Governancemodell

Enterprise Core Services

der

BARMER und der HEK

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

1 Einleitung

1.1 Aufbau

- Dieses **02-03 Governancemodell** definiert das Governance-Framework für alle Leistungen unter dem Vertrag und umfasst:
  - die wichtigsten Elemente der Organisation, die von den *Parteien* eingesetzt werden;
  - die Governance-Team-Rollen und Verantwortlichkeiten beider *Parteien*; und
  - die Governance-Gremien (einschließlich Art, Inhalt und Häufigkeit), um eine konstruktive und produktive Arbeitsbeziehung zu gewährleisten.
- Das Governancemodell steht in Beziehung zu den Prozessen, die in **02-04 Prozessrichtlinien** aufgeführt sind und von beiden *Parteien* zum Managen der *Services* verwendet werden.

1.2 Verhalten der Parteien

Bei der Umsetzung dieser Governance-Struktur und der damit verbundenen Prozesse wird von den involvierten *Parteien* erwartet:

- Das Engagement auf den Führungsebenen beider *Parteien* zu reflektieren, um eine dauerhafte, gegenseitig vorteilhafte Geschäftsbeziehung zu fördern, die eine effektive Entscheidungsfindung ermöglicht und befähigt;
- Eine Arbeitsbeziehung zwischen dem *Auftraggeber* und dem *Auftragnehmer* zu unterstützen, die durch Vertrauen und Offenheit gekennzeichnet ist;
- Effiziente *Service-Level* zu unterstützen und zu schaffen und kontinuierliche Verbesserungen zu fördern;
- Einen klaren Weg für das Projekt-Berichtswesen, die Eskalation und Lösung von Problemen sowie das Risiko-Management zu schaffen;
- Eine enge Arbeitsbeziehung auf den relevanten Management-Ebenen zu schaffen, die Kooperation, Zusammenarbeit, Informationsaustausch und Vertrauen fördert; und
- Eine gemeinsame Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb der beiden *Parteien* in Bezug auf die *Services* zu unterstützen.

1.3 Ziele bezüglich der Geschäftsbeziehung

Es wird darüber hinaus erwartet, dass sich der *Auftragnehmer* in gutem Glauben an der folgenden Governance-Struktur und damit zusammenhängenden Prozesse beteiligt, um den *Auftraggeber* in der Erreichung seiner Ziele in dieser Geschäftsbeziehung wie folgt zu unterstützen:

- **Flexibilität**. Der *Auftragnehmer* versteht, dass der *Auftraggeber* gegebenenfalls die *Services* anpassen muss, um für die Veränderungen an das Geschäftsumfeld und die Betriebsanforderungen gerecht zu werden;
- **Transparenz**. Die in diesem Anhang beschriebenen Governance-Aktivitäten dienen dazu, ein transparentes Rahmenwerk und einen Prozess zu schaffen, damit der *Auftraggeber* und der *Auftragnehmer* gemeinsam die Servicebeziehung steuern können;
- **Rückverfolgbarkeit/Nachvollziehbarkeit.** Finanzdaten werden klar sein und es dem *Auftraggeber* erlauben, die finanzielle Referenzbasis (Baseline) und die Gründe für Abweichungen im Laufe der Zeit zu identifizieren; und
- **Effektives Management.** Die in diesem Anhang beschriebenen Governance-Aktivitäten stärken die Fähigkeit des *Auftraggebers* und des *Auftragnehmers*, die erbrachten Dienstleistungen zu verfolgen und zu kontrollieren.

1.4 Governance Library

Der *Auftraggeber* stellt ab Gültigkeit des Vertrages eine allgemein zugängliche und sichere elektronische Ablage bereit, in der Dokumente, Verfahren und Informationen gespeichert und verwaltet werden, die beide Parteien zur Gestaltung ihrer Geschäftsbeziehung benötigen. Diese Ablage wird als *Governance Library* bezeichnet.

Ab dem *Service Commencement Date* werden der *Auftraggeber* und der *Auftragnehmer* in der *Governance Library* ihre aktuellen organisatorischen Informationen hinterlegen und pflegen.

1.5 Service Management & Governance Handbuch (SMGH)

- Der *Auftragnehmer* wird im Rahmen der Transition entsprechend den Anforderungen aus **01-08 Transition**:
  - als Bestandteil des *SMGH* eine umfassende Dokumentation seiner Prozessanbindung an die in **02-04 Prozessrichtlinien** festgelegten Prozesse und Verfahren zur Verfügung stellen, denen bei der Umsetzung und Steuerung aller Vereinbarungen und der Gesamtbeziehung zu folgen ist;
  - innerhalb der Dokumentation die Verantwortlichkeiten von *Auftragnehmer* und *Auftraggeber* eindeutig darstellen. Die Parteien werden das *SMGH* gemeinsam nutzen, um die Gesamtkoordination und Kommunikation im Zusammenhang mit der Vereinbarung zu unterstützen;
  - Checkpoint-Reviews, Tests, Akzeptanz und andere Verfahren für den *Auftraggeber* implementieren, um die Qualität der Performance des *Auftragnehmers* zu gewährleisten; und
  - die Einhaltung des allgemeinen Inhalts und der Organisation darlegen.
- Der *Auftragnehmer* wird das *SMGH* stets entsprechend aller Vereinbarungen zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* aktuell halten, aber mindestens einmal jährlich überarbeiten. Der *Auftragnehmer* erstellt das *Service Management & Governance Handbuch* mit wenigstens folgenden Inhalten:
  - Ziel und Geltungsbereich (Einschluss/Ausschluss);
  - Zuordnung der Vertraulichkeit;
  - Dokumenten Pflege und LifeCycle (Dokument Review initiieren, Klärung des Aktualisierungsbedarfs und Bestätigung des Zieltermins, Durchsicht und inhaltliche Abstimmung in drei Durchläufen, ggf. Eskalation, Dokumentenfreigabe und Kommunikation, nächsten Review Termin festlegen);
  - Zuordnungen von Verantwortlichkeiten zu den einzelnen Dokumenten (z. B. Servicekonzepte, Betriebskonzepte, Architekturkonzepte);
  - Lösungsbeschreibung (z. B. Leistungsbeschreibungen (Feinkonzepte oder Service-, Betriebs- und Architekturkonzepte), Frameworks, grafische Darstellungen);
  - Betriebsmodell im Sinne der IT-Servicesteuerung und des Provider Managements;
  - Leistungserbringer in der Produktion (z. B. 2nd Level, Unterauftragnehmer);
  - Governance/Prozessbeschreibungen mit Zuordnung zu den Governance-Gremien;
  - Übergreifende Informationen zu Reporting, Rechnungslegung und Monitoring;
  - Krisen/Eskalationsmanagement;
  - Mitwirkungspflichten;
  - Ansprechpartner; und
  - Anlagenverzeichnis;
- Das vollständige *Service Management & Governance Handbuch* wird in der *Governance Library* gepflegt.

2 Organisation

2.1 Anforderungen

Nach Vertragsschluss werden der *Auftraggeber* und der *Auftragnehmer* in der *Governance Library* die aktuellen organisatorischen Informationen hinterlegen, die aus folgenden Themen bestehen:

- **Auftraggeber Service Management und Governance Organisation** einschließlich Organigramme, Beschreibung der durchgeführten Funktionen und Kontaktinformationen;
- **Auftragnehmer Management und Delivery Organisation** einschließlich Organigramme, Beschreibung der durchgeführten Funktionen und Kontaktinformationen;
- **Wichtige Kontakte - Auftraggeber** Auflistung von *Auftraggeber*-kontakten (mit Kontaktinformationen), die Hauptnutzer der *Services* sind und/oder die eine Schnittstellenfunktion in Bezug auf die Durchführung der *Services* haben (nach Geschäftsbereich, nach Ort);
- **Wichtige Kontakte - Auftragnehmer** Auflistung *Auftragnehmer*-Kontakte (mit Kontaktinformationen), die zentrale Manager der *Services* sind und/oder die eine Schnittstellenfunktion in Bezug auf die Durchführung der *Services* haben (nach Dienstbereich, nach Ort, falls erforderlich, und so weiter); und
- **Wichtige Kontakte - Dritte** Auflistung wichtiger Kontakte *Dritte* (wie Wartungsanbieter, Softwareanbieter, Telekommunikationsanbieter usw.).

3 Governance Team Rollen und Verantwortlichkeiten

3.1 Auftraggeber

3.1.1 Auftraggeber Leitung Provider Management

Im Einzelnen wird die Auftraggeber Leitung Provider Management:

- die Gesamtbeziehung mit dem *Auftragnehmer* gestalten;
- die *Auftraggeber* Governance Organisation führen und anleiten;
- mit dem Auftragnehmer Account Executive und dem Auftragnehmer Account Manager zusammenarbeiten, um die Ziele und Umsetzung der Vereinbarung zu verfolgen;
- eskalierte Probleme im Einklang mit den Governance-Eskalationspfaden lösen; und
- die Führungsaktivitäten und Beratung mit dem Auftragnehmer Account Executive in Bezug auf die strategischen Bedürfnisse des *Auftraggebers* steuern.

