



ANLAGE A

Leistungsbeschreibung

Ausschreibung UHD (UserHelpDesk) DEW21

Version 1.0
Datum: 08.06.2026

Leistungsbeschreibung

Inhalt

1. Management Summary & Rahmenbedingungen.....	3
1.1 Ausgangslage:	3
1.2 Zielsetzung:	3
1.3 Mengengerüst (Volumina):	3
1.4 Leistungsort & Sprache:	4
1.5 Baselining Option	4
1.5.1 Initiales Vergütungsmodell und Zielsetzung.....	4
1.5.2 Baselining-Phase und Mitwirkungspflichten	5
1.5.3 Einseitiges Optionsrecht des Auftraggebers	5
1.5.4 Berechnungslogik und Überführung in feste Service Fees.....	5
1.6 Datenschutz und Auftragsverarbeitung (AVV).....	6
2. Leistungsumfang (Scope of Service).....	6
2.1 Unterstützte Kanäle:	7
2.2 Servicezeiten:	8
2.3 Serviceerbringung vor Ort:.....	9
2.4 Scope der Servicelevel.....	9
2.4.1 Aufgaben im 1st Level Support (Service Desk / SPOC).....	9
2.4.2 Aufgaben im 2nd Level Support (Desktop Support / On-Site / Client Admin).	11
2.5 Unterstützte Applikationen (Verweis auf Anlage):.....	12
2.6 Abruf zusätzlicher Leistungen.....	12
3. Operative Prozesse & Schnittstellen	13
3.1 Incident Management (Störung):.....	13
3.2 Service Request Management (Anfrage):	15
3.3 Schnittstelle zum 2nd und / oder 3rd Level (Qualitätssicherung):	17
3.4 Eskalationsmanagement:	18
3.5 Verwaltung und Ablage von Skripten und Quellcode.....	20
4. Technische Anbindung & Ausstattung.....	20
4.1 Ticketsystem (ITSM):	21
4.2 Telekommunikation (ACD):	22

4.3 Hardware und Accounts:.....	24
4.4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (DEW21)	25
5. Service Levels (SLAs) & Reporting	26
5.1 Definition der SLAs:	26
5.2 Monitoring / Messmethodik:	26
5.3 Reporting-Pflichten:.....	26
5.4 Sanktionen (Pönalen):.....	28
6. Personal & Qualitätssicherung.....	28
6.1 Named Ressources	28
6.1.1 Leistungsort & Präsenz:	29
6.1.2 Remote-Leistungserbringung:	29
6.2 Qualifikationsprofile:	29
6.2.1 Qualifikationsprofil: 1st Level Support (Service Desk Agent / SPOC).....	29
6.2.2 Qualifikationsprofil: 2nd Level Support (Desktop Support / Client Admin)....	30
6.2.3 Qualifikationsprofil: Service Delivery Manager (SDM)	30
6.2.4 Qualifikationsprofile für zusätzliche Leistungsunterstützung.....	31
6.2.5 Qualitätssicherung und Genehmigungsverfahren vor Personaleinsatz.....	32
6.3 Schulung & Wissensmanagement:	33
6.4 Abgrenzung zur Arbeitnehmerüberlassung (ANÜ).....	34
6.5 Einsatz von Subunternehmern (Nachunternehmern).....	35
7. Transition (Start) & Exit (Ende)	36
7.1 Transitionsphase / Bestandsaufnahme (Onboarding):	36
7.2 Exit-Management:	37

1. Management Summary & Rahmenbedingungen

Dieses Dokument beschreibt die Leistungsanforderungen für die Neuvergabe von IT-Support-Leistungen im Rahmen eines SektVO-Verfahrens. Die vertragliche Basis bildet der eVB-IT Servicevertrag. Zwingende Kriterien sind die Einhaltung regulatorischer KRITIS-Vorgaben (BSI/NIS-2) sowie die Nutzung des ITSM-Tools, zum Zeitpunkt der Ausschreibung SMAX von OpenText. Das kommerzielle Modell startet nach Aufwand (Time & Material) und beinhaltet eine vertraglich fixierte Baseline-Phase mit der Option, später, wo möglich und sinnvoll, in feste Service Fees (Pauschalen) zu wechseln. Der Go-Live ist nach einer zweimonatigen Transitionsphase für den 01.03.2027 terminiert.

1.1 Ausgangslage:

Die Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW21) ist als regionaler Versorger und KRITIS-Betreiber auf eine hochverfügbare IT-Infrastruktur angewiesen. IT-Support-Leistungen werden bereits etabliert erbracht. Ziel dieser Ausschreibung ist es, einen definierten Teilbereich des Service Desk zu konsolidieren und an einen zentralen Dienstleister zu übergeben.

Das zu betreuende Umfeld umfasst unterschiedlichste Systeme und Applikationen. Die geforderte Bearbeitungstiefe ist modular und systemabhängig: Sie reicht von der kompletten End-to-End-Lösung (1st bis 2nd Level durch den Dienstleister) bis hin zum reinen, qualifizierten Dispatching (Ticketweiterleitung) an interne DEW21-Fachteams oder Dritte. Auch soll bei der Umsetzung von Allgemeinen Service Requests (SRs) im Tagesgeschäft unterstützt werden.

1.2 Zielsetzung:

Das primäre Ziel der Auslagerung ist eine signifikante Entlastung der internen IT-Ressourcen der DEW21. Es sollen Mitarbeiter der DEW21 Gruppe, welche den Servicedesk telefonisch kontaktieren durch den Servicedesk angeregt werden das interne Serviceportal zu verwenden. Auch wird eine hohe Erstlösungsquote (First Contact Resolution) und eine exakte Vorqualifizierung von Störungen zu erbringen.

Der Auftragnehmer fungiert als Single Point of Contact (SPOC) und übernimmt die Gesamtlösungsverantwortung (Ticket Ownership) über den gesamten Lebenszyklus eines Tickets. Für Tickets, die zur fachlichen Lösung an Bereiche außerhalb der Kontrolle des Auftragnehmers übergeben werden müssen (z. B. interne Fachabteilungen), wird das SLA-Messverfahren durch eine „Stop-Clock“-Regelung pausiert.

1.3 Mengengerüst (Volumina):

Aufgrund der teils internen Historie der Serviceerbringung fehlen aktuell ein etabliertes Performance-Monitoring sowie belastbare historische KPIs. Zudem ist das

Projektfeld durch signifikante technologische Umbrüche geprägt, insbesondere durch den anstehenden Wechsel des zentralen ITSM-Tools auf SMAX sowie die parallellaufende Client-Migration von Windows 10 auf Windows 11.

Die Beauftragung erfolgt initial nach Aufwand (Time & Material) auf Basis eines erwarteten Headcounts. Diese Phase dient dem gemeinsamen Baselineing, um valide Daten für einen späteren Wechsel in ein Festpreismodell zu erheben.

Als Schätzgrundlage für die initiale Kapazitätsplanung des T&M-Modells gelten derzeit folgende Parameter:

Betreute Anwender: ca. 1.200

Erwartetes Ticketvolumen: ca. 1 Ticket pro Mitarbeiter und Monat, entspricht ca. 1.000 Tickets/Monat

Durchschnittliche Bearbeitungszeit: ca. 20 Minuten pro Ticket

-> In Anbetracht der vor Ort Präsenz, der Urlaubsvertretung, Krankheit und dem Mitwirken an SRs ergibt sich aktuell daraus ein abgeleiteter Kapazitätsbedarf: ca. 3-5 Vollzeitäquivalente (FTE)

1.4 Leistungsort & Sprache:

Die hier unmittelbar nachfolgenden Punkte gelten als unverhandelbare K.O. Kriterien.

- Der primäre Leistungsort sind die Geschäftsräume der DEW21 in Dortmund.
- Das Sprachlevel hat sich auf C1 für Deutsch und B2 für Englisch zu bewegen.
- Remotetätigkeiten primär nur als Überlaufregelung.

Die Nichterfüllbarkeit dieser Grundanforderungen führt zum Ausschluss im Vergabeverfahren. Wir bitten bei Nichterfüllbarkeit von vorneherein von einer Teilnahme abzusehen.

1.5 Baselineing Option

1.5.1 Initiales Vergütungsmodell und Zielsetzung

Aufgrund der aktuellen technologischen Transformationen (u. a. Einführung SMAX, Migration auf Windows 11) sowie fehlender historischer Leistungskennzahlen erfolgt die Erbringung und Vergütung der Leistungen nach den 2 Monaten Transitionsphase ab dem Go-Live (01.03.2027) zunächst ausschließlich nach Aufwand (Time & Material) auf Basis der im Preisblatt (Anlage C) vereinbarten Stunden- und Tagessätze. Ziel beider Vertragsparteien ist es, nach einer Phase der Messung und Stabilisierung (Baselineing) in ein planbares Festpreismodell (Service Fees) zu wechseln.

1.5.2 Baselineing-Phase und Mitwirkungspflichten

Die ersten 12 Monate nach dem Go-Live gelten als formelle Baselineing-Phase. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, in dieser Zeit alle anfallenden Leistungsmengen (insbesondere Ticketvolumina pro Service-Kategorie, tatsächliche Bearbeitungszeiten, First Contact Resolution Rate) lückenlos, transparent und manipulationssicher im bereitgestellten ITSM-Tool, derzeit SMAX, zu dokumentieren. Diese Daten bilden die verbindliche Grundlage für die spätere kaufmännische Bewertung. Die Monate 4 bis 10 nach Go-Live gelten dabei als Referenzzeitraum (Ausschluss der initialen Hypercare-Phase).

1.5.3 Einseitiges Optionsrecht des Auftraggebers

Der Auftraggeber behält sich das einseitige Recht vor, das Vergütungsmodell nach Ablauf der Baselineing-Phase ganz oder für abzugrenzende Teilleistungen (Module) von der Aufwandsvergütung in eine monatliche Service-Pauschale (Fixed Fee / Preis pro Ticket) zu überführen. Diese Option kann vom Auftraggeber mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten in Textform ausgeübt werden. Ein Anspruch des Auftragnehmers auf Ausübung der Option besteht nicht.

1.5.4 Berechnungslogik und Überführung in feste Service Fees

Die Höhe der zukünftigen Service Fees (z. B. Preis pro Ticket oder feste Monatspauschale) wird nach Abschluss der Baselineing-Phase nicht frei neu verhandelt, sondern ergibt sich mathematisch aus den gemessenen Realdaten in Verbindung mit den im Angebot (Anlage C) hinterlegten, verbindlichen Stundensätzen.

Die Berechnungsformel zur Ermittlung eines Stückpreises (Ticketpreis) lautet:

Gemessene durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handling Time - AHT) des Referenzzeitraums (Monate 4-10) pro Leistungskategorie multipliziert mit dem vom Auftragnehmer im Preisblatt (Anlage C, Tabelle 4) verbindlich angebotenen Stundensatz für das jeweilige Qualifikationsprofil.

Auf Basis dieser errechneten Stückpreise und des gemessenen monatlichen Durchschnittsvolumens wird der T&M-Betrieb in feste, monatlich abrechenbare Service Fees überführt.

Jährliche Volumen Anpassung (True-Up / True-Down Korridor):

Da der Vertrag auf eine langfristige Partnerschaft ausgelegt ist, unterliegt das Ticketvolumen natürlichen Schwankungen (z. B. durch Systemwechsel, Automatisierung oder veränderte Nutzerzahlen). Um diese Schwankungen für beide Seiten fair abzubilden, wird ein jährlicher Volumen-Review etabliert:

- **Bagatellkorridor:** Schwankt das gemessene durchschnittliche Ticketvolumen eines abgelaufenen Vertragsjahres in einem Korridor von +/- 10 im Vergleich zum initialen Baselineing-Wert, bleibt die monatliche Service Fee für das Folgejahr

unverändert. Dies reduziert den administrativen Aufwand für Kleinstschwankungen.

- **True-Down (Volumenrückgang):** Unterschreitet das Volumen die Untergrenze des Korridors (z. B. -15 % Tickets), wird die Service Fee für das Folgejahr entsprechend der Differenz nach unten korrigiert.
- **True-Up (Volumenanstieg):** Überschreitet das Volumen die Obergrenze des Korridors, wird die Service Fee entsprechend nach oben korrigiert.
- **Berechnungsgrundlage:** Für die exakte kaufmännische Berechnung dieser Volumen Anpassungen gelten strikt und ausschließlich die im Preisblatt (Anlage C) bereits bei Vertragsschluss vereinbarten Stückpreise.

