

Transition

Enterprise Core Services

der

BARMER und der HEK

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.....	10
4.2.1	Grundlegende Anforderungen an die Transition.....	10
4.2.2	Allgemeine Leistungsanforderungen der Transition	10
4.3	Geplante Transition Phasen.....	12
4.3.1	Phase 1: Analyse der Bestandsinfrastruktur und Planung der neuen IT-Infrastruktur ..	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.....	14
4.3.6	Phase 6: Go-Live und Hypercare Support	15
4.4	Transition Meilensteine	15
4.4.1	Auftraggeber Anforderungen Meilensteine (Übersicht).....	15
4.4.2	Kritische Meilensteine	18
4.4.3	Pönalisierung Kritische Meilensteine	19
5	Abnahme der Transition Meilensteine	20
6	Transition Management	21
6.1	Transition Manager und Projekt Management Office (PMO)	21
6.2	Management und Überwachung der Transition.....	21
6.3	Berichtswesen	22
7	Transition Governance.....	23
7.1	Gremien.....	23
7.1.1	Transition Program Steering Board.....	23
7.1.2	Transition Jour Fixe	24
7.1.3	Transition Projekt-Jour Fixes (Transition-Projekt JF).....	25
7.1.4	Weitere Vereinbarungen	26
7.2	Eskalationsprozess.....	26

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Transitionsmeilensteine	18
Tabelle 2: Kritische Meilensteine	19

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 Bestanddienstleistern 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 einer dedizierten, hochverfügbaren Infrastruktur für die Enterprise Core Systeme des *Auftraggebers* entsprechend **01-02-02 Service Objekte**, die die folgenden Merkmale aufweist:

- eine hochverfügbare Infrastruktur, um Verfügbarkeit, Performance und Sicherheit entsprechend den Anforderungen des *Auftraggebers* zu gewährleisten;
- eine skalierbare Infrastruktur, die flexibel auf heutige und zukünftige Anforderungen reagieren kann und
- eine moderne Infrastruktur und Technologie, die effizient und kostengünstig betrieben werden kann.

Das Transition Konzept des *Auftragnehmers* stellt sicher, dass der *Auftraggeber* eine moderne, leistungsfähige und sichere IT-Infrastruktur erhält, die den aktuellen und zukünftigen Anforderungen gerecht wird und beinhaltet die Sicherstellung eines nahtlosen Übergangs von der alten auf die neue IT-Umgebung ohne signifikante Ausfallzeiten.

Im Folgenden werden der Aufbau und die Inbetriebnahme der neuen IT-Infrastruktur beschrieben und erläutert, wie die bestehenden Enterprise Core-Systeme des *Auftraggebers* vom Bestandsdienstleister in die Betriebsverantwortung des *Auftragnehmers* überführt werden. Der *Auftragnehmer* erstellt über die dafür vorgesehenen Phasen, Aktivitäten und Ergebnisse einen Transition Zeitplan. Der *Auftragnehmer* plant und führt die Transition in einer Weise aus, dass die von *Auftraggeber* definierten Ziele effektiv und effizient unterstützt werden:

- Strategische Ziele
 - Kosteneffizienz: Reduktion von Betriebskosten durch effizientere Infrastruktur,
 - Umsetzung und Einhaltung von Anforderungen an die Sicherheit und Compliance, und
 - Skalierbarkeit: Auslegung und Optimierung der IT-Infrastruktur für zukünftiges Wachstum.
- Technische Ziele
 - Minimale Downtime: Reduktion der Ausfallzeiten auf ein Minimum,
 - Netzwerkintegration: Nahtlose Verknüpfung zwischen vom *Auftragnehmer* für den *Auftraggeber* bereitgestellten Rechenzentren, und
- Operative Ziele
 - Planung und Durchführung der Transition in definierten Phasen mit dem Ziel, einen möglichst unterbrechungsfreien Betrieb aufrechtzuerhalten,
 - Ansatz zur Risikominderung bei der Migration des Datenbestands und Sicherstellung der Business-Kontinuität während der Migration,
 - Verantwortungsübernahme des *Auftragnehmers* für die im Rahmen der Transition zu implementierenden Infrastruktur Services.