3.1.2 Auftraggeber IT Provider Manager (operativ)

Der Auftraggeber IT Provider Manager (operativ) ist verantwortlich für die wirksame Aufsicht und Gestaltung der *Vertragsleistungen*, um sicherzustellen, dass alle *Vertragsleistungen* gemäß vertraglich vereinbarten Lieferverpflichtungen erbracht werden. Dazu gehört, dass die *Services* erbracht werden, dass die *Service Levels* für die *Services* eingehalten und kontinuierlich verbessert werden und dass jegliche Probleme aus dem laufenden Betrieb der vom *Auftragnehmer* erbrachten *Vertragsleistungen* minimiert werden. Zudem ist er für die Durchführung regelmäßiger Performance Reviews, die Überwachung von *Service Level*- und Service-Management-Problemen sowie die Entwicklung neuer/geänderter *Service Level* und Metriken in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber IT Service Owner verantwortlich.

Darüber hinaus überwacht diese Rolle die Planung und Prognose der Verbrauchsmengen und Qualität der *Services* über alle Servicetypen entsprechend **01-02-01 Service Katalog**. Insbesondere wird der Auftraggeber IT Provider Manager (operativ):

- die Erreichung der *Service Level* im Vergleich von tatsächlichen Werten und Zielwerten prüfen;
- alle operativen Berichte, *Service Levels* und vertraglichen Verpflichtungen hinsichtlich ihres definierten Umfanges bezüglich der internen Verantwortlichkeiten überprüfen;
- regelmäßige Performance Reviews und Servicebewertungen durchführen;
- die Steuerung und Auditierung von Performance und Produktivität des *Auftragnehmers* in Bezug auf *Service Levels* und Serviceziele managen;
- *Service Level Credits* evaluieren und genehmigen;
- jegliche *Service Level* Korrekturpläne genehmigen und/oder ablehnen;
- sich mit dem IT Service Owner kurzschließen, um die Performance des *Auftragnehmers* zu analysieren;
- die Fortschritte bei der Umsetzung der Initiativen zur kontinuierlichen Dienstleistungsverbesserung und ihrer Wirksamkeit auf Qualität und Kosten der Dienstleistungen überprüfen;
- die Prognose der Auftraggeberanforderung für alle *Services* und neue Dienste erstellen;
- *Services*, Projekte und Pläne entsprechend koordinieren, um Prioritäten Rechnung zu tragen;
- bei der Prognose der Ressourcenanforderungen gemäß dem Demand Management Prozess und dem Capacity Management Prozess, der in **02-04 Prozessrichtlinien** definiert ist, unterstützen;
- die Schnittstellenfunktion zur Identifizierung und Lösung von operativen Fragen in der täglichen Lieferung Services verschiedener Dienstleister wahrnehmen;
- alle Arbeitsaufträge freigeben (oder ablehnen), die über die vorher festgelegten Ausgabenbeträge oder Umstände hinausgehen;
- Berichte über Betriebsergebnisse, *Service Level* und Auftraggeberzufriedenheitsergebnisse freigeben;
- überprüfen und bestätigen, dass der *Auftragnehmer* konform mit den definierten Messmethoden ist;
- alle operativen Änderungen freigeben, entweder direkt oder durch formelle Delegation, über das Change Advisory Board (CAB);
- die Entwicklung und Umsetzung des Continual Service Improvement Plans (CSIP) *Auftragnehmer*- und Service-übergreifend steuern, pflegen und koordinieren;
- das operative Change-Management überwachen und sich je nach Bedarf und innerhalb der Entscheidungsbefugnis an dem Prozess beteiligen; und
- die Erbringung von Arbeitsergebnissen des *Auftragnehmers* bestätigen.

3.1.3 Auftraggeber IT Provider Manager (govern)

Der Auftraggeber IT Provider Manager (govern) hat die primäre operative Verantwortung für die Vereinbarung und die Überwachung aller *Vertragsleistungen* des *Auftragnehmers* und seiner Verpflichtungen. Der Auftraggeber IT Provider Manager (govern) sichert ferner die Wirksamkeit des Governance-Frameworks und damit die strukturierte Zusammenarbeit zwischen den Parteien. Der Auftraggeber IT Provider Manager (govern) wird:

- die Einhaltung des Vertrages durch den *Auftraggeber* sowie den *Auftragnehmer* überwachen;

- die Lieferzusagen des *Auftragnehmers* auf Vertragsebene überwachen;
- im Rahmen seiner Befugnisse Vertragsänderungen genehmigen;
- die Erfüllung der Arbeitsergebnisse des *Auftragnehmers* nachhalten;
- *Benchmarking*-Aktivitäten koordinieren;
- bei Lösungen aller Probleme unterstützen, falls Probleme eskaliert werden sollten;
- das Bewusstsein für die Geschäftsbeziehungsziele auf allen Ebenen fördern;
- Kommunikationspläne mit den Gremienmitgliedern überprüfen, um den Informationsfluss zwischen den Gremien zu fördern;
- die Richtigkeit der Governance-Library sicherstellen und sicherstellen, dass alle vertraglichen Richtlinien und Verfahren umgesetzt und befolgt werden;
- falls Themen eskaliert werden müssen, deren Lösungen entsprechend der Eskalationshierarchie vorantreiben;
- den Governance-Kalender pflegen und taktische und strategische Governance-Gremien in Zusammenarbeit mit den Vorsitzenden der Gremien unterstützen;
- die Gremien-Charter überprüfen und hinsichtlich Frequenzen, Teilnehmern und Berichtslinien beraten; und
- bei Änderungen des verbundenen Governance-Frameworks beraten und überprüfen, um dessen Integrität und Wirksamkeit zu fördern.

3.1.4 Auftraggeber IT Financial Manager

Das Finanzmanagement ist entscheidend für die Gewährleistung von Richtigkeit und Verständlichkeit aller damit verbundenen finanziellen Transaktionen und um sicherzustellen, dass ordnungsgemäße finanzielle Kontrollen während der Laufzeit der Vereinbarung vorhanden sind. Der Auftraggeber IT Financial Manager beaufsichtigt alle finanziellen Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Vertrag und der Lieferung der Services. Insbesondere wird der Auftraggeber IT Financial Manager:

- die Ausgaben im Zusammenhang mit der Vereinbarung steuern;
- überwachen, dass etwaige Einsparungsziele für die Vereinbarung erfüllt werden;
- bei der Überprüfung der monatlichen Rechnungen unterstützen und mitarbeiten, um die Richtigkeit der *Auftragnehmer*-Rechnungen und die Aufwendungen des *Auftraggebers* zu gewährleisten;
- überwachen, dass erwartete und vereinbarte kommerzielle Zuständigkeiten des *Auftragnehmers* nicht in *Auftraggeber*-Kosten umgewandelt werden; und
- Abweichungen von prognostizierten gegenüber tatsächlichen Aufwendungen untersuchen.

3.1.5 Auftraggeber Vertreter der Risk and Compliance

Der Vertreter der Risk and Compliance-Funktion-Rolle ist verantwortlich für die wirksame Identifikation und Steuerung von Service-bezogenen Risiken und wird:

- die Implementierung der Risiko Managementstrategie des *Auftraggebers* durch den *Auftragnehmer* überprüfen;
- die Implementierung des operationellen Risiko- und Compliance-Frameworks des *Auftragnehmers* durch den *Auftragnehmer*, der Richtlinien und der Prozesse überwachen;
- einen jährlichen Compliance-Plan für die Services entwickeln und umsetzen, einschließlich der Compliance-Überwachung;

- überprüfen, dass der *Auftragnehmer* proaktiv Risiken in Bezug auf die *Services* identifiziert und diese managed; und
- die Compliance durch den *Auftragnehmer* hinsichtlich Risiko- und Compliance-Verpflichtungen überwachen.

3.1.6 Auftraggeber Vertreter des Information Security Managements

Der Auftraggeber Vertreter des Information Security Managements ist verantwortlich für die effektive Planung und Steuerung von Informationssicherheitsthemen und IT-Security Aspekten um sicherzustellen, dass Informationen sicher sind und Informationsrisiken gemanagt werden, sowie Daten, Netzwerk-Ressourcen und Systeme innerhalb der Services sicher sind. Der Auftraggeber Vertreter des Information Security Managements wird:

- die strategischen und betrieblichen Anforderungen der Auftraggebersicherheit an den *Auftragnehmer* kommunizieren;
- die Sicherheitsrichtlinien und Architektur, die vom *Auftragnehmer* implementiert werden soll, definieren;
- regelmäßige Überprüfungen (Audits) durchführen, um die Einhaltung von Vorschriften, Sicherheitsrichtlinien, Normen, Richtlinien und Verfahren zu bestätigen;
- Informationssicherheitsrisikomanagement zusammen mit Auftragnehmer-Informationssicherheitsrisikomanagement durchzuführen;
- die Implementierung durch den *Auftragnehmer* von Sicherheitsrichtlinien, Standards, Richtlinien und Prozeduren über alle Dienste hinweg überwachen;
- ein System für die regelmäßige Sicherheitsprüfung der Services festlegen, um sicherzustellen, dass ein angemessener Schutz vorhanden ist und dass die Services sicher sind; und
- die Implementierung der Berechtigungsmanagement-Strategie, der Standards und Anforderungen des *Auftraggebers* durch den *Auftragnehmer* überwachen.