Wertsicherungsklausel (Inflationsausgleich):

Um die wirtschaftliche Balance bei allgemeinen Kosten- und Lohnsteigerungen über die Gesamtlaufzeit des Vertrages zu wahren, wird eine Wertsicherungsklausel vereinbart. Frühestens 12 Monate nach dem in Kraft treten der festen Service Fee (und danach maximal einmal jährlich) hat der Auftragnehmer das Recht, eine Anpassung der Preise zu fordern. Als objektiver Maßstab für diese Anpassung dient ausschließlich der vom Statistischen Bundesamt (Destatis) veröffentlichte Verbraucherpreisindex für Deutschland (VPI) [alternativ: der Index der Erzeugerpreise für IT-Dienstleistungen]. Eine Preisanpassung kann erst verlangt werden, wenn sich der Index seit der letzten Preisvereinbarung um mehr als 3 % verändert hat. Die Anpassung der Service Fee erfolgt dann prozentual exakt in der Höhe der Indexveränderung.

1.6 Datenschutz und Auftragsverarbeitung (AVV)

Erforderlichkeit der Auftragsverarbeitung:

Die vertragsgegenständliche Leistungserbringung im Rahmen des Service Desks erfordert den regelmäßigen systemseitigen Zugriff auf personenbezogene Daten der DEW21 (insbesondere Mitarbeiterstammdaten, Erreichbarkeiten, IP-Adressen und organisatorische Zuordnungen im ITSM-System SMAX sowie im Active Directory). Es wird ausdrücklich klargestellt, dass auch der nur lesende, administrative oder ferngesteuerte Zugriff (Remote Access) auf diese Daten innerhalb der geschlossenen Systemlandschaft der DEW21 eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Art. 4 Nr. 2 DSGVO darstellt.

2. Leistungsumfang (Scope of Service)

Erwarteter Leistungsgegenstand

Der Leistungsgegenstand dieser Ausschreibung umfasst die Übernahme und Erbringung modularer IT-Support-Leistungen für die IT-Systemlandschaft der DEW21. Das

Leistungsspektrum beinhaltet neben dem klassischen Incident Management (Störungsbehebung) ausdrücklich auch die qualifizierte Annahme, Unterstützung und Bearbeitung von allgemeinen Service Requests (Serviceanfragen) nach etablierten ITIL-Standards.

Gesamtlösungsverantwortung

Der Auftragnehmer agiert als zentraler Ansprechpartner (Single Point of Contact) für die IT-Anwender der DEW21. Für alle später in dieser Leistungsbeschreibung, sowie der Anlage D – Service Matrix definierten Services übernimmt der Auftragnehmer die absolute Gesamtlösungsverantwortung (Ticket Ownership) im Rahmen der jeweils vorgegebenen Durchdringungstiefe.

Diese durchgehende Fallverantwortung – inklusive der Überwachung des Ticket-Fortschritts und der transparenten Kommunikation mit dem Endanwender – bleibt vollumfänglich beim Auftragnehmer bestehen, auch wenn ein Anliegen zur fachlichen Lösung temporär an interne Fachteams der DEW21 oder externe Drittdienstleister weitergeleitet (dispatcht) werden muss. Ausgenommen hiervon sind ausschließlich Tickets zu Services, die nicht in den vertraglichen Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen; diese werden ohne Übernahme der Ticket-Ownership direkt an die zuständigen Lösegruppen geroutet (Dispatching).

Aktive Portal-Steuerung (User Adoption & Shift Left)

Ein zentrales Ziel der Zusammenarbeit ist die nachhaltige Stärkung des IT-Self-Services. Der Service Desk hat die vertragliche Aufgabe, die Mitarbeiter der DEW21 bei der Einstellung ihrer Anliegen aktiv zu begleiten und schrittweise an die eigenständige Nutzung des zentralen Self-Serviceportals (SMAX) heranzuführen. Der Auftragnehmer leistet hierbei proaktive und lösungsorientierte Hilfestellung, um die Anwender zu befähigen und die Akzeptanz für das Portal kontinuierlich zu steigern (Shift-Left-Ansatz).

2.1 Unterstützte Kanäle:

Für die Meldung von IT-Störungen (Incidents) sowie für die Einstellung von Service-Requests stehen den Anwendern der DEW21 definierte Kommunikationswege zur Verfügung. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle über diese Kanäle eingehenden Anfragen qualifiziert, entgegengenommen, vollumfänglich im zentralen ITSM-Tool (SMAX) erfasst und gemäß den vereinbarten SLAs bearbeitet werden.

Folgende Kontaktkanäle sind vom Auftragnehmer zwingend zu bedienen:

- **IT-Serviceportal (Primärer Kanal):** Das Portal ist unter <https://serviceportal.dew21.de> erreichbar. Dieser Weg ist im Sinne der strategischen User-Adoption vom Auftragnehmer bei der Anwenderkommunikation stets zu priorisieren. Eingehende Portal-Tickets sind formal zu prüfen und in die fachliche Bearbeitung zu überführen.

- **Telefonischer Support (Hotline):** Insbesondere für zeitkritische Störungen, oder Fälle, in denen Anwender keinen Systemzugriff mehr haben, ist der Service Desk unter der zentralen Rufnummer **0231 544-3000** erreichbar. Die telefonische Annahme erfordert eine direkte Ticketanlage in SMAX durch den Agenten während des Gesprächs.

2.2 Servicezeiten:

Reguläre Servicezeiten (Standardbetrieb) Die primäre Leistungserbringung für alle vertraglich vereinbarten Support-Leistungen erfolgt an Werktagen (Montag bis Freitag, exklusive bundeseinheitlicher Feiertage sowie Feiertage in NRW) in der Zeit von **07:00 Uhr bis 16:00 Uhr (MEZ/MESZ)**. Diese regulären Servicezeiten bilden die Grundlage für die initiale kaufmännische Beauftragung, Personalplanung und SLA-Messung.

Optionale Serviceerweiterungen (Bedarfspositionen)

Um auf zukünftige betriebliche Anforderungen, kritische Systemausfälle oder Projektphasen flexibel reagieren zu können, ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Preisblatt (Anlage C) verbindliche Konditionen und Aufschläge für erweiterte Servicezeiten anzubieten. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass für diese Erweiterungskapazitäten zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses keine Beauftragung vorgesehen ist und keine Abnahmeverpflichtung seitens der DEW21 besteht. Der spätere Abruf erfolgt bei Bedarf gesondert.

Folgende optionale Module sind als abrufbare Leistungskatalog-Positionen anzubieten:

- **Erweiterte Business Hours:** Ausweitung der aktiven Servicezeiten an Werktagen in den Randstunden (06:00–07:00 Uhr, 16:00–20:00 Uhr sowie 20:00–24:00 Uhr).
- **Samstagssupport:** Reguläre Besetzung des Service Desks an Samstagen (als Halbtagsmodul vormittags sowie als ganztägiges Modul).
- **Rufbereitschaft (On-Call):** Bereitstellung einer reaktiven Bereitschaft zur Entstörung kritischer Incidents (außerhalb der regulären Servicezeiten, nachts sowie an Wochenenden/Feiertagen).
- **24/7-Support:** Module für einen vollkontinuierlichen Betrieb (wahlweise zeitlich befristet zur Absicherung von Krisenlagen oder als dauerhafte Vertragsoption).
- **Projekt- und Rollout-Servicezeiten:** Temporäre Support-Bereitstellung in Rand- oder Wochenendzeiten zur gezielten Absicherung von IT-Migrationen (z. B. Hypercare-Phasen nach Systemumstellungen).
- **VIP- / Executive-Support:** Bereitstellung dedizierter Erreichbarkeiten und priorisierter Support-Kanäle für einen gesondert definierten Kreis von Personen.

2.3 Serviceerbringung vor Ort:

Die vertraglich vereinbarten Support-Leistungen sind zwingend vor Ort (On-Site) in den Geschäftsräumen der DEW21 zu erbringen. Um die erwartete Leistungserbringung, einen engen fachlichen Austausch mit der internen IT und die Einhaltung der KRITIS-Sicherheitsvorgaben zu gewährleisten, stellt der Auftraggeber die hierfür notwendige Basisinfrastruktur zur Verfügung:

- **Räumlichkeiten & Arbeitsplatz:** Die DEW21 stellt dem Service-Personal des Auftragnehmers die für die Leistungserbringung erforderlichen Büroräume und Arbeitsplätze innerhalb der eigenen Liegenschaften unentgeltlich zur Verfügung.
- **IT-Ausstattung (Hardware):** Zur Sicherstellung einer homogenen und sicheren Systemlandschaft werden die Mitarbeiter des Auftragnehmers ausschließlich mit standardisierten Laptops (inklusive der notwendigen Peripherie) der DEW21 ausgestattet. Die Nutzung privater oder Auftragnehmer eigene Hardware (Bring Your Own Device) für den Zugriff auf DEW21-Systeme in der Regel nicht vorgesehen für einen Standard Support Mitarbeiter. Zwecks BackOffice / Anrufüberlauf, also dem reinen Annehmen der Calls und initiale Ticketanlage kann auf eine SaaS Lösung zurückgegriffen werden.
- **Zutritt & betriebliche Infrastruktur:** Das eingesetzte Personal erhält für die Dauer des Einsatzes physische Zutrittskarten für die zugewiesenen Gebäude- und Sicherheitszonen der DEW21. Darüber hinaus ist das Personal berechtigt, die allgemeine betriebliche Infrastruktur, insbesondere die hauseigene Kantine, unter den für Externe standortüblichen Bedingungen mitzunutzen.
- **Remote Ausnahme:**
Für mögliche Peaks bildet das ebenfalls zu benennende Backoffice-Personal des Auftragnehmers einen Fallback, welches lediglich bedarfsgesteuert bei erhöhtem Ticketaufkommen (Spitzenlastabdeckung / Ticket- und Telefon-Überlauf) für die Rufannahme und Ticketaufnahme herangezogen wird.

2.4 Scope der Servicelevel

Die Definitionen des Scopes hier stellt Momentaufnahmen dar. Grundsätzlich werden vom neuen Auftragnehmer alle Kenntnisse erwartet, um den Service in seinen Grundanforderungen und gemäß Servicematrix zu erbringen. Anforderungen hinsichtlich Systeme können und werden sich im Verlauf der Vertragslaufzeit ändern.

2.4.1 Aufgaben im 1st Level Support (Service Desk / SPOC)

Der 1st Level Support fungiert als zentraler, prozessgesteuerter Kontaktpunkt (SPOC) für alle IT-Anwender der DEW21. Ziel ist neben einer hohen Erstlösungsquote (First Fix Rate) die nachhaltige Befähigung der Endanwender im Umgang mit den Self-Service-

Angeboten. Zu den standardisierbaren Aufgaben (Bearbeitung nach SOPs) des Auftragnehmers gehören zwingend:

Ticket-Lifecycle, Dispatching & Portal-Steuerung

- **Portal-Steuerung (Shift Left):** Aktive Anleitung und methodische Begleitung der Anwender zur eigenständigen Nutzung des IT-Serviceportals (<https://serviceportal.dew21.de>). Bei telefonischen Meldungen (0231 544-3000) von Standard-Requests hat der Service Desk proaktiv auf die digitalen Bestellwege hinzuweisen und bei der Portalbedienung zu unterstützen.
- **Erstanalyse & Erfassung:** Qualifizierte Annahme, Klassifizierung und Priorisierung sämtlicher Störungen und Anfragen im ITSM-Tool (SMAX).
- **Dispatching & Ownership:** Zuweisung von Tickets an nachgelagerte interne Fachgruppen oder externe Drittdienstleister. Die Gesamtlösungsverantwortung, Überwachung der SLAs und die Endanwender-Kommunikation verbleiben dabei stets beim 1st Level, so die Applikation in der anteiligen Lösungsverantwortung nach Servicematrix gelistet ist. Ausgenommen hiervon sind ausschließlich Tickets zu Services, die nicht in den vertraglichen Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen; diese werden ohne Übernahme der Ticket-Ownership direkt an die zuständigen Lösegruppen geroutet (Dispatching).

Identity & Access Management (Standard-Requests)

- **Entra ID & MFA:** Verwaltung von User-Accounts (Änderungen, Deaktivierungen nach Vorlage) sowie das Einrichten und Zurücksetzen der Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA).
- **Exchange Administration (Basis):** Standardisierte Änderungen an Postfächern sowie die Verwaltung von Shared Mailboxes, Ressourcenpostfächern und Verteilerlisten inklusive Rechtevergabe.
- **Fachanwendungen:** Standardisierte Benutzeradministration (z. B. in Jira/Confluence) nach dokumentierten Vorgaben.

Client-, Office- & Windows 10 / 11 Support

- **Windows 10 / 11 Support:** Aktive ticketbasierte Unterstützung der Anwender im Rahmen von Fehlerdiagnose auf Betriebssystemebene, Einbindung von Druckern und Netzlaufwerken.
- **M365 & Office:** Endanwendersupport und Hilfestellung für die Microsoft 365 Suite (Teams, OneDrive, SharePoint) sowie Outlook- und OWA-Konnektivität.
- **Mobile Device Management (MDM):** Änderungsdocumentation, Standard-Entsperren von iOS-Geräten, Support beim Intune-Enrollment sowie das Ausführen von Geräte-Wipes/Resets über die GUI.