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

Der *Auftragnehmer* muss den operativen Regelbetrieb für alle Services spätestens zum **15.08.2027** übernommen und die Transition spätestens zum **30.09.2027** abgeschlossen haben.

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 der 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 den 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 in den Tools des *Auftraggebers* implementiert, getestet, und fachlich je Service abgenommen sind; 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 den Aufbau und die Anbindung der IT-Infrastruktur zum Betrieb der Service Objekte und berücksichtigt dies in **01-08-01 Transition Konzept**, beschafft die dafür benötigte Hardware, Software und / oder Beistellungen Dritter.

Geplante Transition Gruppen

Der *Auftragnehmer* plant die Migration der Anwendungsdaten entsprechend Anhang **01-02-02 Service Objekte** unter Berücksichtigung der dort vorgesehenen Migrationsgruppen entsprechend ihrer jeweiligen Priorisierung im Transition Zeitplan sowie die Migration gespiegelter Backup- und Disaster-Recovery-Daten vom bestehenden Rechenzentrum in das neue Rechenzentrum.

4.3.1 Phase 1: Analyse der Bestandsinfrastruktur und Planung der neuen IT-Infrastruktur

Der *Auftragnehmer* führt eine detaillierte Analyse der Bestandsinfrastruktur und den darauf betriebenen Service Objekten 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. Dabei berücksichtigt der *Auftragnehmer* insbesondere zeitliche und fachliche Abhängigkeiten zu weiteren, zeitgleich stattfindenden Transitionen beim *Auftraggeber*. Die hierfür erforderlichen Informationen stellt der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* in geeigneter Form (z. B. schriftlich oder in Abstimmungsgesprächen) auf Anfrage des *Auftragnehmers* zur Verfügung. 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 um sicherzustellen, dass alle bestehenden Systeme und Anwendungen reibungslos in die neue Umgebung integriert werden können.

Ein umfassender Transition Zeitplan wird vom *Auftragnehmer* erstellt, in dem sämtliche Systeme des *Auftraggebers* – einschließlich Arbeitsplatz, SAP-Systeme sowie vom *Auftraggeber* genutzte Cloud-Dienste – unter Angabe der jeweiligen Zeitpunkte für den Go-Live-Termin sowie der geplanten und erforderlichen Netzwerkumstellungen aufgeführt sind.

Der *Auftragnehmer* informiert alle relevanten Stakeholder regelmäßig über den Fortschritt der Transition.

Ergebnisse der Phase 1:

- Transition Governance Organisation vom *Auftragnehmer* etabliert.
- Ressourcenanforderungen für Transition vom *Auftragnehmer* dokumentiert.
- Risikobewertung und -managementplan vom *Auftragnehmer* erstellt.
- Detailplanung der einzelnen Arbeitspakete und Meilensteine im Rahmen der Transition erstellt.
- Übergreifende Planung für Netzwerkumstellungen vorhanden und im Transition Zeitplan berücksichtigt.
- Kommunikationswege und Qualitätssicherungsmaßnahmen sind abgestimmt und dokumentiert.
- Backup-Konzept ist erstellt und mit dem *Auftraggeber* abgestimmt.

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, einschließlich aber nicht ausschließlich bezogen auf

- die Beschaffung und Installation von Hardware,
- die Konfiguration und Einrichtung der bereitgestellten Lösung,
- Beschaffung, Installation und Konfiguration von Software und Betriebssystemen,
- die Einrichtung entsprechend den Nutzungstypen als Application Server, Database Server oder weiterer Typen,
- die Konfiguration der Infrastruktur wie z.B. der vorzusehenden Backup Lösung, des Filesystems und Mounts und des Netzwerks, und
- weitere relevante Aktivitäten, um den erfolgreichen und fristgerechten Aufbau der neuen IT-Infrastruktur durch den *Auftragnehmer* sicherzustellen.

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

- Aufbau der Infrastruktur je Migrationsgruppe,
- Bereitstellung von benötigten Filesystemen,
- Aufbau der für den Service in erforderlichem Maß definierten WAN - und Failover Verbindungen der redundanten Data Center, und
- die Infrastrukturdokumentation.