3.1.7 Auftraggeber Vertreter der Service Integration Funktion

Der Vertreter der Service Integration Funktion ist verantwortlich für die Integration von mehreren Diensten und/oder (interne und externe) Lieferanten und/oder Service Gruppen/Liefereinheiten. Der Vertreter der Service Integrations-Funktion wird:

- Service-übergreifende/Lieferanten-übergreifende/Dienstleister-übergreifende/Delivery-Einheiten-übergreifende etc. Integrations-Probleme lösen und Mitigationsmaßnahmen ergreifen;
- in Zusammenarbeit mit dem *Auftraggeber* IT Service Owner bei Bedarf die Notwendigkeit zur Anpassung von *Service Levels* unter Berücksichtigung von Abhängigkeiten identifizieren;
- mit dem *Auftraggeber* IT Service Owner und *Auftraggeber* IT Provider Manager (operativ) im Falle von Service Delivery Integrationsprobleme und geplanten Aktivitäten zusammenarbeiten; und
- für die Entwicklung und Integration von effektiven Prozessen sorgen, um den Informationsfluss und die notwendigen Verbesserungen zu gewährleisten.

3.1.8 Auftraggeber Enterprise Architect

Der Auftraggeber Enterprise Architect vertritt die gesamte Unternehmensarchitektur der *Auftraggeber*-Organisation und wird:

- Architektur-Roadmaps und Produktstandards kommunizieren;
- an Projekten zur Bewertung von Technologien und Methoden teilnehmen;
- sicherstellen, dass Bewertungen und Genehmigungen bei Ausnahmeanträgen hinsichtlich der Architektur vorliegen; und
- bei Bedarf Lösungsdesigns prüfen und freigeben.

3.1.9 Auftraggeber Service Transition Manager

Der Auftraggeber Service Transition Manager hat die Gesamtverantwortung für die Erfüllung der Verpflichtungen des *Auftraggebers* aus dem Transition Konzept sowie dem Transition Zeitplan und berichtet an den Auftraggeber IT Contract Manager. Insbesondere wird der Auftraggeber Service Transition Manager:

- Änderungsverlangen an Transition Konzept und den Transition Zeitplan formulieren und zur Entscheidung bringen; und
- die Verpflichtungen des *Auftragnehmers* überwachen und die Verpflichtungen des *Auftraggebers* im Rahmen des Transition Konzept sowie dem Transition Zeitplan steuern.

3.1.10 Andere Auftraggeberrollen

Auftraggeber IT Service Owner

Der IT Service Owner ist verantwortlich für das Management der ihm übertragenen IT-Services über den gesamten Lebenszyklus und stellt die Einführung, den Betrieb, die Weiterentwicklung und die Außerbetriebnahme dieser IT-Services sicher.

3.2 Auftragnehmer

3.2.1 Auftragnehmer Account Executive

Der Auftragnehmer Account Executive hat die vollständige Entscheidungsbefugnis und Verantwortung für die Erbringung der *Services* durch den *Auftragnehmer* an den *Auftraggeber*. Insbesondere wird der Auftragnehmer Account Executive:

- alle Aspekte in der Beziehung zwischen *Auftragnehmer* und *Auftraggeber* managen;
- die erfolgreiche Transition der Vereinbarung hin in den Betriebsstatus verantworten;
- sicherstellen, dass der *Auftragnehmer* alle seine Pflichten gemäß Vereinbarung erfüllt;
- mit dem Auftraggeber IT Provider Manager (govern) zusammenarbeiten um Zusagen, Anforderungen und Erwartungen festzulegen, zu steuern und zu erfüllen;
- mit den Auftraggeberverantwortlichen zusammenarbeiten zwecks Abstimmung der Service-Erbringung mit dem strategischen Bedarf des *Auftraggebers*. Diese Aktivitäten werden mit der Genehmigung und in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber IT Provider Manager (operativ) durchgeführt; und
- den *Auftraggeber* über neue Unternehmensfunktionen und Entwicklungen innerhalb der Organisation des *Auftragnehmers* informieren und Ideen und Lösungen entwickeln, welche für den *Auftraggeber* von Vorteil sind.

3.2.2 Auftragnehmer Account Manager

Der Auftragnehmer Account Manager stellt sicher, dass alle Lieferzusagen und erforderlichen Arbeitsergebnisse gemäß Vereinbarung für den *Auftraggeber* vorliegen. Insbesondere wird der Auftragnehmer Account Manager:

- mit dem Auftraggeber IT Provider Manager (operativ) zusammenarbeiten, um Zusagen, Anforderungen und Erwartungen zu steuern und zu erfüllen;
- sicherstellen, dass alle *Service Levels* eingehalten werden;
- sicherstellen, dass die Performance des *Auftragnehmers* bezüglich Geschäftsanforderungen und Geschäftszielen des *Auftraggebers* erfüllt wird;
- die operative Konformität mit der Vereinbarung gewährleisten sowie sicherstellen, dass der *Auftragnehmer* seine vereinbarten Verpflichtungen erfüllt, inclusive aller Verpflichtungen bezüglich Arbeitsergebnissen, Service-Erbringung, Compliance, Security, Audits, anwendbarer regulatorische Anforderungen, und der Durchführung eines robusten operativen Risk Management;
- die *Auftragnehmer* Business Management Prozesse und das entsprechende Berichtswesen aufsetzen und durchführen;
- sicherstellen, dass Service-Probleme sofort identifiziert und gelöst werden;
- sicherstellen, dass die Anforderungen an die Performance des *Auftragnehmers* erfüllt sind;
- die Prozesse und das Delivery Modell des *Auftragnehmers* hinsichtlich der Leistungserbringung für den *Auftraggeber* einführen, einschließlich:
    - deren Anpassung, damit sie die Standards des *Auftraggebers* erfüllen; und
    - der Sicherstellung, dass diese Methodik für den *Auftraggeber* zum Einsatz kommt; und
- das *Auftragnehmer* Management Team und sowie entsprechendes Personal des *Auftragnehmers* besetzen und leiten.

3.2.3 Auftragnehmer Service Control Manager

Der Auftragnehmer Service Control Manager ist in erster Linie für die anforderungsgerechte Lieferung der Leistungskennzahlen und Metriken hinsichtlich der Leistungserbringung für den *Auftraggeber* verantwortlich. Insbesondere wird der Auftragnehmer Service Control Manager:

- die notwendige Schnittstelle mit dem Auftraggeber IT Service Owner, insbesondere hinsichtlich des Informationsflusses zur Performance der *Services*, bilden;
- Die geforderten Leistungskennzahlen**,** Metriken und das Berichtswesen über alle *Vertragsleistungen* aufsetzen und implementieren;
- die Performance Berichte erstellen und das monatliche Berichtswesen steuern;
- *Auftragnehmer*-interne Reviews durchführen, um sicherzustellen, dass geforderte Praktiken, Messmethoden und Prozesse über die *Vertragsleistungen* eingehalten werden; und
- die *Auftragnehmer*-interne Quality Assurance gewährleisten und damit sicherstellen, dass die Vertragsleistungen den geforderten Qualitätsstandards entsprechen.

3.2.4 Auftragnehmer Service Delivery Manager

Der Auftragnehmer Service Delivery Manager überwacht und sorgt für eine effiziente Service-Erbringung aller vertraglich vereinbarten Leistungen im Rahmen seiner Verantwortung. Insbesondere ist der Auftragnehmer Service Delivery Manager verantwortlich für:

- die Identifizierung, Empfehlung, Entwicklung, Implementierung und Unterstützung von kostengünstigen Technologielösungen, die die zukünftigen Geschäftserfordernisse erfüllen;
- die Steuerung aller Aspekte des Service Managements;
- die Überwachung der zu erbringenden *Services*;

- alle *Service Levels* und vertraglicher Verpflichtungen im Rahmen der verantworteten Services erfüllen;
- *Auftragnehmer*-interne Schulungen zu den Prozessen des *Auftraggebers*, sofern erforderlich, sicherstellen;
- Analysen zu allen *Service Level*-Ergebnissen als Teil des *Service Level* Berichtswesen an die Service Control-Funktion bereitstellen; und
- die Anforderungen aus den *Auftraggeber* Business Continuity Plänen (BCPs) implementieren und erfüllen.

3.2.5 Auftragnehmer Head of Service Delivery Management

Der Auftragnehmer Head of Service Delivery Management ist eine Ausprägung des Auftragnehmer Service Delivery Managers. Der Head of Service Delivery Management fungiert als „Single Point of Contact“ (SPOC) für den *Auftraggeber* für den Verantwortungsbereich aller Auftragnehmer Service Delivery Manager und Auftragnehmer Service Manager.