- **Weitere Anwendungen:** Ergeben sich aus „Anlage D – Service Matrix“ und der sich in Abstimmung innerhalb der Laufzeit des Vertrages durch Änderungen in der Systemlandschaft.

2.4.2 Aufgaben im 2nd Level Support (Desktop Support / On-Site / Client Admin)

Der 2nd Level Support übernimmt die tiefgehende technische Fehleranalyse (Advanced Troubleshooting) sowie Tätigkeiten, die zwingend eine Vor-Ort-Präsenz und erweiterte administrative Systemrechte erfordern.

Client-, Hardware- & On-Site-Support

- **OS:** Tiefergehende Diagnose von komplexen Betriebssystem-Störungen (Windows 10 / 11) und Treiberkonflikten.
- **Mobile Devices (iOS):** Physische Konfiguration und Übergabe von iOS-Geräten. Analyse tiefgehender MDM-Routing-Fehler sowie gezielter Profil-Push zur Sicherstellung der Compliance.
- **Netzwerk & VPN:** Diagnose von lokalen Netzwerkproblemen auf Client-Ebene (TCP/IP, DNS, DHCP) und Troubleshooting komplexer VPN-Verbindungsfehler (FortiClient).

Microsoft Intune & Applikationsmanagement

- **Client Lifecycle & Reporting:** Verwaltung der Clients (Entra ID Join, Autopilot), Zuweisung von Software und Verwaltung dynamischer Gerätegruppen. Erstellung der technischen Dokumentation (Richtlinienstruktur, Update-Ringe, Applikationsübersicht).
- **Paketierung:** Spezialisierte Softwarepaketierung von Standardapplikationen (MSI, Intunewin, Skripting) sowie Updatepflege bestehender Pakete.
- **Fehleranalyse:** Log-Analyse bei fehlgeschlagenen Deployments, Behebung von Compliance-Fehlern auf Endgeräten. Kommunikation mit dem Microsoft-Support bei Plattformproblemen.
- **Patch- & Updates:** Konfiguration von Windows Updates for Business (Qualitätsupdates, Funktionsupdates).

Exchange & Applikations-Administration

- **Exchange & Outlook:** Analyse lokaler Client-Fehler (Cache/Profil). Durchführung von Message Traces und Mailflussanalysen zur Störungsdiagnose. Konfiguration von Transportregeln und Proofpoint-Security-Policies.
- **Fachanwendungen:** Application Administration für Atlassian (Jira/Confluence)

- **Weitere Anwendungen:** Ergeben sich aus „Anlage D – Service Matrix“ und der sich in Abstimmung innerhalb der Laufzeit des Vertrages durch Änderungen in der Systemlandschaft.

2.5 Unterstützte Applikationen (Verweis auf Anlage):

Der Support-Umfang richtet sich nach der „Anlage D - Service Matrix“. Für nicht gelistete Software wird kein Support geschuldet (Out of Scope), muss aber mindestens für Dritte dokumentiert und dispatched werden.

Servicematrix als Grundlage:

Die konkreten Applikationen, Fachverfahren und Infrastrukturkomponenten, die durch den Auftragnehmer im Rahmen des 1st und 2nd Level Supports zu betreuen sind, ergeben sich im Detail aus der beigefügten „Anlage D - Service Matrix“. Diese Matrix definiert für jedes System die Leistungstiefe, das maximale Service Level sowie die klaren Abgrenzungen zu Drittdienstleistern und internen Fachbereichen der DEW21.

Flexibilitätsklausel:

Da die Leistungserbringung initial nach Aufwand (Time & Material) erfolgt und die IT-Landschaft der DEW21 einer kontinuierlichen Weiterentwicklung unterliegt, ist die Servicematrix in der initialen Vertragsphase als "Living Document" zu verstehen.

Detailveränderungen im Applikationsportfolio – wie die Hinzunahme neuer Standardsoftware, das Ausphasen von Altsystemen oder geringfügige Verschiebungen in der Routing-Tiefe – sind ausdrücklich zu erwarten, verändern den vertraglichen Gesamtcharakter der Support-Leistungen nicht und gelten als unkritisch. Solche Anpassungen erfordern in der T&M-Phase keinen formellen vertraglichen Change Request und führen nicht zu einer Anpassung der vereinbarten Stundensätze. Die Leistungserbringung und Abrechnung erfolgt weiterhin flexibel und transparent über die tatsächlich angefallenen Aufwände.

Erst mit der potenziellen Ausübung der vertraglichen Optionsklausel (Überführung von T&M in feste Service Fees nach der Baseline-Phase) wird der zu diesem Zeitpunkt gültige Stand der Servicematrix als kaufmännische Basis für die Pauschalen festgeschrieben.

2.6 Abruf zusätzlicher Leistungen

Neben den fest definierten und SLA-gebundenen Support-Leistungen (Ticketbearbeitung im Basis-Service) wird es im Laufe der Vertragslaufzeit zur Anfrage erweiterter Unterstützungsleistungen bei der Umsetzung von ServiceRequests kommen, die den Rahmen der regulären Entstörung oder den Rahmen des standardmäßig eingesetzten Personennstamm überschreiten ("Zusätzliche Services" im Sinne der EVB-IT Service Vertrag).

Beauftragung, Aufwandsabschätzung und Freigabe:

Diese zusätzlichen Leistungsunterstützungsanfragen werden von der DEW21 bedarfsgerecht und anlassbezogen als separates Arbeitspaket (z. B. via Service Request oder Einzelbeauftragung) beim Auftragnehmer angefragt. Der Auftragnehmer prüft die Anfrage und erstellt daraufhin eine fundierte Aufwandsabschätzung (inklusive Zeit- und Ressourcenplanung). Die bloße Prüfung und Übermittlung dieser Abschätzung durch den Auftragnehmer führt nicht zu einer automatischen Beauftragung. Die tatsächliche Ausführung der zusätzlichen Leistung darf zwingend erst nach einer ausdrücklichen, systemseitigen (z. B. via Approval im ITSM-System) oder schriftlichen Freigabe durch die autorisierten Stellen der DEW21 erfolgen.

Ressourceneinsatz und Schutz der Kernleistungen:

Dem Auftragnehmer steht es grundsätzlich frei, für die Umsetzung dieser freigegebenen zusätzlichen Services das bereits im 1st, oder 2nd Level eingesetzte Bestandspersonal zu nutzen, sofern dieses über die geforderten Skills sowie über freie Kapazitäten verfügt. Die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Service Levels (SLAs) im regulären Support-Tagesgeschäft (Kernaufgaben) hat jedoch stets absolute Priorität und darf durch diese Zusatzaufgaben zu keinem Zeitpunkt gefährdet werden. Sind die Kapazitäten des Bestandspersonals für eine konfliktfreie Umsetzung nicht ausreichend, ist der Auftragnehmer verpflichtet, zeitgerecht und vollumfänglich zusätzliche personelle Ressourcen zur Erfüllung der Sonderanfragen bereitzustellen. Diese Abrechnung erfolgt dann transparent nach den im Preisblatt vereinbarten Tagessätzen der jeweiligen Qualifikationsstufe.

Kaufmännische Abgrenzung im Preisblatt:

Die Abrechnung dieser zusätzlichen Services erfolgt streng nach Aufwand (Time & Material). Um hierbei maximale Transparenz und Vergleichbarkeit zu gewährleisten, ist der Auftragnehmer verpflichtet, im Preisblatt (Anlage C) separate, verbindliche Tagessätze für diese zusätzlichen Leistungen auszuweisen. Diese Tagessätze sind zwingend in die drei folgenden Erfahrungs- und Skill-Stufen zu untergliedern:

- Junior IT Consultant
- IT Consultant
- Senior IT Consultant

3. Operative Prozesse & Schnittstellen

3.1 Incident Management (Störung):

Zielsetzung und Definition:

Ziel des Incident Managements ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des vereinbarten IT-Regelbetriebs nach einer Störung, um die negativen Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse der DEW21 zu minimieren. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, diesen Prozess nach ITIL-Best-Practices und den internen Vorgaben der DEW21 umzusetzen.

Erfassung, Klassifizierung und Priorisierung:

Jede Störungsmeldung – unabhängig davon, ob sie primär über das IT-Serviceportal oder sekundär über die Hotline eingeht – ist vom 1st Level Support des Auftragnehmers unverzüglich und vollständig im ITSM-System (SMAx) zu erfassen. Bei telefonischen Meldungen hat parallel eine aktive methodische Anleitung des Mitarbeiters zur zukünftigen Nutzung des Portals (Shift Left) zu erfolgen. Die Agenten bewerten die Störung zwingend nach Dringlichkeit und geschäftlicher Auswirkung (Ausmaß) und weisen dem Ticket die korrekte Priorität sowie die passende technische Kategorie in SMAx zu.

Erstlösungsversuch (First Fix):

Der 1st Level Support führt anhand der hinterlegten Knowledge-Base-Artikel (KBs) und Standardarbeitsanweisungen (SOPs) eine strukturierte Erstdiagnose durch. Ziel ist es, die Störung bereits im Erstkontakt fallabschließend zu beheben (First Fix Rate). Dies gilt insbesondere für Standardstörungen sowie Anwenderfragen.

Routing, Dispatching und Ticket-Ownership (Schnittstellen):

Kann eine Störung nicht im Erstkontakt gelöst werden, ist der 1st Level Support für das qualifizierte Dispatching verantwortlich. Das Ticket wird mit einer vollständigen Fehlerbeschreibung und dem dokumentierten Erstlösungsversuch an die nachgelagerten Lösungsgruppen (2nd/3rd Level des Auftragnehmers, interne Fachbereiche der DEW21 oder Drittdienstleister) geroutet. Die "Ticket-Ownership" (End-to-End-Verantwortung) verbleibt bei Störungen von Services die in der Servicematrix, sei es ganz oder auch nur teils in der Serviceerbringung des Auftragnehmers liegen stets beim 1st Level Support. Dieser überwacht aktiv die Lösungszeiten (SLAs) der nachgelagerten Gruppen, fordert bei drohenden SLA-Verletzungen Statusupdates ein und hält den Endanwender proaktiv über den Fortschritt auf dem Laufenden. Ausgenommen hiervon sind ausschließlich Tickets zu Services, die nicht in den vertraglichen Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers fallen; diese werden ohne Übernahme der Ticket-Ownership direkt an die zuständigen Lösegruppen geroutet (Dispatching).

Major Incident Management (Kritische Großstörungen) Bei Störungen mit kritischer Auswirkung auf die Unternehmensinfrastruktur (Priorität 1 oder 2 / Major Incidents) greift ein gesondertes Eskalationsverfahren. Der Auftragnehmer (insbesondere der Service Delivery Manager) ist verpflichtet, die DEW21 unverzüglich zu informieren, die

prozessuale Koordination der Fehlerbehebung über alle beteiligten Support-Level hinweg zu übernehmen und die Kommunikation zur Anwenderschaft (z.B. durch proaktive Bandansagen an der Hotline und Portal-Banner) sicherzustellen.

Dokumentation und Abschluss Alle Schritte der Fehleranalyse, durchgeführte Workarounds sowie die finale technische Lösung sind zwingend und nachvollziehbar in SMAX zu dokumentieren. Der Auftragnehmer schließt das Ticket erst, wenn:

- die Funktionsfähigkeit für den Anwender wiederhergestellt wurde
- geprüft wurde, ob es einen KnowledgeBase Artikel gibt und ggf. anpasst oder ihn erstellt
- dies im Ticketvermerk bestätigt ist.

3.2 Service Request Management (Anfrage):

Zielsetzung und Abgrenzung:

Im Gegensatz zum Incident Management (Störungsbehebung) umfasst das Service Request Management die strukturierte Bearbeitung von standardisierten, risikoarmen Anwenderanfragen im IT-Regelbetrieb. Hierzu zählen insbesondere Hardware- und Softwarebestellungen, die Vergabe von IT-Zugriffsrechten (Identity & Access Management), Informationsanfragen („How-To-Fragen“) als sogenannte Support Requests, sowie vordefinierte Systemänderungen (Standard Changes).

Priorisierung des IT-Serviceportals (Shift Left):

Service Requests sind von den Anwendern im Sinne einer hohen Automatisierung grundsätzlich über die standardisierten Katalogformulare im IT-Serviceportal (<https://serviceportal.dew21.de>) einzureichen. Geht eine Anforderung zu standardisierten Bestell- oder Berechtigungsvorgängen telefonisch bei der Hotline ein, ist das Service-Personal des Auftragnehmers verpflichtet, den Anwender proaktiv auf den digitalen Weg hinzuweisen, ihn methodisch bei der Navigation im Portal anzuleiten und die Anforderung im Bedarfsfall parallel im ITSM-System (SMAX) zu erfassen.