4.3.3 Phase 3: Vorbereitung der Migration

Der *Auftragnehmer* plant die Migration in Anhang **01-08-01 Transition Konzept** und im Transition Zeitplan, einschließlich der systematischen Vorgehensweise, den Meilensteinen, der Risikobewertung entsprechend **01-08-01-02 Transition Risiken** und Maßnahmen zur Minimierung von Ausfallzeiten.

Der *Auftragnehmer* plant und dokumentiert sein Vorgehen, um die erfolgreiche Umsetzung der Migration zu überprüfen und zu testen und um die fehlerfreie Funktionalität der zu migrierenden Systeme sicherzustellen. Dazu gehört auch die Planung und Dokumentation von Fallback-Szenarien durch den *Auftragnehmer* in Abstimmung mit dem *Auftraggeber*, um im Falle von Störungen oder nicht erfolgreicher Migrationen in der Lage zu sein, den Ursprungszustand wiederherzustellen. Vor der Durchführung der Migration dokumentiert und implementiert der *Auftragnehmer* geeignete Backup-Strategien, um Datenverluste während der Migration zu verhindern.

Die Planung, wie die bestehenden Daten und Anwendungen in die neue Umgebung migriert werden, wird vom *Auftragnehmer* in Abstimmung mit dem *Auftraggeber* durchgeführt (inklusive Auswahl der Tools, Zeitpläne, Testläufe und übergreifende Netzwerkumstellungen). Dabei sind auch weitere Projekte oder Transitionen des *Auftraggebers* zu berücksichtigen, wie zum Beispiel für **Arbeitsplatz Services** und **SAP Services**. Die hierfür erforderlichen Informationen stellt der *Auftraggeber* dem *Auftragnehmer* in geeigneter Form (z. B. schriftlich oder in Abstimmungsgesprächen) auf Anfrage des *Auftragnehmers* zur Verfügung.

Der *Auftraggeber* stellt dem *Auftragnehmer* die Anbindung an das Rechenzentrum des Bestandsdienstleisters für den Zeitraum der Datenmigration im Rahmen der Transition bei.

4.3.4 Phase 4: Migration

Der *Auftragnehmer* führt die vollständige Übertragung aller Daten, Anwendungen und Prozesse gemäß dem Transition Zeitplan von der Bestandsumgebung in die neue Umgebung durch. Dabei stellt der *Auftragnehmer* die kontinuierliche Überwachung des Migrationsfortschritts sicher, sorgt für die schnelle Behebung von auftretenden Fehlern während der Migration und berichtet regelmäßig über den Fortschritt, aufgetretene Hindernisse, neue Risiken und Eskalationen.

4.3.5 Phase 5: Test und Validierung

Der *Auftragnehmer* unternimmt alle notwendigen Schritte, um sicherzustellen, dass die übertragenen Systeme, Prozesse und Technologien den vereinbarten Anforderungen und Qualitätsstandards entsprechen. Diese Phase umfasst die Durchführung von funktionalen Tests durch den *Auftraggeber* und nicht-funktionalen Tests durch den *Auftragnehmer* zur Überprüfung von Systemleistung, 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. Der *Auftragnehmer* dokumentiert alle Testergebnisse detailliert und führt Nachbesserungen durch, wenn ein Testergebnis nicht erfolgreich ist.

Sobald alle Testergebnisse dieser Phase erfolgreich nachgewiesen und dokumentiert wurden, bereitet der *Auftragnehmer* den formalen Abnahmeprozess vor und führt diesen in Abstimmung mit dem *Auftraggeber* durch. Der *Auftragnehmer* unterstützt dabei die Durchführung von Sicherheitsaudits, also die Durchführung von Sicherheitsüberprüfungen, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen.

4.3.6 Phase 6: Go-Live und Hypercare Support

Der *Auftragnehmer* stellt sicher, dass alle bisherigen Phasen erfolgreich abgeschlossen wurden, alle Systeme betriebsbereit sind und alle Services entsprechend **01-02-01 Service Katalog** durch den *Auftragnehmer* erbracht werden können. Zudem ist die Kopplung des ITSM-Systems des *Auftragnehmers* an das ITSM-System des *Auftraggebers* erfolgreich abgeschlossen und die dahinterliegenden IT-Service Management Prozesse etabliert.