3.2.6 Auftragnehmer Service Manager

Die Auftragnehmer Service Delivery Manager sind in erster Linie verantwortlich für die Erbringung der *Services* eines oder mehrerer Servicetypen entsprechend **01-02-01 Service Katalog**, wenn nicht anders mit dem *Auftraggeber* vereinbart. Insbesondere werden die Auftragnehmer Service Manager:

- den Support für den *Auftraggeber* und berechtigte User im Zusammenhang mit dem Service Management Prozess, wie in **02-04 Prozessrichtlinien** beschrieben, bereitstellen und koordinieren; und
- alle Analysen der *Service Level Performance* als Teil des *Service Level* Berichtswesen unterstützen.

3.2.7 Auftragnehmer Finance Manager

Der Auftragnehmer Finance Manager trägt in erster Linie die Verantwortung für die gesamten Themen Finanzwesen, Abrechnungen, Vertragskonformität und Business Management Funktionen. Insbesondere wird er:

- die monatlichen Rechnungen und sowie alle Abrechnungsinformationen über die Leistungserbringung für den *Auftraggeber* sowie weitere ergänzende Informationen bereitstellen; und
- alle finanziellen Berichte, einschließlich Übersicht etwaiger Entschuldigter Leistungen, dem *Auftraggeber* bereitstellen, jeweils im Einklang mit **02-08 Vergütung** sowie alle Berichte, die in **01-05 Berichte** genannt sind.

3.2.8 Auftragnehmer Risk and Compliance Manager

Der Auftragnehmer Risk und Compliance Manager berichtet an den Auftragnehmer Account Executive und trägt in erster Linie die Verantwortung für die Koordination und Implementierung eines effektiven Risk Managements in der gesamten für den *Auftraggeber* tätigen Organisation. Er stellt sicher, dass alle *Auftragnehmer*-Verpflichtungen erfüllt werden bezüglich Regulatorik, den *Auftraggeber*- und *Auftragnehmer*-Policies und den Hauptkontrollmechanismen entsprechend. Insbesondere ist der *Auftragnehmer* Risk und Compliance Manager verantwortlich für:

- die Implementierung und den fortlaufenden Betrieb eines Rahmenwerkes für Risikomanagement;
- die Koordination der *Auftragnehmer*-Aktivitäten zur Adressierung von Risiken;

- die Schulung und Unterstützung des Personals des *Auftragnehmers* bei der Implementierung stabiler Risikomanagementpraktiken über alle operationalen Bereiche des *Auftragnehmers*;
- die Sicherstellung von Kontrollen für Compliance-Anforderungen sowie für auftretende oder neue Risiken;
- die regelmäßige periodische Durchführung von Überprüfungen sowohl der Gestaltung als auch der operativen Effizienz von Kontrollmechanismen des *Auftragnehmers;*
- die Steuerung und Berichterstattung über Aktivitäten des *Auftragnehmers* hinweg zur Adressierung von identifizierten Abweichungen bei den Controls und bei der Compliance;
- das Management von und die Berichterstattung über Aktivitäten des *Auftragnehmers* zu Korrekturen identifizierter Kontroll- und Compliancemängel quer über die operationalen Bereiche des *Auftragnehmers*;
- die Implementierung, Überwachung und Berichterstattung zu wichtigen Risikoindikatoren, um auftretende Risiken identifizieren und behandeln zu können;
- die Koordination mit den Mitarbeitern des *Auftraggebers* aus den Bereichen Risikokontrolle, Revision (Audit) und Compliance sowie mit dem Vertreter der Risk and Compliance des *Auftraggebers*, um Audits und Begehungen beim *Auftraggeber* seitens Behörden oder regulatorischen Aufsichtsämtern zu unterstützen;
- die Bereitstellung konsolidierter Risikoberichte an die Mitarbeiter des Governance-Bereichs des *Auftraggebers*; und
- die Steuerung und Berichterstattung des *Auftragnehmers* zu Antworten und Maßnahmen bei der Adressierung von *Audit Findings*, Defiziten im Rahmen von Inspektionen, oder Schwachstellen bei Kontrollmechanismen, die im normalen Betrieb entdeckt wurden.

3.2.9 Auftragnehmer Security Manager

Der Auftragnehmer Security Manager berichtet an den Auftragnehmer Account Executive und ist verantwortlich für die Koordination und Implementierung eines effektiven IT Security Managements in der gesamten für den *Auftraggeber* tätigen Organisation. Dieser Manager stellt sicher, dass alle Verpflichtungen des *Auftragnehmers* erfüllt werden hinsichtlich der Einhaltung von IT Sicherheitsrichtlinien, Datenschutz, Vorschriften, *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* Richtlinien und Schlüsselkontrollmechanismen. Der Auftragnehmer IT Security Manager:

- sorgt für die Implementierung und den fortlaufenden Betrieb eines Rahmenwerkes für Sicherheitsmanagement;
- ist verantwortlich für die Koordination der Durchführung von Maßnahmen des *Auftragnehmers* zur Adressierung der Haupt-Sicherheitsrisiken;
- stellt die Durchführung von Sicherheitstrainings des Personals des *Auftragnehmers* sowie deren Unterstützung bei der Implementierung von stabilen Sicherheitsmanagement Praktiken in allen operationalen Bereichen des *Auftragnehmers* sicher;
- steuert die Erarbeitung von Kontrollmechanismen, um entstehende oder neue Risiken und Compliance-Anforderungen zu adressieren;
- führt regelmäßige Sicherheitsassessments durch, um sicherzustellen, dass Schutzvorkehrungen wirksam funktionieren;
- steuert und berichtet über Aktivitäten über alle operationalen Bereiche des *Auftragnehmers* hinweg zur Beseitigung von identifizierten Abweichungen bei den Kontrollmechanismen und IT-Sicherheitslücken;
- implementiert, überwacht und berichtet bezüglich Schlüssel-Risikoindikatoren zur Identifizierung und Beseitigung von aufkommenden Risiken;

- koordiniert zusammen mit dem *Auftraggeber* Vertreter des Information Security Managements die Durchführung von *Auftraggeber*-Audits und Überprüfungen;
- stellt konsolidierte Sicherheitsberichte für die Governance-Gremien des *Auftraggebers* bereit; und
- steuert und berichtet über Antworten und Maßnahmen des *Auftragnehmers* hinsichtlich der Aktivitäten zur Adressierung von Punkten aus dem IT-Sicherheitsaudit, Defizite aus Inspektionen, oder Schwachstellen bei den Kontrollmechanismen, die im normalen Betrieb entdeckt wurden.

3.2.10 Auftragnehmer Contract Manager

Der Auftragnehmer Contract Manager stellt sicher, dass alle für das Vertragsmanagement erforderlichen Schnittstellen zum Auftraggeber IT Provider Manager (govern) implementiert sind. Seine Verantwortlichkeiten umfassen insbesondere:

- Sicherstellung der operativen Einhaltung des Vertrages sowie die termingerechte Erfüllung der Verpflichtungen des *Auftragnehmers*;
- erster Ansprechpartner für den *Auftraggeber* für die Vereinbarung neuer Services; und
- Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber IT Provider Manager (govern) zwecks Überwachung und der Berichterstattung über Vertragsmanagementaktivitäten wie Anforderungen von Vertragsänderungen, Vertragsauslegungen, formale Problemlösungen und Genehmigungen.

3.2.11 Auftragnehmer Transition Manager

Der Auftragnehmer Transition Manager trägt die Gesamtverantwortung für die erfolgreiche Transition der *Services*, wobei er sicherstellt, dass die Betriebsstabilität und Service Continuity aufrechterhalten bleibt. Insbesondere ist der Auftragnehmer Transition Manager verantwortlich für:

- das Erstellen und Managen eines Transition Konzept und Transition Zeitplan entsprechend der Vereinbarung;
- die kooperative Zusammenarbeit zwischen den *Auftraggeber*- und *Auftragnehmer*-Organisationen und Funktion als zentraler Ansprechpartner für Transition-bezogene Themen;
- die Sicherstellung der Einhaltung der Transition Meilensteine und -Arbeitsergebnisse;
- die Zusammenarbeit mit den IT Provider Managern (govern) des *Auftraggebers* und Account Managern des *Auftragnehmers* zur Überwachung und Berichterstattung über die Performance des *Auftragnehmers* im Rahmen der Transition sowie der *Service Level*;
- die Steuerung und Koordination aller Änderungen am Transition Konzept und Transition Zeitplan in Zusammenarbeit mit dem *Auftraggeber* und *Auftragnehmer*;
- die Zusammenarbeit mit den Service Delivery, den Account und Executive Managern zwecks Eskalation, Review und Lösung von Transition-bezogenen Problemen und Disputen;
- Umsetzung des Transition Konzept und Transition Zeitplan und Sicherstellung, dass der *Auftragnehmer* seine vertraglich vereinbarten Verantwortlichkeiten wahrnimmt; und
- Aufsetzen der für den operativen Betrieb erforderlichen Infrastruktur inklusive Finanzen, Personal, Sicherheit, Räume und Ausstattungen sowie Kommunikation.