Prüfung von Genehmigungsworkflows (Approvals):

Der Auftragnehmer hat vor der technischen Umsetzung eines Service Requests zwingend sicherzustellen, dass alle erforderlichen kaufmännischen oder fachlichen Freigaben (z. B. Genehmigung durch den Vorgesetzten, den Fachbereich oder den Lizenzmanager der DEW21) im SMAX-System lückenlos dokumentiert und freigegeben sind. Anforderungen ohne die im Prozess definierte Freigabe dürfen vom Dienstleister nicht ausgeführt werden; das Ticket ist in diesem Fall mit entsprechendem Hinweis zur Nachbesserung an den Anwender zurückzuweisen.

Abarbeitung (Fulfillment) und Dispatching:

Die Erfüllung der Service Requests erfolgt primär durch den 1st und 2nd Level Support des Auftragnehmers auf Basis der ggf. freigegebenen Standardarbeitsanweisungen (SOPs). Dies umfasst unter anderem Softwarezuweisungen via Intune, Rechtevergaben im Entra ID, die Administration von Atlassian-Lizenzen oder die Anlage von Verteilerlisten. Fällt die Ausführung eines Service Requests nicht in den definierten Leistungsumfang des Auftragnehmers, übernimmt der 1st Level das qualifizierte Dispatching an die zuständige externe oder interne Lösungsgruppe. Die End-to-End-Verantwortung, die SLA-Überwachung sowie die finale Anwenderkommunikation verbleiben vollumfänglich beim Auftragnehmer, so nicht, wie bereits beschrieben, ein reines dispatching vorliegt.

Behandlung von Individual Service Requests (Non-Standard):

1. Klassifizierung:

Anforderungen, die nicht als Standard-Service-Request (gemäß Katalog/Service Matrix) definiert sind oder deren Erfüllung den regulären Bearbeitungsrahmen überschreitet, werden als **Individual Service Requests** eingestuft.

2. Schätzung und Ressourcenplanung:

Vor Beginn der Umsetzung ist der Auftragnehmer verpflichtet, eine verbindliche Aufwandsschätzung (in Stunden/Personentagen) sowie eine Angabe über die hierfür erforderlichen Qualifikationsstufen (gemäß Kapitel 6.2.4) abzugeben.

Diese Schätzung hat sowohl die technische Umsetzung als auch die notwendige Dokumentation zu umfassen.

3. Freigabeprozess:

Die Umsetzung darf erst nach ausdrücklicher schriftlicher Freigabe (E-Mail ausreichend) des Budgets und der Ressourcen durch den zuständigen Service Manager oder Fachbereich der DEW21 erfolgen.

4. Budget-Toleranz und Kostendeckel:

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Leistung innerhalb des freigegebenen Budgets zu erbringen. Eine Überschreitung des abgestimmten Aufwands ist bis zu einer Toleranzgrenze von maximal **10 %** zulässig, sofern diese sachlich begründet ist.

5. Proaktive Informationspflicht bei Abweichungen:

Zeichnet sich ab, dass das freigegebene Budget inklusive der 10 %-Toleranz nicht ausreicht oder sich die Ressourcenplanung maßgeblich ändert, hat der Auftragnehmer die DEW21 **unverzüglich und proaktiv** vor Erreichen der Budgetgrenze zu informieren. In diesem Fall ist ein sofortiger Stopp der Arbeiten einzulegen und eine Neubewertung sowie eine erneute schriftliche Freigabe durch die DEW21 herbeizuführen. Kosten für eigenmächtige Überschreitungen ohne vorherige Abstimmung werden nicht vergütet.

Dokumentation und Abschluss:

Jeder ausgeführte Arbeitsschritt sowie die endgültige Erfüllung der Anforderung sind zeitnah und manipulationssicher im jeweiligen SMAX-Ticket zu dokumentieren. Das Ticket darf erst geschlossen werden, wenn die Leistung für den Anwender erkennbar und vollständig erbracht wurde.

Ein Service Request gilt erst dann als vollständig und erkennbar erbracht, wenn folgende Bedingungen kumulativ erfüllt sind:

1. Explizite Vollzugsmeldung:

Der Anwender wurde über den abgestimmten Kommunikationskanal aktiv über den Abschluss informiert.

2. Nachvollziehbarkeit im Ticket:

Im SMAX-Ticket ist ein aussagekräftiger Abschlusskommentar hinterlegt (z. B. „Berechtigung für Ordner XY in Gruppe ABC gesetzt“), der über bloße Systemstatus-Meldungen hinausgeht.

3. Bereitstellung von Dokumentation:

Falls für die Nutzung des Requests eine Anleitung erforderlich ist (z. B. Erst-Login-Daten, Pfadangaben), muss diese dem Anwender im Ticket zur Verfügung gestellt worden sein.

4. Status-Transition:

Das Ticket befindet sich im SMAX-Status „Resolved“ (Gelöst), was dem Anwender die Möglichkeit gibt, die Lösung innerhalb von **einer Frist** zu bestätigen oder bei Nicht-Erkennbarkeit Einspruch zu erheben (Re-Open), bevor die endgültige Schließung („Closed“) erfolgt. Nach Ablauf der Frist des Anwenders erfolgt ebenfalls die endgültige Schließung.

3.3 Schnittstelle zum 2nd und / oder 3rd Level (Qualitätssicherung):

Grundsatz der Vorqualifizierung:

Der 1st Level Support fungiert als schützender Filter für die nachgelagerten, ressourcenintensiveren Support-Einheiten (2nd/3rd Level des Auftragnehmers, interne Fachbereiche der DEW21 sowie Drittdienstleister). Eine unqualifizierte Weitergabe von Tickets (sogenanntes "Durchreichen") ist vertraglich untersagt.

Definition der "Qualifizierten Weiterleitung":

Jedes Ticket, das den 1st Level verlässt, muss zwingend den Status einer "Qualifizierten Weiterleitung" aufweisen. Hierfür hat der Agent im ITSM-System Sorge zu tragen. Ein Ticket gilt erst dann als qualifiziert weitergeleitet, wenn folgende Kriterien vollständig im Ticketprotokoll erfüllt und abgehakt sind:

1. **Vollständige Kategorisierung:** Zuweisung der korrekten Störungskategorie, Priorität und des betroffenen CIs, so erkennbar (Configuration Item / System / Applikation).
2. **Klare Fehlerbeschreibung:** Nachvollziehbare Dokumentation des konkreten Fehlers (inklusive Fehlermeldungen im Wortlaut) sowie des Zeitpunkts des Auftretens.
3. **Nutzer- und Standortdaten:** Verifizierte Kontaktdaten, Erreichbarkeiten und der genaue Standort des betroffenen Anwenders (besonders relevant für den On-Site Support). Die Benutzerdaten werden primär in Entra ID sowie nachgelagert im Ticketsystem SMAX geführt. Etwaige Abweichungen der Stammdaten zwischen diesen beiden Systemen sind für die Ticketbearbeitung relevant, entsprechend zu prüfen und bei Bedarf zu korrigieren.
4. **Dokumentierte Erstdiagnose:** Detaillierte Auflistung aller bereits durchgeführten Lösungsschritte und angewandten Knowledge-Base-Artikel (KBs). Die bloße Angabe „Erstdiagnose erfolglos“ ist unzulässig.
5. **Notwendige Anlagen:** Beifügen relevanter Screenshots, Logfiles (sofern durch den 1st Level auslesbar) oder Freigabebestätigungen (Approvals).

Definition des "Bounce Back" (Rückweisungsrecht der DEW21):

Um die Qualität des Ticket-Dispatchings dauerhaft sicherzustellen, wird ein striktes Rückweisungsrecht ("Bounce Back") vereinbart. Erhält eine nachgelagerte Support-Einheit (insbesondere die internen Fachteams der DEW21 oder andere Drittdienstleister) ein Ticket, das die Kriterien der qualifizierten Weiterleitung nicht erfüllt, hat diese das Recht, das Ticket unverzüglich und ohne eigene inhaltliche Bearbeitung an den 1st Level Support des Auftragnehmers zurückzuweisen (Bounce Back).

Konsequenzen bei hoher Bounce-Back-Quote:

Der 1st Level Support ist in einem Bounce-Back-Fall verpflichtet, die fehlenden Informationen umgehend beim Anwender nachzufordern oder die Erstdiagnose nachzuholen. Da die Leistungserbringung initial nach Aufwand (Time & Material) erfolgt, wird die "Bounce-Back-Quote" (Anzahl der wegen Qualitätsmängeln zurückgewiesenen Tickets im Verhältnis zu den Gesamtweiterleitungen) als kritischer Qualitätsindikator im monatlichen Service Review überwacht. Eine dauerhaft hohe Quote ist als qualitativer Leistungsmangel zu werten und verpflichtet den Auftragnehmer zu eigenfinanzierten Nachschulungen des Personals.

3.4 Eskalationsmanagement:

Zweck:

Das Eskalationsmanagement greift immer dann, wenn vertragliche Leistungen gefährdet sind, schwerwiegende Störungen (Major Incidents) den Geschäftsbetrieb der DEW21 kritisch beeinträchtigen oder operative Konflikte nicht auf der regulären Arbeitsebene gelöst werden können. Es fungiert als strukturierter, verbindlicher Eskalationspfad, um schnellstmögliche Management-Entscheidungen und Ressourcenfreigaben auf beiden Seiten herbeizuführen.

Der hierarchische Eskalationspfad:

Um eine zielgerichtete Lösungsfindung zu gewährleisten, erfolgt die Eskalation streng hierarchisch. Ein Überspringen von Eskalationsstufen ist grundsätzlich unzulässig, es sei denn, es liegt eine akute, zeitkritische Gefährdung der IT-Sicherheit oder des KRITIS-Betriebs vor.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für die nachfolgenden internen Eskalationsstufen der DEW21 jeweils einen adäquaten, entscheidungs- und weisungsbefugten Ansprechpartner auf seiner Seite zu benennen (Spiegelung der Rollen):

- **Eskalationsstufe 1 (Operative Ebene):**
 - **DEW21:** Servicesteuerung
 - **Zweck:** Klärung von SLA-Verletzungen, Ticket-Rückständen oder alltäglichen Prozessabweichungen im operativen Tagesgeschäft.
- **Eskalationsstufe 2 (Taktische Ebene):**
 - **DEW21:** Service Manager/ Leiter Digitale Enabler Arbeitsplatz
 - **Zweck:** Eskalation bei wiederholten Serviceausfällen, anhaltenden Qualitätsproblemen, personellen Engpässen oder Unstimmigkeiten in der Prozessausführung.
- **Eskalationsstufe 3 (Strategische Ebene I):**
 - **DEW21:** Leiter Digitale Enabler
 - **Zweck:** Adressierung von vertraglichen Eskalationen, struktureller Schlechtleistung, Androhung von Pönalen oder schwerwiegenden Major Incidents.
- **Eskalationsstufe 4 (Strategische Ebene II):**
 - **DEW21:** Leiter Digitales
 - **Zweck:** Eskalation bei grundsätzlichen Vertragsverletzungen, drohendem Projekt- oder Serviceabbruch sowie Konflikten mit erheblicher kaufmännischer oder strategischer Tragweite.
- **Eskalationsstufe 5 (Letzte Instanz):**

- **DEW21:** Geschäftsführung (GF)
- **Zweck:** Finale juristische oder kaufmännische Eskalationsebene vor Einleitung rechtlicher Schritte oder einer außerordentlichen Vertragskündigung.

Dokumentationspflicht:

Jede formelle Eskalation ab Stufe 2 ist zwingend in Textform (in der Regel per E-Mail oder über ein dediziertes Major-Incident-Ticket) unter Angabe des Grundes, der bisherigen Lösungsversuche und der geforderten Maßnahmen zu dokumentieren.

3.5 Verwaltung und Ablage von Skripten und Quellcode

Sämtliche vom Auftragnehmer im Rahmen der erstellten, angepassten oder genutzten Skripte, Automatisierungen und Konfigurationsdateien (wie z. B. PowerShell, Terraform) gelten rechtlich als Individualsoftware bzw. Anpassungen auf Quellcodeebene im Sinne der Ziffer 23 der EVB-IT Service-AGB.

Zentrale Ablage und Versionierung Zur Vermeidung von Datensilos und Wissensverlust (Vendor Lock-in) ist der Auftragnehmer verpflichtet, sämtlichen Quellcode fortlaufend, unverschlüsselt, gut kommentiert und in seiner aktuellen, lauffähigen Version in einem von der DEW21 beigestellten und kontrollierten Ort abzulegen und fortlaufend zu versionieren. Eine rein lokale Speicherung solcher Skripte auf Endgeräten des Auftragnehmers oder in Auftragnehmer eigenen Systemen (Schatten-IT) ist unzulässig.

Nutzungsrechte Der DEW21 stehen an allen im Rahmen dieses Vertrages erstellten Skripten und Code-Bestandteilen vollumfängliche, ausschließliche sowie zeitlich und räumlich unbeschränkte Nutzungs- und Bearbeitungsrechte zu.

