Wirkung;
 - der Entwicklung von Korrekturmaßnahmen zur schnellen Überwindung von tatsächlichen oder potenziellen Zwischenfällen,
- der Steuerung (einschließlich Projekt Management), Koordination und Planung aller Aspekte einer Transition (unabhängig davon, ob sie vom *Auftragnehmer*, *Auftraggeber* oder Drittparteien (Dienstleister) erbracht werden),

- der Überwachung des Fortschritts aller Transition Aufgaben und Verantwortlichkeiten gegenüber dem geplanten Transition Konzept mit Hilfe geprüfter und vom *Auftraggeber* freigegebenen Projekt-Management Tools (z.B. Jira), unabhängig, ob die Verantwortlichkeit beim *Auftragnehmer*, *Auftraggeber* oder Drittparteien (Dienstleister) liegt.
- des Incident Management und Problem Managements aller Incidents oder Probleme, die im Rahmen der Transition aufgetreten sind,
- der Etablierung eines abgestimmten Eskalationsprozesses, der im Rahmen der Transition Initiierung mit dem *Auftraggeber* abgestimmt und angewendet wird, wenn eine Komponente der Transition fehlerhaft ist und nicht den im Transition Zeitplan definierten Akzeptanzkriterien entspricht,
- dem zeitnahen Aufsetzen der notwendigen Kommunikation und Schnittstellen zwischen dem *Auftragnehmer*, den autorisierten Usern und Drittparteien (Dienstleister), die die *Services* erbringen und
- der Initiierung, Administration und Durchführung von Workshops (wenn erforderlich als Tool zur Erbringung der Transition) und die zeitnahe Information des *Auftraggebers* über den Zeitpunkt, den Ort und die vorgeschlagene Agenda solcher Workshops.

Der *Auftragnehmer* wird auch für das Transition Management die im Transition Konzept definierten Methoden und Tools im Einklang mit Methoden des *Auftraggebers* bzw. Dritter einsetzen. Dies wird keinen Einfluss auf Detaillierung der Information, Management, Überwachung oder Berichte bzgl. der Transition haben.

6.3 Berichtswesen

Der *Auftragnehmer* stellt dem *Auftraggeber* während der Transition wöchentlich einen detaillierten Fortschrittsbericht zur Verfügung. Dieser Bericht enthält die folgenden Informationen:

- eine Executive Level Summary über den aktuellen Transition Fortschritt, einschließlich einer aktualisierten Summary des Projekt Plans und der Meilensteine,
- ein aktualisiertes Gantt Chart mit einer Detail-Aufstellung des Status der wichtigsten Transition Aktivitäten,
- eine Auflistung der Transition Ergebnisse und Transition Meilensteine, einschließlich des Abnahmestatus, des geschätzten Zeitraums bis zum Abschlussdatum, überfällige Termine, aktuelle Fertigstellungstermine und Kommentare sowie ein Bericht über den Gesamtstatus der Transition,
- eine Auflistung aller ungelösten Hindernisse bezüglich der Ausführung des Transition Konzepts, einschließlich jener, für die der *Auftraggeber* die primäre Verantwortung trägt, zusammen mit den Fälligkeitsterminen, Prioritäten, verantwortlichen Parteien und eine Bewertung der potenziellen und tatsächlichen Auswirkung auf das Transition Konzept,
- einen Status aller Risiken, einschließlich jener, die im Transition Risikoplan (**01-08-01-02 Transition Risiken**) identifiziert wurden sowie alle Schritte, die ergriffen werden, um die Risiken zu mitigieren.

Während der Transition informiert der *Auftragnehmer* den *Service Transition Manager* des *Auftraggebers* kontinuierlich im Rahmen von Berichten, proaktiven Diskussionen und einem proaktiven Verteilen von Informationen über den aktuellen Status der Transition Konzept Aktivitäten.

7 Transition Governance

7.1 Gremien

Eine Übersicht der während der *Transition* erforderlichen Gremien ist in Abbildung 1 grafisch abgebildet:

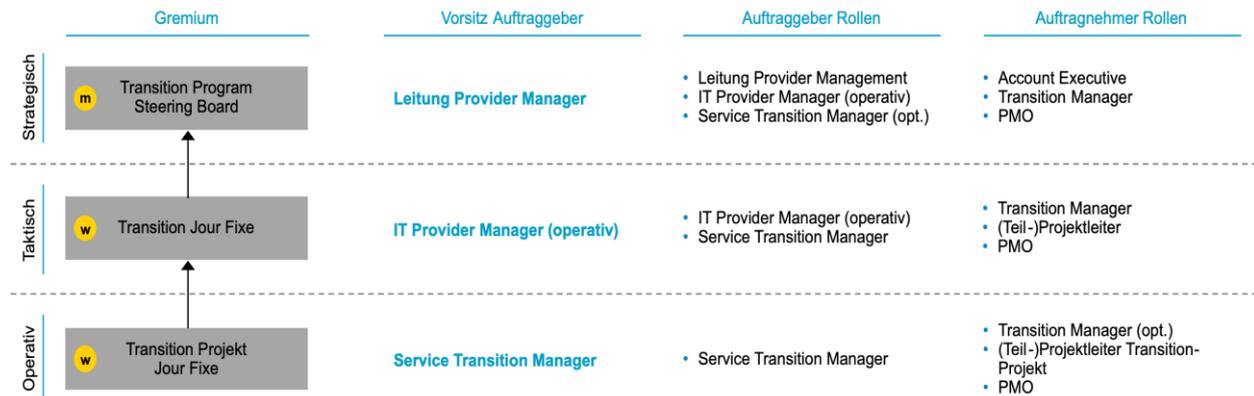


Abbildung 1 Gremien während der *Transition*

7.1.1 Transition Program Steering Board

7.1.1.1 Aufgabe

Das Transition Program Steering Board dient der regelmäßigen Abstimmung zwischen dem *Auftragnehmer* und dem *Auftraggeber* zu Themen der Transitions-Planung und -Durchführung sowie als höchstes Entscheidungsgremium für Änderungsverlangen am Transition Konzept. Das Transition Program Steering Board hat die folgenden Aufgaben:

- Diskussion des Status der Transitionsdurchführung.
 - Status erreichter und anstehender Meilensteine aus dem Transition Zeitplan.
 - Überblick der erkannten Transition-Risiken und deren Mitigationsmaßnahmen
 - Überblick und Status der für die Transitionsdurchführung erforderlichen Beistelleistungen und Mitwirkungspflichten.
- Entscheidung über erforderliche Änderungsverlangen am Transition Konzept (**01-08-01 Transition Konzept**).
- Diskussion und Entscheidung von Eskalations- und Sonderthemen, die die Transition betreffen.

7.1.1.2 Standard-Agenda

Die Standard Agenda dient der Orientierung und kann in Abstimmung mit dem Organisator / Moderator des Gremiums angepasst werden.

- Freigabe Protokoll vom Vortermine.
- Vorstellung des Status (Fortschritt, Meilensteine, Risiken, Beistelleistungen) des Transitionsvorhabens.
- Erläuterung erforderlicher Änderungsverlangen am Transition Konzept, inkl. Auswirkungen auf Zeitleiste, Meilensteine, Risiken, Kosten.
- Entscheidung und Protokollierung der vorgestellten Änderungsverlangen.
- Diskussion von Eskalationsthemen aus den Transition Jour Fixes zwischen *Auftragnehmer* und *Auftraggeber*.
- Besprechung und Aktualisierung Offene-Punkte-Liste.

- Zusammenfassung.

7.1.1.3 Gremienteilnehmer und deren Gremienrolle

- **Organisator / Moderator:** Leitung Provider Management
- **Entscheider**
 - *Auftraggeber:* Leitung Provider Management
 - *Auftragnehmer:* Account Executive
- Teilnehmer
 - *Auftraggeber:* Leitung Provider Management, IT Provider Manager (operativ),
 - *Auftraggeber:* Service Transition Manager (bei Bedarf)
 - *Auftragnehmer* und Bestandsprovider: Account Executive, Transition Manager
 - weiteres Personal des *Auftraggebers* oder *Auftragnehmers* bei Bedarf.
- **Protokollführer:** PMO des *Auftragnehmers*

7.1.1.4 Frequenz

Der Termin sollte während der Transition mindestens einmal monatlich stattfinden.

7.1.1.5 Entscheidungskompetenz

- Diskussion und Entscheidung von Eskalationsgegenständen, die die Transition betreffen. Des Weiteren gelten die Eskalationsstufen entsprechend **02-03 Governancemodell**.
- Entscheidung zu offenen Änderungsverlangen.

7.1.2 Transition Jour Fixe

7.1.2.1 Aufgabe

Der Transition Jour Fixe dient der regelmäßigen Abstimmung zwischen allen relevanten Projektbeteiligten der Transitions-Durchführung.

- Diskussion der Status der einzelnen Transitionsprojekte:
 - Status erreichter und anstehender Meilensteine.
 - Überblick der erkannten Transition-Risiken und deren Mitigationsmaßnahmen
 - Überblick und Status der für die Transitionsdurchführung erforderlichen Beistellleistungen und Mitwirkungspflichten
- Status der wesentlichen Abhängigkeiten zwischen Meilensteinen und Ergebnissen.
- Entscheidung über erforderliche Änderungsverlangen am Transition Konzept.
- Eskalations- und Sonderthemen, die die Transition betreffen.

7.1.2.2 Standard-Agenda

Die Standard Agenda dient der Orientierung und kann in Abstimmung mit dem Organisator / Moderator des Gremiums angepasst werden.