3.2.12 Auftragnehmer Solution Architect

Der Auftragnehmer Solution Architect ist der zentrale Ansprechpartner für technologische Fragestellungen und IT-Architektur während der Transition der Services, des Betriebs der Services und

der Beendigungsunterstützung. Insbesondere ist der Auftragnehmer Solution Architect verantwortlich für:

- Erstellung bzw. Koordination der Erstellung der initialen High-Level-Designs für alle Leistungen im Rahmen der Transition bzw. bei Einführung neuer Leistungen;
- Erstellung einer übergreifenden Sicht auf die technologischen Anforderungen des Auftraggebers, auch über die Leistungsbereiche des Auftragnehmers hinweg;
- Besitzt einen Überblick über die technologische Lösungslandschaft des Auftragnehmers und unterstützt eine optimale Auswahl und Einsatz technologischer Lösungen;
- Unterstützung der Roadmap- und Releaseplanung insbesondere unter Berücksichtigung von grundlegendem technologischem Fortschritt und Best Practices;
- Beratung des Auftraggebers (einschließlich Einbringen von Ideen/ Best Practices und proaktives Informieren) in Bezug auf technologische Innovationen, mögliche Optimierungspotenziale in qualitativer und quantitativer Hinsicht und das technologische Leistungs- und Fähigkeitsportfolio des Auftragnehmers zum Nutzen des Auftraggebers;
- Lieferung von Expertise zur Erhebung der grundsätzlichen Anforderungen und der Übersetzung der Anforderungen in ein Solution Design; und
- Begleitung der Transitionprojekte/ Implementierungsprojekte um die Übereinstimmung von Lösungsentwurf und Realisierung zu gewährleisten.

4 Governance Struktur – Review Groups und Gremienbeziehungen

- Die folgenden Diagramme stellen die wichtigsten Schnittstellen für die Steuerung des *Vertrages* und der *Vertragsleistungen* dar. Diese Review Groups und Gremien sind im Detail in Abschnitt 5 und 6 dieses Dokuments erläutert. Hier sind zwei verschiedene Kategorien von Governance Review Groups und Gremien zu unterscheiden, in denen der *Auftragnehmer* teilzunehmen hat:
    - *Auftragnehmer*-spezifische Governance, die auf einen einzelnen *Auftragnehmer*, Service, Beziehung und Vereinbarungen ausgerichtet ist;
    - *Auftragnehmer*-übergreifende (Ende-zu-Ende) Service Governance über mehrere *Auftragnehmer* hinweg; und
    - Regelungen zur Programm- und Projektmanagement-Governance sind in **02-05 Projektgrundsätze** beschrieben.
- Der *Auftragnehmer* verpflichtet sich zur Teilnahme an allen weiteren erforderlichen operativen Gremien und Boards, auch zu solchen, welche in Abschnitt 5 und Abschnitt 6 nicht explizit aufgeführt sind. In diesen Fällen:
    - erfolgt die Teilnahme des *Auftragnehmers* auf Ladung des *Auftraggebers*; und
    - wird der *Auftragnehmer* die relevanten Informationen analog Abschnitt 1.5 im *Service Management & Governance Handbuch* pflegen.

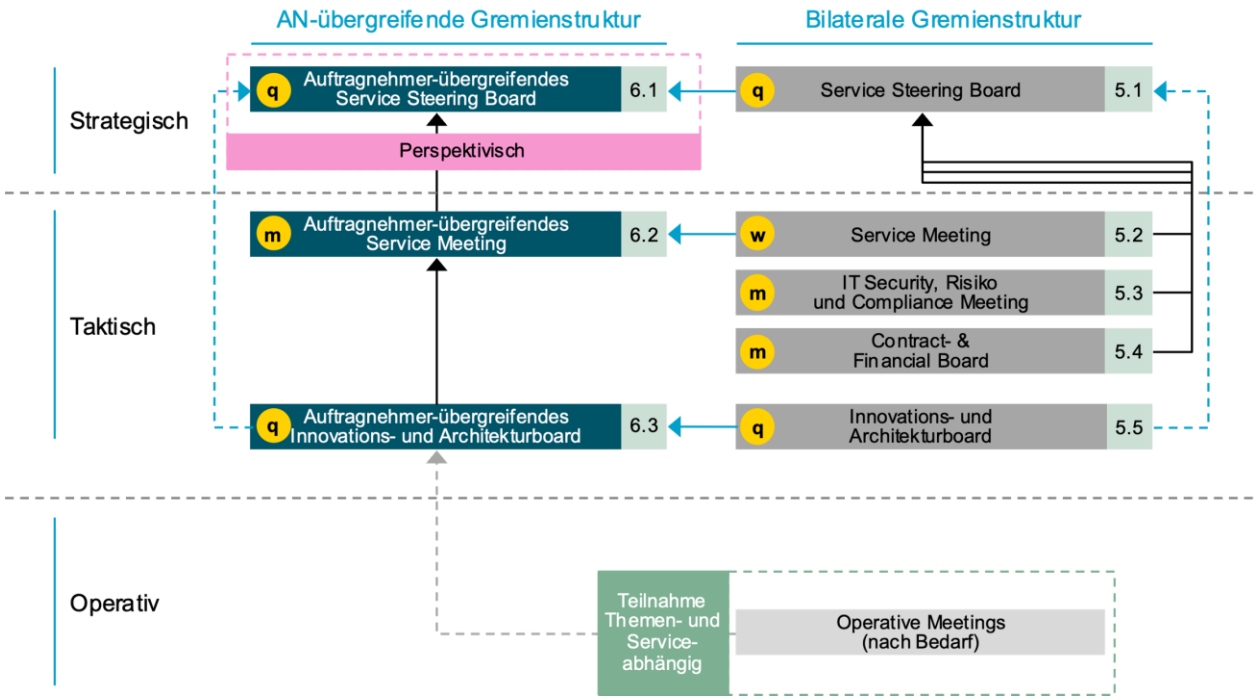

Abbildung 1: Übersicht strategische und taktische Gremien

5 Bilaterale Governance Gremien und Review Groups

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick über die wichtigsten *Auftragnehmer* Governance Review Groups oder Gremien zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* sowie den zur Teilnahme empfohlenen Schlüsselrollen. Es detailliert nicht die zusätzlichen operativen Meetings, die ebenfalls durch den *Auftragnehmer* während der Transition dokumentiert werden. Die Eskalations-Hierarchie ist dabei durch durchgängige, schwarze Pfeile dargestellt.

Alle im Folgenden aufgeführten Gremien und Review Groups werden erstmalig wie zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* in der Transition vereinbart ausgerichtet. Falls in der Transition keine anderweitige Vereinbarung getroffen wird, erfolgt die erstmalige Ausrichtung spätestens innerhalb von 10 Arbeitstagen nach dem ersten *Service Commencement Date*.

Insofern nicht anderweitig im *Service Management & Governance Handbuch* vereinbart, ist der *Auftragnehmer* für die Erstellung und Aktualisierung der unter den Abschnitten **Berichte** beispielhaft aufgeführten Informationen und Unterlagen verantwortlich.

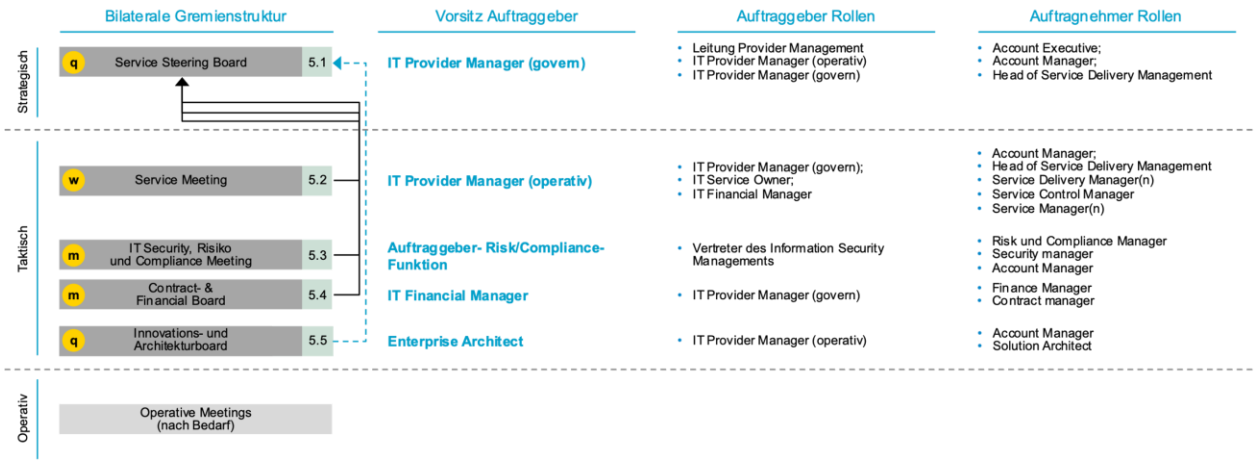

Abbildung 2: Übersicht Bilaterale Gremien und Teilnehmerkreise

5.1 Service Steering Board

Das Service Steering Board hat die Exekutive Management Verantwortung für die Vereinbarung und für die Beziehung zwischen den *Parteien*. Das Service Steering Board stellt die Abstimmung auf strategischer und operativer Geschäftsebene zwischen dem *Auftraggeber* und dem *Auftragnehmer* sicher und überwacht die gesamte Performance des *Auftragnehmers* sowie die Lösung aufkommender Probleme.