Meldepflicht bei Informationssicherheitsvorfällen:

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, jeglichen Verdacht auf einen Verlust, unberechtigten Zugriff oder Abfluss von vertraulichen Informationen oder personenbezogenen Daten) unverzüglich – spätestens jedoch innerhalb von 2 Stunden nach Kenntniserlangung – über den hierarchischen Eskalationspfad an den Auftraggeber (CISO / Datenschutzbeauftragter der DEW21) zu melden. Der Auftragnehmer unterstützt vollumfänglich und auf eigene Kosten bei der forensischen Aufklärung des Vorfalls.

4. Technische Anbindung & Ausstattung

Die Leistungserbringung erfolgt in einer vom Auftraggeber kontrollierten IT-Umgebung.

Der Auftragnehmer agiert technologisch nicht als autarke externe Einheit, sondern wird als integraler Bestandteil direkt in die Supportstruktur der DEW21 eingebunden. Zur Vermeidung von Datensilos, Schatten-IT und sicherheitskritischen Dritt-Schnittstellen

(Supply Chain Security) stellt die DEW21 die für die Leistungserbringung zwingend notwendige Arbeits- und Systeminfrastruktur zur Verfügung.

Die nachfolgenden Regelungen definieren die verbindlichen Rahmenbedingungen, Nutzungsvorgaben und Pflichten des Auftragnehmers im Umgang mit den bereitgestellten Kundensystemen und Betriebsmitteln:

4.1 Ticketsystem (ITSM):

Ausschließliche Nutzung des Kundensystems:

Für die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und Steuerung sämtlicher IT-Störungen (Incidents) und Service Requests ist zwingend und vollumfänglich das ITSM-System der DEW21 (Aktuell: SMAX) zu nutzen. Die Anlage und Pflege von Tickets in einem separaten, auftragnehmereigenen Ticketsystem ist für die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht gestattet.

Ausnahmeregelung für Überlauf- und Backoffice-Personal (Hardware des Auftragnehmers):

Eine ausdrückliche vertragliche Ausnahme von der Hardware-Beistellungspflicht bildet das Backoffice-Personal des Auftragnehmers, welches lediglich bedarfsgesteuert bei erhöhtem Ticketaufkommen (Spitzenlastabdeckung / Ticket- und Telefon-Überlauf) für die Rufannahme und Ticketaufnahme herangezogen wird.

Da dieses Personal nur gelegentlich tätig wird, stellt die DEW21 hierfür **keine physischen Endgeräte (Arbeits-PCs / Laptops)** zur Verfügung. Diese Mitarbeiter greifen zur eingeschränkten Leistungserbringung ausschließlich auf die cloudbasierten SaaS-Dienste der DEW21 (insbesondere das ITSM-System SMAX) zu.

Keine technischen Schnittstellen (SaaS-Direktnutzung)

Es werden keine technischen Schnittstellen (APIs) zwischen dem ITSM-System der DEW21 und etwaigen Systemen des Auftragnehmers implementiert. Das Personal des Auftragnehmers greift stattdessen auf das SMAX-System zu.

Single Source of Truth und Dokumentationspflicht

Das SMAX-System der DEW21 gilt als „Single Source of Truth“ (alleinige verlässliche Datenquelle). Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle Arbeitsschritte, Statuswechsel, Lösungswege (inkl. Knowledge-Base-Artikeln) und Endanwender-Kommunikationen lückenlos, zeitnah und nachvollziehbar im jeweiligen SMAX-Ticket zu dokumentieren. Für die initiale Time & Material-Phase ist zudem die exakte Erfassung der erbrachten Aufwände pro Ticket zwingend erforderlich, da diese Daten die verbindliche Grundlage für die Leistungsabrechnung sowie das spätere Baselining bilden.

Lizenzierung und Zugriff

Die für die Leistungserbringung erforderlichen SMAX-Lizenzen (Agent-Lizenzen) sowie die entsprechenden administrativen Zugriffsrechte werden dem eingesetzten Personal des Auftragnehmers durch die DEW21 unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

4.2 Telekommunikation (ACD):

Rufumleitung der zentralen Servicenummer und Volumen:

Die telefonische Erreichbarkeit des 1st Level Supports für die Anwender erfolgt weiterhin nahtlos über die etablierte, zentrale Servicerufnummer der DEW21 (0231 544-3000). Zur technischen Anbindung richtet die DEW21 netzseitig eine permanente Rufumleitung auf eine vom Auftragnehmer zu benennende Zielrufnummer ein. Die Hoheit über die DEW21-Servicerufnummer verbleibt vollumfänglich beim Auftraggeber. Das Setup ist auf ein erwartetes Basis-Anrufaufkommen von ca. 500 Anrufen pro Monat (durchschnittlich ca. 25 Anrufe pro Tag) auszulegen.

Bereitstellung der Zielinfrastruktur (ACD) und Integration:

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, auf eigene Kosten eine dedizierte Zielrufnummer sowie die dahinterliegende Telekommunikationsinfrastruktur (Telefonanlage / Automatic Call Distribution - ACD) bereitzustellen. Die Anlage muss hochverfügbar ausgelegt sein und folgende Integrationen zwingend unterstützen:

- **MS Teams Integration:** Nahtlose Einbindung in die Microsoft Teams-Umgebung für die Telefonie der Agenten.
- **SMAX CTI-Integration (optional/perspektivisch):** Die Anlage muss die technischen Schnittstellen mitbringen, um perspektivisch eine Computer Telephony Integration (CTI) an das ITSM-System SMAX der DEW21 anzubinden (z. B. automatisches Öffnen von Nutzertickets bei Anruf).

Anrufverwaltung, Signalisierung und Warteschleifen:

Die intelligente Steuerung des Anrufflusses obliegt der Verantwortung des Auftragnehmers. Die ACD-Lösung muss über ein vollumfängliches **Manager Panel** zur Echtzeit-Steuerung der Warteschleifen und Mitarbeiterplanung verfügen und folgende Funktionen zwingend abdecken:

- **Individuelle Anrufverwaltung & Optionsmenü (IVR):**
Strukturierte Vorqualifizierung der Anrufe durch ein Navigationsmenü.
- **Signalisierungsstrategie & Skill-Based-Routing:**
Gezielte Weiterleitung an den am besten geeigneten oder am längsten freien Agenten.
- **Peak-Management:**
Flexible Skalierbarkeit, um bei Überlastung oder Lastspitzen (Peaks) dynamisch und kurzfristig weitere Agenten in die Rufgruppe dazuzuschalten.

- **VIP-Warteschleife:**

Einrichtung einer priorisierten Warteschleife für VIP-User (gesteuert über eine exklusive, separate Einwahlnummer oder automatische Rufnummernerkennung).

- **Reaktionszeiten:**

Die Annahme durch ein Dialogsystem zählt nicht in die Kontaktzeit / Anrufannahme.

Ansagen, Servicezeiten und digitaler Anrufbeantworter:

Die Telefonanlage muss dynamisch auf die vertraglich vereinbarten Servicezeiten sowie bundesweite/regionale Feiertage reagieren:

- **Dynamische Wartezeit:** In der regulären Warteschleife ist dem Anrufer eine dynamisch berechnete, geschätzte Wartezeit anzusagen.
- **Außerhalb der Servicezeiten:** Bereitstellung von zielgerichteten Ansagen außerhalb der Geschäftszeiten sowie eines digitalen Anrufbeantworters (Voicemail), dessen Aufzeichnungen nahtlos in den Ticket-Prozess (SMAX) überführt werden.
- **Großstörungen (Major Incidents):** Bei Notfällen oder Großstörungen muss das Supportteam des Auftragnehmers in der Lage sein, unmittelbar und eigenständig vordefinierte Statusansagen oder Custom-Ansagen vorzuschalten, um das aktive Anrufvolumen zu reduzieren. Sämtliche regulären Ansagetexte sind im Sinne der Corporate Identity vorab mit der DEW21 abzustimmen.

Kanalsteuerung und Chat-Deaktivierung:

Um Medienbrüche und Datensilos zu vermeiden, fungiert SMAX als alleinig führendes System. Etwaige unstrukturierte Chat-Funktionen (z. B. via Teams-Direktnachricht an Agenten oder Web-Chats in der Telefonie-Software) sind für den Endanwender-Support zu deaktivieren. Die schriftliche Kommunikation zwischen Anwender und Agent erfolgt zentral und ausschließlich über das Serviceportal von SMAX.

Berichte, Reports und Analyse:

Die ACD-Anlage muss detaillierte Reporting-Funktionen zur Analyse des Anrufaufkommens, der Abbruchquoten und der durchschnittlichen Gesprächs- und Wartezeiten (AHT / ASA) bieten. Die Nutzung von KI-gestützten Auswertungen zur Optimierung der Personaleinsatzplanung und Erkennung von Störungsmustern ist ausdrücklich erwünscht.

Kosten der Telekommunikation:

Die Verbindungskosten, die durch die Rufumleitung von der DEW21-Anlage zur Zielrufnummer des Auftragnehmers entstehen, trägt die DEW21. Sämtliche Kosten für

den Betrieb der Ziel-Telefonanlage, der ACD-Systeme, der Agenten-Headsets sowie etwaige Lizenzkosten für die Telefonie-Software und KI-Auswertungen des Auftragnehmers sind mit den vereinbarten Stundensätzen bzw. Service-Pauschalen abgegolten.

4.3 Hardware und Accounts:

Hardware- und Account-Bereitstellung durch den Auftraggeber

Zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen stellt die DEW21 dem eingesetzten primären Personal des Auftragnehmers die zwingend zu verwendende IT-Hardware (standardisierte Laptops inklusive notwendiger Peripherie) unentgeltlich zur Verfügung. Ebenso stellt die DEW21 alle für die Aufgabendurchführung erforderlichen, personengebundenen Benutzerkonten (Accounts) sowie die damit verbundenen administrativen Berechtigungen bereit. Für mögliche Peaks bilden ebenfalls named Ressources / das Backoffice-Personal des Auftragnehmers einen Fallback, welches lediglich bedarfsgesteuert bei erhöhtem Ticketaufkommen (Spitzenlastabdeckung / Ticket- und Telefon-Überlauf) für die Rufannahme und Ticketaufnahme herangezogen wird.

Service und Support der Endgeräte

Die Betriebsverantwortung für die überlassene Hardware verbleibt beim Auftraggeber. Der technische Service, das Patch-Management sowie der Support bei Defekten an diesen Endgeräten liegen vollumfänglich in der Verantwortung der DEW21.

Striktes Weitergabeverbot bei Personalwechseln

Sämtliche zur Verfügung gestellten Endgeräte und Accounts sind strikt personengebunden. Es ist dem Auftragnehmer ausdrücklich untersagt, Hardware oder Zugangsdaten bei Personalwechseln, Schichtübergaben, Urlaubs- oder Krankheitsvertretungen eigenmächtig an andere Mitarbeiter oder an Dritte weiterzugeben. Jeder personelle Wechsel im Service-Team des Auftragnehmers erfordert zwingend das Durchlaufen der regulären, dokumentierten On- und Offboarding-Prozesse der DEW21 zur Neuzuweisung von Hardware und Berechtigungen.

Sorgfaltspflicht, Rückgabe und Haftung bei Verlust:

Der Auftragnehmer verantwortet gegenüber der DEW21 die ordnungsgemäße, sorgfältige und richtlinienkonforme Verwendung der überlassenen Hardware und Zutrittskarten durch sein Personal. Bei Ausscheiden eines Mitarbeiters aus dem dezidierten Service-Team für die DEW21 oder bei Beendigung des Vertrages ist der Auftragnehmer für die unverzügliche, unversehrte und vollständige Rückgabe der jeweiligen Hardware an die DEW21 verantwortlich.

Kommt der Auftragnehmer dieser Rückgabepflicht nicht nach, geht ein Gerät verloren oder wird es durch unsachgemäße Behandlung über die gewöhnliche Abnutzung hinaus beschädigt, haftet der Auftragnehmer für den entstandenen Schaden. Die DEW21 ist in diesen Fällen berechtigt, dem Auftragnehmer den Wiederbeschaffungswert der fehlenden oder beschädigten Hardware in Rechnung zu stellen oder diesen Betrag direkt mit offenen Forderungen aus der laufenden Aufwandsabrechnung zu verrechnen. Zur Abwehr von Informationssicherheitsrisiken ist der Verlust eines Endgerätes der DEW21 zudem unverzüglich zu melden, damit umgehend entsprechende Sperr- und Löschvorgänge (Remote Wipe) eingeleitet werden können.

4.4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers (DEW21)

Abschließende Definition der Mitwirkungsleistungen:

Die Pflichten der DEW21 zur Mitwirkung an der Leistungserbringung im Rahmen dieses EVB-IT Servicevertrages sind in diesem Dokument abschließend definiert. Weitergehende Mitwirkungspflichten oder Beistellungen bestehen nicht. Der Auftragnehmer hat seinen Service so zu organisieren, dass er auf Basis der hier zugesicherten Mitwirkungsleistungen vollumfänglich und SLA-konform agieren kann.