In der Go-Live-Phase überwacht der *Auftragnehmer* die fehlerfreie Inbetriebnahme der migrierten Anwendungen, stellt sicher, dass die vom *Auftraggeber* definierten Service Level eingehalten werden und sorgt für die Behebung letzter technischer oder operativer Probleme in Form eines Hypercare Supports und die nahtlose Übergabe an das operative Support-Team. Die Go-Live Phase ist abgeschlossen, wenn die Abnahme aller Systeme des *Auftraggebers* stattgefunden hat. Der *Auftragnehmer* erstellt eine umfassende Übergabe- und Abschlussdokumentation über alle durchgeführten Arbeiten und Ergebnisse.

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	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.
AG 8	Umsetzung der technisch-organisatorischen Maßnahmen (TOMs) nachgewiesen und akzeptiert	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	„Pre-Final“ Version Service Management und Governance Handbuch erstellt	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 <i>Services</i> auf. <ul style="list-style-type: none"> - 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>	<p>Alle <i>Service Commencement Dates</i> sind erreicht.</p> <p>Das <i>letzte SCD</i> wurde, wie in 01-08-01-01 Transition Zeitplan definiert, erreicht.</p> <p>Alle <i>Services</i> werden durch den <i>Auftragnehmer</i> produktiv betrieben.</p>
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	Bereitstellung der Basis Infrastruktur Data Center 1 und 2, WAN-Strecken, Firewall und Router-Konfiguration	<ul style="list-style-type: none"> • DC1/DC2 Zugriff hergestellt und vom <i>Auftragnehmer</i> getestet • WAN-Strecken vom <i>Auftragnehmer</i> getestet • Konfiguration überprüft • Housing / Facility verfügbar
AG 15	Backup-Recovery Konzept fertiggestellt	Das Backup-Recovery Konzept wurde erstellt und mit dem <i>Auftraggeber</i> abgestimmt.

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		

ID	Meilenstein Beschreibung	Zieldatum
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
AG 15	Backup-Recovery Konzept fertiggestellt	<u>Erster</u> SCD - 4 Wochen
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 eines aktualisierten Summarys 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:

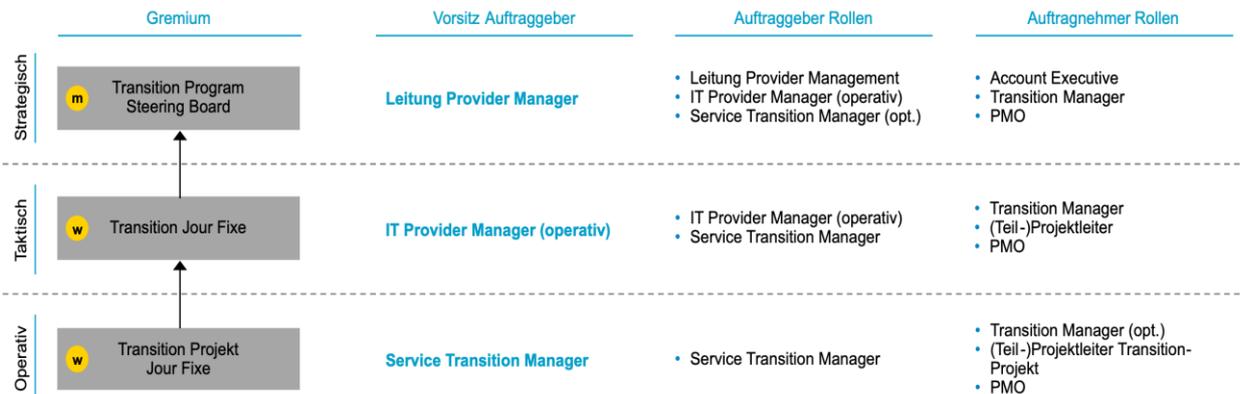


Abbildung 1 Gremien während der *Transition*

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 Vortermin.
- 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 Beistelleistungen 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 Vortermin.
- Je Transition Projekt: Vorstellung des Status (Fortschritt, Meilensteine, Risiken, Beistelleistungen). 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**.