5.1.1 Mitglieder

Das Service Steering Board wird durch die Auftraggeber IT Provider Manager (govern) geleitet und besteht aus den folgenden Mitgliedern:

- Auftraggeber Leitung Provider Management;
- Auftraggeber IT Provider Manager (govern);
- Auftragnehmer Account Executive;
- Auftragnehmer Account Manager;
- Auftragnehmer Head of Service Delivery Management; und
- weiterem Personal des *Auftraggebers* oder *Auftragnehmers* bei Bedarf.

5.1.2 Hauptverantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten des Service Steering Board beinhalten:

- Sicherstellung der strategischen und operativen Abstimmung auf Business-Ebene zwischen den *Parteien*, die Analyse der Businesspläne auf *Auftraggeber*- und *Auftragnehmer*seite und Überwachung neuer *Services* oder modifizierter *Services* während der Vertragslaufzeit;
- Entwicklung strategischer Anforderungen und Pläne hinsichtlich der *Services* oder neuer *Services*;
- Vereinbarung und regelmäßige Überprüfung der Befugnisse und Zusammensetzung der Governance Review Gruppen und Gremien;
- Prüfung und Genehmigung der Service Meeting Berichte und Empfehlungen (Fortschritt bei den wichtigsten Arbeitsergebnissen und Aktivitäten, *Service Levels*, Finanzdaten, Risiko-/Compliance- und Innovationsthemen);
- Lösung von Problemen, welche über das Service Meeting oder andere taktische Gremien eskaliert wurden; und
- Steuerung von Aktionen, Entscheidungen und Vorgaben aus diesem Meeting.

5.1.3 Berichte

Das Service Steering Board wird:

- Protokolle erstellen (die Risiken, Aktionen, Probleme und Entscheidungen beinhalten); und
- Offizielle Kommunikation und Vorgaben bereitstellen, die für die Delivery Teams beider *Parteien* relevant sind.

5.1.4 Eskalationspfad

Das Service Steering Board ist die letzte Eskalationsstufe der Bilateralen Gremienstruktur.

5.1.5 Eingangsinformationen

Das Service Steering Board wird unter anderem mit Ergebnissen, Status oder Eskalationen aus Gremien der taktischen Ebene bedient.

5.1.6 Meetings

Werden anfangs quartalsweise abgehalten, später auf halbjährlichen Turnus abgeändert, sofern entsprechend vereinbart und für das Governancemodell passend.

5.2 Service Meeting

Die *Parteien* richten ein Service Meeting ein, um die Performance aus den Verpflichtungen des *Auftragnehmers* zu überwachen und die Leistungserbringung des *Auftragnehmers* zu steuern.

5.2.1 Mitglieder

Das Service Meeting wird geleitet durch den Auftraggeber IT Provider Manager (operativ) und setzt sich aus den folgenden Mitgliedern zusammen:

- Auftraggeber IT Provider Manager (operativ);
- Auftraggeber IT Provider Manager (govern);
- Auftraggeber IT Service Owner;
- Auftraggeber IT Financial Manager;
- Auftragnehmer Account Manager;
- Auftragnehmer Head of Service Delivery Management;
- Auftragnehmer Service Delivery Manager(s);
- Auftragnehmer Service Control Manager;
- Auftragnehmer Service Manager(n); und
- weiteres Personal des *Auftraggebers* oder *Auftragnehmers* bei Bedarf.

5.2.2 Befugnisse

Dem Service Steering Board unterstellt und ausgestattet mit den Befugnissen, die sich aus den Vertragsänderungsprozeduren ableiten, die vom *Auftraggeber* genehmigt werden müssen, hat das Service Meeting die folgenden allgemeinen Befugnisse und Verantwortlichkeiten:

- Service-bezogene, vertragliche, kommerzielle und allgemeine Management-Aufsicht über den Vertrag; und
- Vereinbarung über zu prozessierende Änderungen bzw. Änderungsverlangen des Vertrags, inklusive dem Hinzufügen neuer *Services* und Modifikation und / oder Entfernen von *Services*.

5.2.3 Hauptverantwortlichkeiten

Die Hauptverantwortlichkeiten des Service Meetings beinhalten:

- Steuerung der Verpflichtungen und Verantwortlichkeiten des *Auftraggebers* und des *Auftragnehmers* aus dem Vertrag heraus;
- Überprüfung der Qualität und Performance der Services gegen die *Auftragnehmer Service-Level-Zielwerte* und Vorantreiben der Zielerreichung;
- Freigabe der erforderlichen Service Performance Berichte für das Service Steering Board, hinsichtlich: *Service Level Performance*, Service Improvement, Financial Performance, Compliance Performance, und gültige Bedarfsprognose;

- Steuerung der Risiken und Chancen für *Auftragnehmer*-spezifische Verbesserungen und Überwachung sowie Sicherstellung der Implementierung der *Auftragnehmer*-Verbesserungspläne; und
- Prüfen und Genehmigung von angeforderten Änderungen der Vereinbarung gemäß der Vertragsänderungsprozeduren.

5.2.4 Berichte

- Zusammenfassung der Service Performance Berichte für das Service Steering Board;
- *Service Level* Reports;
- Aktualisierte Bedarfspläne;
- Aktualisierte Servicepläne;
- Transition Berichte (wenn notwendig);
- Protokolle (einschließlich Risiken, Aktionen, Probleme und Entscheidungen); und
- Value Assurance Report/Finanzreport für die Auslagerung.

5.2.5 Eskalationspfad

Das Service Meeting eskaliert an das Service Steering Board. Das Service Meeting adressiert Risiken, Status und andere Themenschwerpunkte an das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting.

5.2.6 Eingangsinformationen

Das Service Meeting wird unter anderem mit Ergebnissen, Status oder Eskalationen aus den operativen und prozessorientierten Meetings bedient.

5.2.7 Meetings

Das Service Meeting trifft sich wöchentlich, später in zweiwöchentlichen Turnus abgeändert, sofern entsprechend vereinbart.

5.3 IT Security, Risiko und Compliance Meeting

Die Parteien etablieren ein Auftragnehmer IT Security, Risiko und Compliance Meeting.

5.3.1 Mitglieder

Das IT Security, Risiko und Compliance Meeting wird geleitet durch die Auftraggeber- Risk/Compliance-Funktion und beinhaltet die folgenden Mitglieder:

- Vertreter der Auftraggeber Risk/Compliance Funktion;
- Auftraggeber Vertreter des Information Security Managements;
- Auftragnehmer Risk and Compliance Manager;
- Auftragnehmer Security Manager;
- Auftragnehmer Account Manager; und
- anderes Personal des *Auftraggebers* und des *Auftragnehmers* je nach Bedarf.

5.3.2 Befugnisse

Alle Mitglieder des IT Security, Risiko und Compliance Meetings haben die allgemeinen Befugnisse und Verantwortlichkeiten:

- Genehmigung von Maßnahmen zur Beseitigung von Sicherheits- und Audit-Mängeln;
- Genehmigung von Risk Assessments und Mitigationsplänen; und

- Genehmigung von Security und Service Continuity Tests und Maßnahmen zur Mängelbeseitigung.

5.3.3 Hauptverantwortlichkeiten

Die Mitglieder des IT Security, Risiko und Compliance Meetings sind insbesondere verantwortlich für:

- Kommunikation neuer Regelungen und Richtlinien;
- Risikomanagement für Informationssicherheit und IT-Security;
- Überprüfung des jährlichen Audit-Umfangs und -Plans;
- Überprüfung der Ergebnisse von abgeschlossenen Audits;
- Überprüfung des Fortschritts vereinbarter Lösungen (die Erfüllung des Vertrages sowie rechtlicher und regulatorischer Anforderungen);
- Zustimmung zu Service Continuity Plänen und Testplänen;
- Überprüfung der Konformität mit sicherheitsrelevanten regulatorischen Anforderungen und Vereinbarung angemessener Maßnahmen zur Mängelbeseitigung;
- Überprüfung der Ergebnisse aus periodischen Security und Service Continuity Tests, Trends und Schlüsselthemen; und
- Überprüfung des Fortschritts von korrektiven Maßnahmen abgeleitet aus Security and Service Continuity Tests.

5.3.4 Berichte

Das IT Security, Risiko und Compliance Meeting ist insbesondere verantwortlich für:

- Compliance, Audit und Risk Berichte für das Service Meeting;
- Security Berichte; und
- Die Bereitstellung von Protokollen (einschließlich Risiken, Aktionen, Problemen und Entscheidungen).

5.3.5 Eskalationspfad

Das IT Security, Risiko und Compliance Meeting eskaliert an das Service Steering Board.