Systemzugänge, Arbeitsmittel und Gebäudezutritt:

Die DEW21 stellt dem Personal des Auftragnehmers die für die vertragsgemäße Leistungserbringung zwingend erforderlichen administrativen und operativen Systemzugänge (insbesondere zum ITSM-System SMAX, Active Directory / Entra ID und Intune) unentgeltlich zur Verfügung. Ferner stellt die DEW21 die in Kapitel 4.3 definierten Hardware-Komponenten sowie die erforderlichen Arbeitsplatzlizenzen (z. B. M365, SMAX-Agent-Lizenzen) bereit. Für die Leistungserbringung des in Kapitel 2.3 definierten On-Site-Supports am Standort der DEW21 werden die Räumlichkeiten inklusive der Basis-Infrastruktur (Strom, Netzwerk/WLAN, Schreibtisch, Stuhl) zur Verfügung gestellt. Um dem Vor-Ort-Personal den physischen Zugang zum Gebäude und den relevanten IT-Zonen zu ermöglichen, händigt die DEW21 dem namentlich benannten Personal des Auftragnehmers die hierfür erforderlichen persönlichen Zutrittskarten (Werksausweise) aus. Eine Weitergabe an Dritte – auch an andere Mitarbeiter des Auftragnehmers – ist ausdrücklich untersagt. Ein etwaiger Verlust ist der DEW21 unverzüglich zu melden. Bei Beendigung des Einsatzes des jeweiligen Mitarbeiters ist die jeweilige Zutrittskarte unaufgefordert und unverzüglich an die DEW21 zurückzugeben.

Fachliche Freigaben (Approvals):

Sofern die Bearbeitung eines Tickets (insbesondere im Service Request Management) eine gesonderte fachliche, disziplinarische oder kaufmännische Freigabe durch die DEW21 erfordert, stellt die DEW21 sicher, dass diese Freigabeworkflows (Approvals) durch die benannten internen Stellen (z. B. Vorgesetzte oder Lizenzmanagement) zeitgerecht über das ITSM-System bearbeitet werden.

Bereitstellung von Basisinformationen:

Zum Start der Transitionsphase übergibt die DEW21 dem Auftragnehmer die intern vorhandenen, grundlegenden Prozessdokumentationen und Basis-Wissensartikel (Knowledge-Base) zur weiteren Pflege und Strukturierung.

Warn- und Hinweispflicht des Auftragnehmers:

Die SLA-Verantwortung verbleibt stets beim Auftragnehmer. Kann der Auftragnehmer eine geschuldete Leistung (z. B. die Einhaltung einer Lösungszeit) nicht vertragsgemäß erbringen, weil eine definierte Mitwirkungsleistung der DEW21 nachweislich fehlt oder mangelhaft ist (z. B. Systemausfall des DEW21-Ticketsystems oder fehlende Lizenzbereitstellung), so ist der Auftragnehmer von Pönalen für diesen Einzelfall nur dann befreit, wenn er die DEW21 unverzüglich nach Kenntnisnahme über die fehlende Mitwirkung informiert. Diese Information („Warnung“) hat zwingend in dokumentierter Form im jeweiligen SMAX-Ticket oder, bei systemweiten Störungen, per E-Mail an den Service Manager der DEW21 zu erfolgen. Erfolgt diese Meldung nicht oder verspätet, kann sich der Auftragnehmer nachträglich nicht auf die fehlende Mitwirkung der DEW21 berufen.

5. Service Levels (SLAs) & Reporting

5.1 Definition der SLAs:

Die der Ausschreibung zu Grunde liegende Definition der SLAs ist der „Anlage B – SLAs und Pönalen“ zu entnehmen

5.2 Monitoring / Messmethodik:

Die Erfassung, Messung und Auswertung aller vertraglich vereinbarten Service Level Agreements (SLAs) die auf Leistungskennzahlen (KPIs) basieren erfolgen ausschließlich und verbindlich über das vom Auftraggeber bereitgestellte ITSM-System, derzeit SMAX.

SMAX fungiert in Bezug auf das vertragliche Reporting, die Fristenkontrolle sowie die Ermittlung etwaiger Pönalen als das führende System.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sämtliche Ticketbearbeitungen, Statuswechsel, Lösungszeiten und Dokumentationen fortlaufend, lückenlos und prozesskonform in SMAX zu dokumentieren, um eine automatisierte, unverfälschte und transparente SLA-Messung durch den Auftraggeber jederzeit zu gewährleisten.

5.3 Reporting-Pflichten:

Grundlage des Reportings:

Sämtliche Daten für das Service- und SLA-Reporting sind zwingend und ausschließlich aus dem ITSM-System der DEW21 (SMAX) zu exportieren. Die Pflege von redundanten,

Auftragnehmer eigenen "Schatten-Datenbanken" zur Reporterstellung ist nicht gestattet.

Inhaltliche Anforderungen an die Reports

Der Service Delivery Manager (SDM) des Auftragnehmers ist verpflichtet, monatlich einen aussagekräftigen Service Report zu erstellen. Dieser Report muss mindestens die folgenden Dimensionen abdecken:

- **Quantitative KPIs (Volumen & SLA):** Anzahl der eingegangenen, gelösten und offenen Tickets (Backlog) pro Support-Level (1st, 2nd). Auswertung der Lösungszeiten, der Erstlösungsquote (First Fix Rate) und der SLA-Einhaltung.
- **Qualitative Auswertungen (Top-Themen):** Identifikation von Ticket-Treibern und Problemclustern. Hierbei ist ein besonderer Fokus auf die Support-Aufwände und Störungsursachen und Kundenzufriedenheit zu legen.
- **Kaufmännischer Leistungsnachweis (Time & Material):** Da die Leistungsabrechnung nach Aufwand erfolgt, muss der Report eine transparente, ticketgenaue Aufstellung der erbrachten Stunden pro Support-Level und Agent enthalten. Dieser Nachweis bildet die zwingende Grundlage für die monatliche Rechnungsfreigabe durch die DEW21.
- **Kontinuierliche Verbesserung (CIP):** Zusammenfassung von durchgeführten Root-Cause-Analysen (RCAs) sowie konkrete Handlungsempfehlungen zur Reduktion des Ticketvolumens und zur Prozessoptimierung.

Form und Bereitstellung:

Der Service Report ist der DEW21 in einem gängigen, offenen Format (z. B. als aufbereitete Präsentation im PDF-Format nebst den zugrundeliegenden Rohdaten als CSV-/Excel-Export) bereitzustellen. Die Übermittlung muss unaufgefordert spätestens drei Werktage vor dem angesetzten Service Review Meeting erfolgen, um der DEW21 eine angemessene Vorabprüfung zu ermöglichen.

Der monatliche Service Review:

Zur Besprechung der Report-Ergebnisse findet einmal monatlich ein formeller Service Review statt. Die prozessuale Verantwortung für die Vorbereitung, Einberufung und Moderation dieses Termins obliegt dem Service Delivery Manager des Auftragnehmers. In diesem Rahmen werden die Zielerreichung diskutiert, kritische Eskalationen (Major Incidents) des Vormonats nachbereitet, die kaufmännischen T&M-Aufwände legitimiert und gemeinsam strategische Maßnahmen zur Service-Optimierung beschlossen. Die Ergebnisse und Beschlüsse des Service Reviews sind vom Auftragnehmer in einem Protokoll (Meeting Minutes) festzuhalten.

5.4 Sanktionen (Pönalen):

Die Einzelnen zu Grunde gelegten Pönalen sind dem „Anhang B – SLAs und Pönalen“ zu entnehmen.

Geltendmachung und Verzicht auf Vorbehalt:

Abweichend von den gesetzlichen Bestimmungen (§ 341 Abs. 3 BGB) sowie den EVB-IT Service-AGB ist ein expliziter Vorbehalt der Vertragsstrafe bei der Entgegennahme der monatlichen Serviceleistungen, bei der Freigabe des Service Reports oder bei der Begleichung der Rechnungen nicht erforderlich. Die DEW21 behält sich das Recht vor, verwirkte Pönalen bis zur endgültigen Schlussabrechnung des jeweiligen Kalenderjahres (bzw. bis zum Vertragsende) geltend zu machen oder zu verrechnen.

Beweislast und Befreiung von der Pönale (Exkulpation):

Die Pönalen fallen bei jeder durch das ITSM-System (SMAX) oder das Service-Reporting nachgewiesenen SLA-Verletzung automatisch an. Der Auftragnehmer ist von der Zahlung der Pönale für den jeweiligen Einzelfall nur dann befreit, wenn er zweifelsfrei und zeitnah nachweist, dass er die SLA-Verletzung nicht zu vertreten hat. Als Entlastungsgründe gelten ausschließlich dokumentierte Ausfälle der von der DEW21 beigestellten Infrastruktur (z. B. SMAX, Telefonnetz), nachweislich fehlende vertragliche Mitwirkungsleistungen der DEW21 oder Fälle von höherer Gewalt. Diese Entlastungsgründe sind vom Auftragnehmer zwingend proaktiv im jeweiligen Ticket sowie im monatlichen Service Report zu dokumentieren; nachträgliche Reklamationen werden nicht anerkannt.

6. Personal & Qualitätssicherung

Die Definitionen der Anforderungen an Personal und Qualitätssicherung stellen Momentaufnahmen dar. Grundsätzlich werden vom neuen Auftragnehmer alle Kenntnisse erwartet, um den Service gemäß Servicematrix zu erbringen. Kenntnisanforderungen können und werden sich im Verlauf der Vertragslaufzeit ändern.

6.1 Named Ressources

Es sind die Personen, welche die Services maßgeblich und vor Ort erbringen, explizit zu benennen. Unter wie vielen zu benennenden Personen die Arbeit dabei aufgeteilt wird, bleibt in der Strategie des Auftragnehmers. Dies muss aber in das Gesamtkonstrukt passen, dass alle mit Hardware ausgestattet und im benannten Umfang auch vor Ort erwartet werden. Anders wie mit den bereits erwähnten möglichen aber eingeschränkten Backoffice Ressourcen, die keine eigene Hardware bekommen. Die Beurteilung, ob die Planung in das Gesamtkonstrukt passt, obliegt der DEW21. Leiden die Services nachweislich auf Grund der Entscheidungen / Weisungen der DEW21 wird

die Nichterreichung etwaiger SLAs nicht zu Lasten des Auftragnehmers gewertet. Eine anschließende Anpassung der Entscheidungen muss möglich sein.

6.1.1 Leistungsort & Präsenz:

Der primäre Leistungsort für die Erbringung der Service-Dienstleistungen ist vor Ort in den Räumlichkeiten der DEW21. Der direkte, persönliche Austausch und die enge Verzahnung mit den internen IT-Mitarbeitern der DEW21 werden als enorm wichtig und erfolgskritisch für die Qualität des laufenden Betriebs angesehen.

6.1.2 Remote-Leistungserbringung:

Eine Leistungserbringung per Remote-Zugriff ist nur in begründeten Ausnahmefällen und nach vorheriger Abstimmung mit dem Auftraggeber in Einzelfällen möglich. Jeder Remote-Einsatz unterliegt ausnahmslos den strengen regulatorischen Maßgaben der DEW21. Insbesondere die KRITIS-Sicherheitsvorgaben, Zugriffskontrollen und datenschutzrechtlichen Bestimmungen müssen bei Remote-Arbeit lückenlos nachgewiesen und eingehalten werden.

6.2 Qualifikationsprofile:

Um die in der Servicematrix und dem Leistungsumfang definierten Aufgaben qualitativ hochwertig zu erbringen, hat der Auftragnehmer sicherzustellen, dass das eingesetzte Personal über die folgenden Qualifikationen und Erfahrungswerte verfügt, eingesetzte Personen dürfen jedoch auch mehreren Qualifikationsprofilen entsprechen und übergreifend eingesetzt werden. Über alle Profile hinweg hat der Auftragnehmer sicher zu stellen, dass das Sprachlevel sich mindestens auf Höhe C1 in Deutsch und B2 in Englisch befindet:

6.2.1 Qualifikationsprofil: 1st Level Support (Service Desk Agent / SPOC)

Dieses Profil definiert die Anforderungen an das Personal im direkten Erstkontakt. Der 1st Level Support fungiert als Single Point of Contact (SPOC), übernimmt das vollumfängliche Incident- und Request-Handling und ist für die strukturierte Vorqualifizierung verantwortlich. Das KnowHow ist dem eines Junior IT Consultant entsprechend und sollte insbesondere folgende Punkte umfassen:

- **Methodik & Prozesse:** Sicherer Umgang mit ITSM-Systemen (SMAX) zur Ticketdokumentation und -priorisierung. Fundiertes Verständnis der ITIL-Prozesse (Incident Management, Request Fulfillment) sowie die konsequente Arbeitsweise nach Standardarbeitsanweisungen (SOPs). Sichere Erstellung von Knowledge-Artikeln (Wissensmanagement), Routine in der SLA-Einhaltung sowie der proaktiven Eskalationssteuerung.