- Freigabe Protokoll vom Vortermine.
- Je Transition Projekt: Vorstellung des Status (Fortschritt, Meilensteine, Risiken, Beistellleistungen). Darstellung der Zeitleiste des Transition-Zeitplans, die sich nach Einarbeitung von genehmigten Änderungen aus vorangegangenen Transition-Jour-Fixes ergeben haben.
- Erläuterung erforderlicher Änderungsverlangen am verabschiedeten Transition Konzept, inkl. Auswirkungen auf Zeitleiste, Meilensteine, Risiken, Kosten.

- Entscheidung und Protokollierung der vorgestellten Änderungsverlangen.
- Diskussion von Eskalationsthemen aus den Transition-Projekt-Jour Fixes zwischen *Auftragnehmer* und *Auftraggeber*.
- Besprechung und Aktualisierung Offene-Punkte-Liste.
- Zusammenfassung.

7.1.2.3 Gremienteilnehmer und deren Gremienrolle

- **Organisator / Moderator:** IT Provider Manager (operativ)
- **Entscheider**
 - *Auftraggeber:* IT Provider Manager (operativ)
 - *Auftragnehmer:* *Auftragnehmer* Transition Manager
- Teilnehmer
 - *Auftraggeber:* IT Provider Manager (operativ), *Auftraggeber* Service Transition Manager
 - *Auftragnehmer* und Bestandsprovider: *Auftragnehmer* Transition Manager, *Auftragnehmer* Teilprojektleiter
 - weiteres Personal des *Auftraggebers* oder *Auftragnehmers* bei Bedarf.

Protokollführer: PMO des *Auftragnehmers*

7.1.2.4 Frequenz

Der Termin sollte während der Transition mindestens einmal wöchentlich stattfinden.

7.1.2.5 Entscheidungskompetenz

- Eskalationsstufe 1: Diskussion von Eskalationsgegenständen aus den Transition-Projekt-Jour Fixes.
- Entscheidung zu offenen Änderungsverlangen zum Transition Konzept, welche Wirkung auf die Zeitleiste, jedoch nicht auf *Kritische Meilensteine* gemäß Ziffer 4.4 oder auf die Kosten der *Transition* haben.

7.1.3 Transition Projekt-Jour Fixes (Transition-Projekt JF)

7.1.3.1 Aufgabe

Die Transition Projekt-Jour Fixes (Transition-Projekt JFs) dienen der operativen Abstimmung zwischen dem Teilprojektleiter des *Auftragnehmers* und dem *Auftraggeber* *Transition Manager* zum jeweiligen Transition-Projekt.

7.1.3.2 Standard-Agenda

- Vorstellung des Teilprojekt-Status (Fortschritt, Meilensteine, Risiken, Beistelleistungen).
- Besprechung und Aktualisierung Offene-Punkte-Liste.
- Besprechung Eskalationsbedarf für den Transition Jour Fixe.
- Zusammenfassung.

7.1.3.3 Gremienteilnehmer und deren Gremienrolle

- **Organisator / Moderator:** *Auftraggeber* Service Transition Manager
- **Teilnehmer**
 - *Auftraggeber:* *Service Transition Manager*, für das Projekt relevante Schlüsselpersonen des *Auftraggebers* (bei Bedarf)

-
- *Auftragnehmer*: Teilprojektleiter Transition-Projekt, *Auftragnehmer Transition Manager* (bei Bedarf)
 - weiteres Personal des *Auftraggebers* oder *Auftragnehmers* bei Bedarf.
 - Offene-Punkte-Liste (oder vergleichbares Werkzeug zur Nachverfolgung) wird durch das PMO des *Auftragnehmers* geführt.

7.1.3.4 Frequenz

Der Termin sollte während der Transition mindestens einmal wöchentlich stattfinden.

7.1.3.5 Entscheidungskompetenz

Keine.

7.1.4 Weitere Vereinbarungen

- Zusätzlich zu jeglichen Governance Meetings, die vorangehend oder in **02-03 Governancemodell** beschrieben sind, treffen sich der *Auftraggeber* (Leitung Provider Management) und der *Auftragnehmer* (Account Executive) und ihre Repräsentanten mindestens einmal monatlich bis zum Abschluss der Transition, um den Status der Transition zu besprechen und um entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.
- *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* werden ein Transition Program Steering Board innerhalb eines Monats nach Vertragsschluss etablieren.
- Der Transition Manager des *Auftragnehmers* und der Service Transition Manager des *Auftraggebers* treffen sich wöchentlich (oder häufiger, wenn dies vom *Auftraggeber* angefordert wird) während der Transition, um den Status der Transition zu besprechen und um sicherzustellen, dass die Ziele der Transition erfüllt werden.

7.2 Eskalationsprozess

Der Eskalationsprozess für die *Transition* ist grafisch in Abbildung 1 unter Ziffer 7.1 dargestellt (gestrichelte Pfeile) und folgt sinngemäß den Vorgaben in **02-03 Governancemodell**.