5.3.6 Eingangsinformationen

Das IT Security, Risiko und Compliance Meeting berücksichtigt unter anderem Risikoberichte, die Risiko- und Gefährdungslage der IT, etwaige Audit-Maßnahmen sowie die geltende Rechtslage.

5.3.7 Meetings

Das IT Security, Risiko und Compliance Meeting trifft sich monatlich oder in geänderter Häufigkeit gemäß Vereinbarung und in Übereinstimmung mit dem Governancemodell insgesamt.

5.4 Contract & Finance Board

Die Parteien setzen ein Contract & Finance Board auf, um alle kommerziellen und vertraglichen Aspekte hinsichtlich der Vereinbarung zu überwachen.

5.4.1 Mitglieder

Das Contract & Finance Board wird geleitet durch den Auftraggeber IT Financial Manager und besteht aus den folgenden Mitgliedern:

- Auftraggeber IT Financial Manager;

- Auftraggeber IT Provider Manager (govern);
- Auftragnehmer Finance Manager;
- Auftragnehmer Contract Manager; und
- Weiteres Personal des *Auftraggebers* und *Auftragnehmers* je nach Bedarf.

5.4.2 Befugnisse

Alle Mitglieder des Contract & Finance Boards haben allgemeine Befugnisse und Verantwortlichkeiten:

- Überprüfung und Genehmigung, wo erforderlich, von relevanten Service Requests;
- Überprüfung und Genehmigung von Kosten und Abrechnungen; und
- Überprüfung und Genehmigung von Updates zum Service Katalog.

5.4.3 Hauptverantwortlichkeiten

Das Contract & Finance Board ist verantwortlich für:

- Durchführung von fortlaufenden Überprüfungen der IST-Kosten gegenüber Planwerten;
- Überprüfung und Genehmigung von vertraglichen kommerziellen Pflichten und Berichten des *Auftragnehmers*;
- Überprüfung und Überwachung des Status der Vertragsänderungen;
- Lösung von Vertrags- und kommerziellen Problemen oder Eskalation an das geeignete Governance Gremium zur Lösung;
- Information über erfolgte und bevorstehende Aktualisierungen der Auftraggeber Richtlinien entsprechend **02-09 Auftraggeber Richtlinien**;
- Vorbereitung und Steuerung von *Benchmarking* Reviews; und
- Unterstützung relevanter Service Requests durch Überprüfung und Genehmigung von Service Requests und deren Konformität mit den Vertragsbedingungen.

5.4.4 Berichte

Das Contract & Finance Board ist verantwortlich für:

- Report über die kommerzielle Performance an das *Auftragnehmer* Service Meeting;
- Report über Vertragsmanagement-Aktivitäten; und
- Bereitstellung von Protokollen (einschließlich Risiken, Aktionen, Problemen und Entscheidungen).

5.4.5 Eskalationspfad

Das Contract & Finance Board eskaliert an das Service Steering Board.

5.4.6 Eingangsinformationen

Das Contract & Finance Board wird unter anderem mit relevanten Informationen aus dem Bereich der RBU, Änderungsverlangen, Finanz-Berichten und Benchmarking Ergebnissen bedient.

5.4.7 Meetings

Das Contract & Finance Board trifft sich monatlich oder in geänderter Häufigkeit gemäß Vereinbarung und in Übereinstimmung mit dem Governancemodell insgesamt.

5.5 Innovations- und Architekturboard

Die *Parteien* etablieren ein Innovations- und Architekturboard, das verantwortlich ist für die Integration der IT Architektur und die Innovation Roadmap.

5.5.1 Mitglieder

Das Innovations- und Architektur Board wird vom Auftraggeber Enterprise Architect geleitet und besteht aus den folgenden Mitgliedern:

- Auftraggeber Enterprise Architect;
- Auftraggeber IT Provider Manager (operativ);
- Auftragnehmer Account Manager;
- Auftragnehmer Solution Architect**;** und
- Weiteres Personal des *Auftraggebers* und *Auftragnehmers* je nach Bedarf.

5.5.2 Befugnisse

Das Innovations- und Architecture Board besitzt folgende Befugnisse:

- Probleme aufgreifen hinsichtlich der Integration von Services; und
- Lösungen entwickeln, welche durch den *Auftraggeber* genehmigt werden müssen.

5.5.3 Hauptverantwortlichkeiten

Das Innovations- und Architekturboard wird insbesondere:

- die Architektur, Standards und Richtlinien des *Auftraggebers* kommunizieren;
- ein Forum für die Lösung von größeren technologischen Problemen bei der Integration von und zwischen Services sicherstellen; und
- die Architektur und Innovation Roadmap überprüfen.

5.5.4 Berichte

Insbesondere ist das Innovations- und Architekturboard für folgende Aktivitäten verantwortlich:

- Bereitstellung von Protokollen (einschließlich Risiken, Aktionen, Problemen und Entscheidungen); und
- gemeinsame offizielle Kommunikation und Vorgaben für die Delivery Teams des *Auftragnehmers*.

5.5.5 Eskalationspfad

Das Innovations- und Architekturboard berät das Service Steering Board in Fragen der IT-Lösungsarchitektur. Das Service Meeting adressiert Themenschwerpunkte aus dem Bereich der IT-Lösungsarchitektur and das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard.

5.5.6 Eingangsinformationen

Das Innovations- und Architekturboard berücksichtigt unter anderem IT-Lösungsarchitektur-Zielbilder, potenzielle technologische Zielkonflikte sowie andere Themenschwerpunkte aus dem Bereich der IT-Lösungsarchitektur.

5.5.7 Meetings

Das Innovations- und Architekturboard trifft sich quartalsweise oder je nach Vereinbarung und in Übereinstimmung mit dem Governancemodell insgesamt.

6 Auftragnehmer-übergreifende Boards und Review Groups

Die in diesem Abschnitt definierten Auftragnehmer-übergreifenden Review Groups und Boards sind Steuerungsgremien zwischen dem *Auftraggeber*, dem *Auftragnehmer* und etwaigen *Dritten*, die IT-Dienstleistungen für den *Auftraggeber* erbringen. Ziel der Auftragnehmer-übergreifenden Review Groups und Boards ist es, ein Forum zu Abhängigkeiten zwischen durch den *Auftraggeber* bezogenen IT-Dienstleistungen zu etablieren.

Das folgende Diagramm gibt einen Überblick über die Auftragnehmer-übergreifende Review Groups und Boards und empfiehlt Schlüsselrollen für die Teilnahme. Die Eskalations-Hierarchie ist dabei durch durchgängige, schwarze Pfeile dargestellt.

Mit Ausnahme des Auftragnehmer-übergreifenden Service Steering Boards erfolgt die Teilnahme des *Auftragnehmers* an den im Folgenden aufgeführten Gremien und Review Groups erstmalig wie zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer in der Transition vereinbart. Falls in der Transition keine anderweitige Vereinbarung getroffen wird, erfolgt die erstmalige Teilnahme zum nächsten Termin des Boards nach dem ersten *Service Commencement Date*.

Die spezifische Zusammensetzung der Auftragnehmer-übergreifende Review Groups und Boards, z.B. hinsichtlich Services und für die Serviceerbringung verantwortliche Parteien, wird zwischen *Auftraggeber* und *Auftragnehmer* während der Transition definiert und durch den *Auftragnehmer* analog Abschnitt 1.5 im *Service Management & Governance Handbuch* gepflegt.

Insofern nicht anderweitig im *Service Management & Governance Handbuch* vereinbart, ist der Auftraggeber für die Erstellung der unter den Abschnitten Berichte beispielhaft aufgeführten Protokolle und Unterlagen verantwortlich.

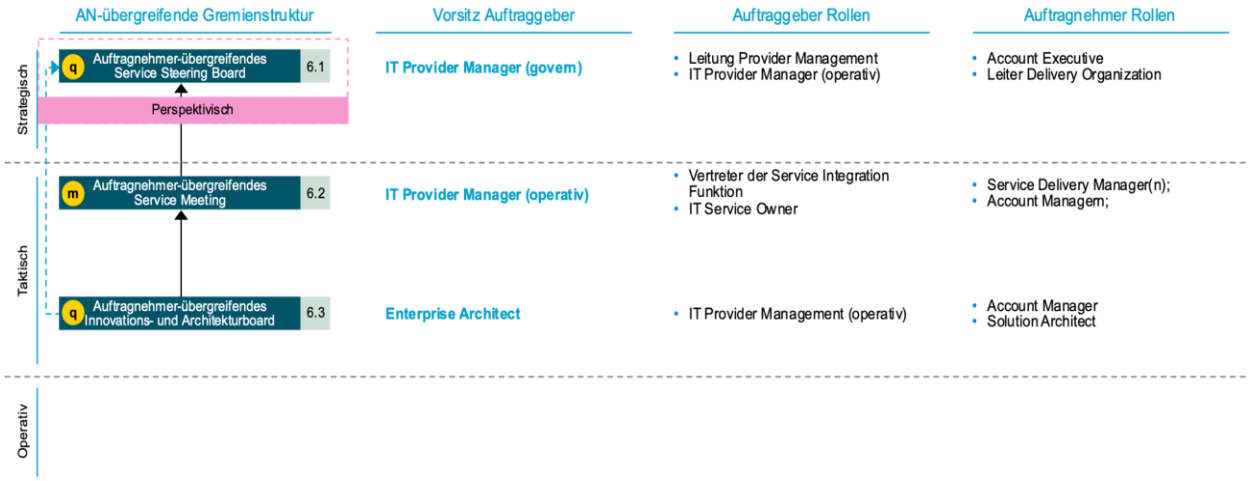

Abbildung 3: Übersicht Multilaterale Gremien und Teilnehmerkreise

6.1 Perspektivisch: Auftragnehmer-übergreifendes Service Steering Board

Der *Auftraggeber* erwägt, während der Vertragslaufzeit ein Auftragnehmer-übergreifendes Service Steering Board zu etablieren. Die genaue Ausprägung und geplante Frequenz wird durch den *Auftraggeber* in Abstimmung mit dem *Auftragnehmer* und etwaigen weiteren Drittparteien bis 12 Monate nach dem ersten *Service Commencement Date* entsprechend Transition Zeitplan definiert.