- **Technisches Basiswissen:** Fundierte Anwender- und Basis-Administrationskenntnisse in Windows 10/11, der M365-Suite (Teams, Outlook, OneDrive Sharepoint) sowie im Identity Management (Entra ID Passwort-Resets, MFA-Verwaltung). Grundverständnis für die Verwaltung von Exchange-Objekten (Shared Mailboxes, Verteiler).
- **Kommunikation & Soft Skills:** Ausgeprägte telefonische Kommunikationsstärke, Deeskalationsvermögen und die didaktische Fähigkeit, Endanwender aktiv bei der Nutzung des Self-Service-Portals anzuleiten (Shift Left).

6.2.2 Qualifikationsprofil: 2nd Level Support (Desktop Support / Client Admin)

Dieses Profil erwartet fortgeschrittene technische Fehleranalyse (Advanced Troubleshooting) sowie die eigenverantwortliche Umsetzung von Rollouts, Behebung komplexer Störungen zu diagnostizieren und tiefergehende administrative Aufgaben im Client- und Applikationsumfeld zu übernehmen und komplexeren Service Requests abzuarbeiten. Das KnowHow ist dem eines IT Consultant entsprechend und sollte insbesondere folgende Punkte umfassen:

- **Client & OS Troubleshooting:** Tiefgreifende Diagnosefähigkeiten im Betriebssystem Windows 10/11 (inklusive Treiberkonflikte, Rollout-Abbrüche) sowie sichere Hardware-Kenntnisse für den Vor-Ort-Service.
- **Microsoft Intune & MDM:** Praxiserfahrung im operativen Client-Lifecycle-Management (Autopilot, Entra ID Join). Fähigkeit zur Log-Analyse bei fehlgeschlagenen Deployments, Steuerung operativer Update-Ringe und Sicherstellung der Geräte-Compliance (Windows und iOS).
- **Infrastruktur & Applikationen:** Kenntnisse im Client-Netzwerk-Troubleshooting (VPN/FortiClient, TCP/IP) sowie im anwendungsbezogenen Exchange-Support (Message Traces, Client-Cache-Analysen). Erfahrung in der Projekt- und Workflow-Konfiguration von Atlassian-Produkten (Jira/Confluence). Support-Kenntnisse in spezifischen Fachanwendungen (wie SAP, Citrix Workspace oder FortiClient)

6.2.3 Qualifikationsprofil: Service Delivery Manager (SDM)

Der SDM übernimmt keine technischen Support-Tätigkeiten, sondern fungiert als steuernde, strategische Management-Instanz (Governance) an der Schnittstelle zwischen der DEW21 und dem Auftragnehmer.

- **Steuerung & Reporting:** Langjährige Erfahrung in der prozessualen und kaufmännischen Steuerung von IT-Dienstleistungen. Fundierte Kenntnisse im Aufbau und der Analyse von Service-Reportings (KPIs, Ticketvolumen, Top-Themen, Wiederholer, SLA-Überwachung).

- **Eskalationsmanagement:** Routinierte Übernahme des prozessualen Eskalationsmanagements bei kritischen Vorfällen (Major Incidents, P1/P2) zur Sicherstellung der SLAs.
- **Service Review & Optimierung:** Befähigung zur Leitung der monatlichen Service Reviews, zur Ableitung strategischer Handlungsempfehlungen sowie zur Koordinierung von Projektübergängen in den Service Betrieb.

6.2.4 Qualifikationsprofile für zusätzliche Leistungsunterstützung

Für die Erbringung der in Kapitel 2.6 definierten "Zusätzlichen Services" im Sinne des eVB-IT Servicevertrags (insbesondere bei der erweiterten Unterstützung und Umsetzung von Service Requests, die den Rahmen der regulären Entstörung oder des standardmäßigen Personenstamms überschreiten) gelten spezifische Qualifikationsanforderungen.

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass das für diese Zusatzleistungen bereitgestellte Personal – unabhängig davon, ob es sich um zugelassenes Bestandspersonal aus dem 1st oder 2nd Level oder um explizit zusätzlich bereitgestellte personelle Ressourcen handelt – in Abhängigkeit von der beauftragten Stufe die nachfolgenden Anforderungen erfüllt:

Junior IT Consultant

- **Einsatzgebiet:** Operative Unterstützung bei der Umsetzung umfangreicher oder zeitintensiver Service Requests, Testdurchführungen, Erstellung von Dokumentationen und Übernahme klar umrissener Arbeitspakete, die den regulären Support-Rahmen überschreiten (unter fachlicher Anleitung erfahrener Kollegen).
- **Skills:** Abgeschlossene IT-Ausbildung, erste belastbare Praxiserfahrung im IT-Support, Request-Handling oder in Rollouts. Solide Grundkenntnisse in Windows-Client-Betriebssystemen, Microsoft 365, Active Directory / Entra ID sowie im sicheren Umgang mit dem ITSM-System. Ausgeprägte Sorgfalt bei der Dokumentation und ein gutes Basisverständnis für ITIL-Prozesse (insbesondere Request Fulfillment).

IT Consultant

- **Einsatzgebiet:** Eigenständige und vollumfängliche Bearbeitung komplexer Service Requests, strukturiertes Troubleshooting bei erweiterten Anforderungen, Koordination von Rollouts und aktive Umsetzung von Arbeitspaketen, für die der standardmäßige Personenstamm nicht ausreicht.
- **Skills:** Mehrjährige Praxiserfahrung im IT-Support und in praxisnahen IT-Projekten (Fokus Workplace, M365 oder Infrastruktur). Tiefe und praxiserprobte Kenntnisse in Microsoft Intune, Exchange Online und Softwareverteilung. Fähigkeit zur

selbstständigen Durchführung von Systemkonfigurationen im Rahmen von Service Requests. Sichere Abstimmung mit Fachbereichen, routiniertes Auftreten in der Providerkoordination sowie Praxis in der Erstellung von belastbaren Lösungs- und Prozessdokumentationen.

Senior IT Consultant

- **Einsatzgebiet:** Fachliche Führung und Konzeption bei komplexen und weitreichenden Service Requests. Verantwortlichkeit für Lösungsarchitekturen (Zielbilder) im Rahmen von neuen Anforderungen, Qualitätsabsicherung und Lösung technischer Eskalationen.
- **Skills:** Langjährige, weitreichende Erfahrung in komplexen Enterprise-Umgebungen. Expertenwissen in Microsoft 365, Azure/Entra ID, Security-Strategien und Endpoint Management. Hohe Kompetenz in der Steuerung von großen Rollouts sowie in der Automatisierung (z. B. via PowerShell). Ausgewiesene Fähigkeiten in der Management-Kommunikation und bei der Erarbeitung von Standardisierungsvorgaben zur effizienteren Abwicklung zukünftiger Service Requests.

6.2.5 Qualitätssicherung und Genehmigungsverfahren vor Personaleinsatz

Vorlagepflicht: Der Auftragnehmer ist verpflichtet, für jede personelle Ressource, die zum Einsatz kommen soll, vorab ein aussagekräftiges Qualifikationsprofil (anonymisierter Lebenslauf/Skill-Matrix) in Textform vorzulegen.

Zustimmungsvorbehalt: Der Einsatz des vorgeschlagenen Personals bedarf der ausdrücklichen, schriftlichen Zustimmung (E-Mail ausreichend) durch die zuständige Fachbereichsleitung oder das Service Management der DEW21. Die DEW21 prüft hierbei die Übereinstimmung der Profile mit den in Kapitel 6.2.4 definierten Anforderungen. Ein Einsatz ohne vorherige Freigabe ist unzulässig und begründet keinen Vergütungsanspruch gegenüber dem Auftraggeber.

Qualitätsprüfung: Die DEW21 behält sich das Recht vor, die fachliche Eignung der vorgeschlagenen Personen in einem kurzen Kennenlerngespräch (Remote oder Vor-Ort) zu verifizieren.

Ablehnungsrecht: Entspricht ein vorgeschlagenes Profil nach begründeter Einschätzung der DEW21 nicht den Anforderungen der jeweiligen Stufe, ist der Auftragnehmer verpflichtet, ein alternatives, anforderungsgerechtes Profil vorzulegen.

Nachweis von Zertifizierungen: Auf Anforderung der DEW21 hat der Auftragnehmer die in den Profilen genannten Zertifizierungen (z. B. ITIL, Microsoft-Zertifikate) durch Kopien der entsprechenden Urkunden nachzuweisen.

6.3 Schulung & Wissensmanagement:

Aktive Pflege der Knowledge-Base (Knowledge Centered Support):

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, ein kontinuierliches Wissensmanagement zu betreiben und die in SMAX hinterlegte Knowledge-Base (KB) proaktiv zu pflegen. Diese Pflege erfolgt nach dem Prinzip des „Knowledge Centered Support“ zwingend als integraler Bestandteil der alltäglichen Ticketbearbeitung. Aufwände für das Dokumentieren neuer Lösungswege oder das Korrigieren bestehender Artikel sind angemessen und verhältnismäßig direkt im Kontext des jeweiligen Tickets zu erfassen. Eine losgelöste, massenhafte Erstellung oder redaktionelle Überarbeitung von KB-Artikeln ohne direkten Störungsbezug (z. B. als isolierte Projektaufgabe) ist im Time & Material-Modell nicht gestattet und bedarf stets der vorherigen schriftlichen Freigabe durch die DEW21.

Onboarding und Einarbeitung neuen Personals:

Sämtliche Aufwände für die Einarbeitung, Schulung und das Onboarding von neuem Personal des Auftragnehmers (z. B. bedingt durch Mitarbeiterfluktuation, Krankheit, Urlaubsvertretungen oder die vertragliche Skalierung des Teams) trägt vollumfänglich der Auftragnehmer. Diese Einarbeitungszeiten, einschließlich möglicher Shadowing-Phasen (Mitlaufen bei erfahrenen Kollegen) oder dem Lesen von Dokumentationen zur Einarbeitung, dürfen der DEW21 im Rahmen der Time & Material-Abrechnung nicht in Rechnung gestellt werden. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass neu eingesetztes Personal ab dem ersten berechneten Einsatztag vollumfänglich qualifiziert und in die betrieblichen Prozesse eingewiesen ist.

Laufende Schulungen und „Train-the-Trainer“-Prinzip:

Bei der Einführung neuer Fachverfahren, Applikationen oder wesentlicher Prozessänderungen durch die DEW21 erfolgt der Wissenstransfer an den Auftragnehmer nach dem „Train-the-Trainer“-Prinzip. Die DEW21 schult hierbei unentgeltlich eine vom Auftragnehmer zu benennende Schlüsselperson (z. B. den Service Delivery Manager oder einen Lead Agenten). Der Auftragnehmer ist im Anschluss selbst dafür verantwortlich, dieses Wissen strukturiert, zeitnah und auf eigene Kosten an das gesamte für die DEW21 eingesetzte Service-Personal weiterzuvermitteln.

Erstellung und Pflege von Standardarbeitsanweisungen (SOPs):

Für standardisierbare Routineaufgaben (wie z. B. Rechtevergaben, Standard-Softwareverteilung via Intune, On-/Offboarding-Prozesse) ist der Auftragnehmer verpflichtet, detaillierte Standardarbeitsanweisungen (SOPs) beizusteuern. Um in der laufenden Aufwandsabrechnung die volle Kostenkontrolle beim Auftraggeber zu gewährleisten, gilt: Die Neuerstellung oder wesentliche konzeptionelle Überarbeitung einer SOP erfordert zwingend eine vorherige Aufwandsschätzung durch den

Auftragnehmer. Erst nach expliziter Freigabe (z. B. via Ticket-Approval) durch die DEW21 dürfen diese Aufwände erbracht und in Rechnung gestellt werden. Kleinere inhaltliche Anpassungen im Tagesgeschäft sind im Rahmen der regulären Ticketbearbeitung abzudecken.

6.4 Abgrenzung zur Arbeitnehmerüberlassung (ANÜ)

Ausschließliches Weisungsrecht des Auftragnehmers:

Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erfolgt strikt im Rahmen eines Dienstvertrages. Eine Arbeitnehmerüberlassung (ANÜ) findet ausdrücklich nicht statt. Das eingesetzte Personal des Auftragnehmers tritt in kein Arbeitsverhältnis zur DEW21. Das arbeitsbezogene Weisungsrecht gegenüber dem eingesetzten Personal (z.B. bezüglich Arbeitszeiten, Urlaubsplanung, Pausenzeiten, Priorisierung von Tätigkeiten etc.) und disziplinarische Maßnahmen verbleiben zu jedem Zeitpunkt vollumfänglich beim Auftragnehmer. Die DEW21 ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern des Auftragnehmers arbeitsbezogene oder disziplinarische Weisungen zu erteilen.