Das *Auftragnehmer*-übergreifende Service Steering Board soll eine Abstimmung auf strategischer und Business Ebene für die übergreifenden IT-Dienstleistungen zwischen dem *Auftraggeber*, dem *Auftragnehmer* und weiteren Drittparteien sicherstellen. Das Auftragnehmer-übergreifende

Service Steering Board soll auch sicherstellen, dass alle Teilnehmer eine positive, kooperative Arbeitsbeziehung pflegen mit einem klaren Fokus auf das Erreichen der Auftraggeberziele.

6.2 Auftragnehmer-übergreifendes Service Meeting

Die *Parteien* etablieren ein neues Auftragnehmer-übergreifendes Service Meeting oder treten einem bestehenden bei. Das Auftragnehmer-übergreifendes Service Meeting ist verantwortlich für die Überwachung, die Steuerung und die Verbesserung der Service Performance, der Qualität und der Prozess-Effizienz über alle *Auftragnehmer* hinweg. Das Ziel ist, eine positive, kooperative Arbeitsbeziehung zu pflegen mit dem klaren Fokus auf das Erreichen der Service-Performance-Ziele des *Auftraggebers*.

6.2.1 Befugnisse

Das Auftragnehmer-übergreifendes Service Meeting leitet seine Befugnisse aus den vom *Auftraggeber* zu genehmigenden Vertragsänderungsprozeduren ab. Das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting besitzt allgemeine Befugnisse und Verantwortlichkeiten hinsichtlich:

- der Überwachung, Steuerung und Verbesserung der Auftragnehmer-übergreifenden Service-Performance; und
- der Überprüfung von Richtlinien und Prozessänderungen des *Auftraggebers*, die mehrere Auftragnehmer betreffen.

6.2.2 Mitglieder

Das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting wird vom Auftraggeber IT Provider Manager (operativ) geleitet und besteht aus den folgenden Mitgliedern:

- Auftraggeber IT Provider Manager (operativ);
- Auftraggeber Vertreter der Service Integration Funktion;
- Auftraggeber IT Service Owner;
- Auftragnehmer Service Delivery Manager(n);
- Auftragnehmer Account Managern;
- Anderes Personal des *Auftraggebers* und *Auftragnehmers*, je nach Bedarf; und
- Vergleichbare Rollen von *Dritten*.

6.2.3 Hauptverantwortlichkeiten

Die Verantwortlichkeiten des Auftragnehmer-übergreifendes Service Meetings beinhalten:

- Überprüfung der Qualität und Performance der durch den *Auftraggeber* bezogenen IT-Dienstleistungen und Vorantreiben der Zielerreichung;
- Überprüfung von Performance-Abweichungen und Sicherstellung, dass Verbesserungspläne definiert sind, priorisiert und implementiert sind, wenn Leistungen ihre Ziele nicht erreichen;
- Überwachung von *Auftragnehmer*-übergreifenden Service Abhängigkeiten und Lösung / Vermittlung bei Problemen, wenn diese Einfluss auf das Erreichen der Performance oder auf Qualitätsziele haben;
- Überprüfung von Auftraggeberzufriedenheitsergebnissen und Verbesserungsplänen für durch den *Auftraggeber* bezogenen IT-Dienstleistungen, Prozess Performance und Verbesserungsplänen und jegliche andere fortlaufende Service Verbesserungspläne;

- Überprüfung des konsolidierten Business-Unit-Bedarfs gegenüber den IT Services, *Auftragnehmer*-spezifischen und Auftragnehmer-übergreifenden geplante Kapazitäten, und Abgabe von Empfehlungen bei Überschreiten oder Unterschreiten der Mengen;
- Überprüfung von Performance Risiken (einschließlich Security) und des Problem-Logs; Vereinbarung von Maßnahmen und Risiko-Mitigationen;
- Überprüfung von Berichten und Empfehlungen aus dem Auftragnehmer-übergreifenden Innovations- und Architekturboard hinsichtlich Auftragnehmer-übergreifenden Probleme und Innovationsvorschlägen. Abgabe von Empfehlungen an das *Auftragnehmer*-übergreifende Service Steering Board; und
- Eskalation von ungelösten Problemen an das Auftragnehmer-übergreifenden Service Steering Board oder an entsprechende spezifische Service Meetings zwischen dem *Auftraggeber* und dem *Auftragnehmer* oder dem *Auftraggeber* mit *Dritten.*

6.2.4 Berichte

Das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting ist verantwortlich für:

- Service-Performance-Berichte für das Auftragnehmer-übergreifende Service Steering Board;
- Protokolle (einschließlich Risiken, Actions, Problemen und Entscheidungen); und
- Auftragnehmer-übergreifende Balanced Scorecards für die übergreifende Performance.

6.2.5 Eskalationspfad

Das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting ist zunächst die letzte Eskalationsstufe der Auftragnehmer-übergreifenden Gremien und eskaliert perspektivisch an das Auftragnehmer-übergreifende Service Steering Board.

6.2.6 Eingangsinformationen

Das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting wird unter anderem mit Informationen und Themenschwerpunkten aus dem Service Meeting oder vergleichbaren Meetings des *Auftraggebers* mit *Dritten*, sowie dem Auftragnehmer-übergreifendem Innovations- und Architekturboard bedient.

6.2.7 Meetings

Meetings werden monatlich abgehalten oder zu einer anderen vereinbarten Zeit und je nach Vereinbarung und in Übereinstimmung mit dem Governancemodell insgesamt.

6.3 Auftragnehmer-übergreifendes Innovations- und Architekturboard

Die *Parteien* etablieren ein Auftragnehmer-übergreifendes Innovations- und Architekturboard, das verantwortlich ist für die Integration der gesamten IT Architektur und die Innovation Roadmap.

6.3.1 Mitglieder

Das Auftragnehmer-übergreifendes Innovations- und Architekturboard wird vom Auftraggeber Enterprise Architect geleitet und besteht aus den folgenden Mitgliedern:

- Auftraggeber Enterprise Architect;
- Auftraggeber IT Provider Management (operativ);
- Auftragnehmer Account Manager;
- Auftragnehmer Solution Architect;
- Auftraggeber und Auftragnehmer Subject Matter Experts (SMEs) je nach Erfordernis; und

- Vergleichbare Rollen von *Dritten*.

6.3.2 Befugnisse

Das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard besitzt folgende Befugnisse:

- Probleme aufgreifen hinsichtlich der Integration oder bei Technologiekonflikten zwischen den *Auftragnehmern*; und
- Lösungen entwickeln, welche durch den *Auftraggeber* genehmigt werden müssen.

6.3.3 Hauptverantwortlichkeiten

Das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard wird insbesondere:

- die Architektur, Standards und Richtlinien des *Auftraggebers* kommunizieren;
- ein Forum für die Lösung von größeren technologischen Problemen zwischen *Auftragnehmern* sicherstellen; und
- die Architektur und Innovation Roadmap überprüfen.

6.3.4 Berichte

Insbesondere ist das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard für folgende Aktivitäten verantwortlich:

- Bereitstellung von Protokollen (einschließlich Risiken, Aktionen, Problemen und Entscheidungen); und
- Gemeinsame offizielle Kommunikation und Vorgaben, die für die Auftragnehmer-übergreifenden Delivery Teams sind.

6.3.5 Eskalationspfad

Das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard eskaliert an das Auftragnehmer-übergreifende Service Meeting.

6.3.6 Eingangsinformationen

Das Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard wird unter anderem mit Themenschwerpunkten und Informationen des Innovations- und Architekturboard oder vergleichbaren Meetings des *Auftraggebers* mit *Dritten* bedient.

6.3.7 Meetings

Die Auftragnehmer-übergreifende Innovations- und Architekturboard trifft sich quartalsweise oder je nach Vereinbarung und in Übereinstimmung mit dem Governancemodell insgesamt.