Kommunikation und Leistungsvorgaben:

Vorgaben der DEW21 beziehen sich ausschließlich auf die zu erbringende Dienstleistung (SLA, Ticketbearbeitung, Prozesse) und sind zwingend an die benannten zentralen Ansprechpartner des Auftragnehmers (z. B. den Service Delivery Manager oder Schichtleiter) zu richten. Diese Ansprechpartner entscheiden eigenverantwortlich über die Umsetzung innerhalb der Organisation des Auftragnehmers. Die Nutzung von SMAX dient ausschließlich der sachbezogenen Erfassung, Dokumentation und Nachverfolgung von Requests. Derartige Requests stellen Leistungsabrufe im Rahmen der vereinbarten Services dar und begründen keine arbeitsrechtlichen Weisungen gegenüber dem Personal des Auftragnehmers. Die interne Bearbeitungsorganisation und Ressourcendisposition beim Auftragnehmer erfolgt ausschließlich durch diesen. Eine direkte, personengebundene Aufgabenverteilung ("Micro-Management") durch DEW21-Mitarbeiter an einzelne Support-Agenten des Auftragnehmers, ist ausgeschlossen. Sollte das Personal des Auftragnehmers versehentlich unmittelbare arbeitsbezogene Weisungen seitens Mitarbeitern der DEW21 erhalten, so ist dieser Vorgang zu dokumentieren und nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Beschreibung zu eskalieren.

Keine betriebliche Eingliederung:

Das Personal des Auftragnehmers wird nicht in die betriebliche Arbeitsorganisation der DEW21 eingegliedert. Um dies im Arbeitsalltag transparent zu machen, sind alle vom Auftragnehmer eingesetzten Mitarbeiter verpflichtet, in der internen und externen Kommunikation (z. B. E-Mail-Signaturen, Telefonaten, Ticket-Kommentaren) stets eindeutig als externes Dienstleisterpersonal aufzutreten. Soweit die DEW21 personengebundene Accounts für die Leistungserbringung zur Verfügung stellt, sind

diese zwingend mit einem eindeutigen Suffix (z. B. „[EXT]“ oder „Dienstleister“) zu kennzeichnen, was in der Regel über das IAM (Identity Access Management System) erfolgt. Bei nicht zentral gemanagten Drittsystemen ist dies gesondert zu beachten. Die Bereitstellung von Infrastruktur (z.B.: Arbeitsplatz, Zutrittskarte, Hardware, Zugriffe auf DEW21-Systeme, administrative Berechtigungen etc.) erfolgt ausschließlich aus Gründen der IT-Sicherheit, zur Gewährleistung von der Systemintegrität und Compliance. Sie begründet keine Eingliederung des Personals des Auftragnehmers in die betriebliche Organisation der DEW21. Die bereitgestellten Arbeitsmittel dürfen lediglich zur Erbringung der vereinbarten Services und nach Maßgabe der Nutzungsvorgaben verwendet werden.

Keine Vermischung mit Personal der DEW21:

Personal des Auftragnehmers wird organisatorisch getrennt von Mitarbeitern der DEW21 eingesetzt. Eine gemeinsame Linienorganisation, Einsatzplanung oder gegenseitige Vertretungsregelung findet nicht statt.

6.5 Einsatz von Subunternehmern (Nachunternehmern)

Zustimmungsvorbehalt für die Weitergabe an Dritte:

Die Weitergabe von vertraglich vereinbarten Leistungen an Dritte (Sub- bzw. Nachunternehmer) ist dem Auftragnehmer grundsätzlich gestattet. Dies bedarf jedoch – insbesondere bei der Auslagerung von Kernleistungen wie dem 1st oder 2nd Level Support – zwingend der vorherigen, ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung der DEW21. Die DEW21 wird eine solche Zustimmung nicht unbillig verweigern, behält sich jedoch eine Prüfung im Einzelfall vor. Gleiches gilt für den Austausch von Sub- bzw. Nachunternehmern, die bereits im Vergabeverfahren benannt wurden.

Uneingeschränkte Übertragung der Anforderungen:

Erteilt die DEW21 die Zustimmung zum Einsatz eines Subunternehmers, ist der Hauptauftragnehmer verpflichtet sicherzustellen, dass das dort eingesetzte Personal ausnahmslos denselben vertraglichen, regulatorischen und sicherheitsrelevanten Vorgaben unterliegt wie das eigene Personal. Dies schließt ausdrücklich die in der Ausschreibung definierten K.O.-Kriterien ein: Jeder externe Mitarbeiter des Subunternehmers muss verhandlungssichere Deutschkenntnisse aufweisen, die Leistung am vorgeschriebenen Leistungsort erbringen und vor dem ersten Einsatz die für den KRITIS-Betrieb zwingend geforderten Sicherheitsüberprüfungen (Background-Checks) erfolgreich durchlaufen haben.

Gesamtverantwortung und Haftung:

Der Hauptauftragnehmer bleibt auch bei einem vertraglich genehmigten Einsatz von Subunternehmern der alleinige vertragliche Ansprechpartner der DEW21. Er haftet für die Leistungserbringung des Subunternehmers gesamtschuldnerisch, für die Einhaltung

der SLAs sowie für die strikte Wahrung aller Datenschutz- (DSGVO) und Geheimhaltungsvereinbarungen vollumfänglich wie für eigenes Verschulden.

7. Transition (Start) & Exit (Ende)

Ein nahtloser und risikoarmer Übergang von IT-Dienstleistungen ist für die Aufrechterhaltung der Betriebsstabilität der DEW21 – insbesondere vor dem Hintergrund der strengen Anforderungen an kritische Infrastrukturen (KRITIS) – von entscheidender Bedeutung. Dieses Kapitel definiert die verbindlichen Rahmenbedingungen für die beiden sensibelsten Phasen des Vertragslebenszyklus: die initiale Übernahme und Einarbeitung in die Services (Transition / Onboarding) sowie die spätere geordnete Rückgabe oder Übergabe an einen Dritten bei Vertragsende (Exit-Management / Re-Transition).

Ziel der nachfolgenden Regelungen ist es, zu jedem Zeitpunkt die Business Continuity (Geschäftskontinuität) sicherzustellen, einen lückenlosen Wissenstransfer zu garantieren und die DEW21 proaktiv vor Betriebsunterbrechungen oder einer technologischen sowie prozessualen Abhängigkeit vom Dienstleister (Vendor Lock-in) zu schützen. Sowohl der Start- als auch der Endpunkt der Zusammenarbeit erfordern vom Auftragnehmer ein Höchstmaß an Transparenz, Kooperationsbereitschaft und methodischer Projektsteuerung.

7.1 Transitionsphase / Bestandsaufnahme (Onboarding):

Zielsetzung und Zeitrahmen:

Um einen reibungslosen und unterbrechungsfreien IT-Support zum Go-Live (geplant für den 01.08.2026) zu gewährleisten, ist dem regulären Wirkbetrieb grundsätzlich eine bis zu achtwöchige Transitionsphase vorgeschaltet. Ziel dieser Phase ist der vollständige Wissenstransfer vom bisherigen Dienstleister sowie den internen Fachteams der DEW21 auf das zukünftige Service-Personal des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer trägt in dieser Phase die methodische Projektverantwortung für das Onboarding seines Personals.

Einseitiges Recht zur vorzeitigen Abnahme:

Die DEW21 behält sich das ausdrückliche und einseitige Recht vor, den Fortschritt des Wissenstransfers und die Effektivität des Onboardings fortlaufend zu beurteilen. Stellt die DEW21 nach eigenem Ermessen fest, dass die vollumfängliche operative Übernahmefähigkeit (Readiness) des Auftragnehmers bereits vor Ablauf der regulären acht Wochen erreicht ist, ist die DEW21 berechtigt, die Transitionsphase durch einseitige Erklärung vorzeitig für erfolgreich beendet zu erklären. In diesem Fall geht der Service entsprechend früher in den regulären Wirkbetrieb über, um ein beschleunigtes Offboarding des bisherigen Dienstleisters zu realisieren.

Transitions- und Schulungsplan:

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, spätestens zwei Wochen vor Beginn der Transitionsphase einen detaillierten, verbindlichen Schulungs- und Onboarding-Plan vorzulegen. Dieser Plan muss Meilensteine für die technische Ausstattung des Personals, die Systemeinweisung (SMAX, Intune, etc.) sowie die Einarbeitung in die spezifischen ITIL-Prozesse der DEW21 enthalten.

Wissenstransfer, Shadowing und Reverse Shadowing:

Der Wissenstransfer in der Transitionsphase erfolgt stufenweise und praxisnah direkt im System und am Arbeitsplatz vor Ort:

1. **System- und Prozessschulung:** Theoretische Einweisung in die ITSM-Landschaft (SMAX), die Knowledge-Base und die gültigen Standardarbeitsanweisungen (SOPs).
2. **Shadowing (Passive Übernahme):** Das Personal des Auftragnehmers begleitet den bisherigen Dienstleister im Tagesgeschäft. Dies beinhaltet das aktive Mithören bei telefonischen Störungsannahmen (Routing, Dispatching) sowie das Beobachten der Fehleranalyse und Ticketdokumentation im 1st, und 2nd Level.
3. **Reverse Shadowing (Aktive Übernahme unter Aufsicht):** In den letzten Wochen vor dem Go-Live übernimmt das Personal des Auftragnehmers aktiv die Ticketbearbeitung und Anwenderkommunikation. Der bisherige Dienstleister und die DEW21 fungieren in dieser Phase lediglich als überwachende Instanz (Fall-Back), greifen korrigierend ein und bewerten die Lösungsqualität.

Ressourcenbereitstellung und Zugänge:

Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sein designiertes Service-Personal zu Beginn der Transitionsphase namentlich benannt ist, um die fristgerechte Bereitstellung der DEW21-Hardware und der personalisierten Accounts (gemäß Kapitel 4.3) zu ermöglichen. Ein Austausch des in der Transitionsphase eingearbeiteten Schlüsselpersonals vor dem Go-Live ist vertraglich ausgeschlossen, es sei denn, es liegen schwerwiegende Gründe (z. B. Krankheit, Kündigung) vor.

Abnahme der Transition (Readiness Check):

Die Transitionsphase endet formal mit einem dokumentierten "Operational Readiness Check" durch die DEW21. Erst wenn der Auftragnehmer nachweist, dass sein Personal die Systeme, Prozesse und Routing-Regeln fehlerfrei beherrscht, erfolgt die finale Freigabe für den eigenverantwortlichen Wirkbetrieb.

7.2 Exit-Management:

Grundsätzliche Mitwirkungspflicht Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Beendigung dieses Vertrages (gleich aus welchem Rechtsgrund) eine geordnete,

unterbrechungsfreie Rückführung der übernommenen Leistungen an die DEW21 oder einen von der DEW21 benannten Drittdienstleister (Nachfolger) aktiv und kooperativ zu unterstützen (Re-Transition). Das Ziel ist der vollständige Erhalt der Betriebsstabilität und des Serviceniveaus während der Übergangsphase.

Verpflichtung zur Datenherausgabe und Format-Definition:

Da die reguläre Ticketbearbeitung vollumfänglich im ITSM-System (SMAX) der DEW21 erfolgt, verbleibt die primäre Datenhoheit ohnehin beim Auftraggeber. Darüber hinaus ist der Auftragnehmer verpflichtet, sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung erstellten Dokumentationen, Standardarbeitsanweisungen (SOPs), Reportings, Skripte (z. B. für Intune-Paketierungen) und sonstigen betriebsrelevanten Daten unaufgefordert, vollständig und strukturiert herauszugeben. Die Übergabe dieser strukturierten Daten hat zwingend in gängigen, zwischen den Parteien abgestimmten, offenen Formaten zu erfolgen (z. B. CSV für tabellarische Daten/Reportings, SQL-Dumps für etwaige vom Auftraggeber genehmigte Hilfsdatenbanken, PDF/Markdown für Textdokumentationen). Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts an diesen betriebsnotwendigen Daten und Dokumentationen ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Verpflichtung zur Unterstützung des Nachfolgers:

Der Auftragnehmer sichert zu, mit einem potenziellen Nachfolgedienstleister professionell und konstruktiv zusammenzuarbeiten. Dies umfasst den detaillierten Wissenstransfer (Knowledge Transfer), die Duldung von Shadowing-Maßnahmen (Mithören und Begleiten des Personals des Auftragnehmers durch den Nachfolger) sowie die Übergabe von laufenden, noch nicht abgeschlossenen Vorgängen und Projekten. Der Auftragnehmer hat spätestens drei Monate vor Vertragsende einen detaillierten Exit-Plan vorzulegen, der die Meilensteine dieser Übergabe definiert.

Fixierung der Exit-Kosten (Tagessätze):

Um kaufmännische Planungssicherheit für die Phase der Re-Transition zu gewährleisten, werden die Kosten für die Exit-Unterstützung bereits bei Vertragsschluss verbindlich limitiert. Sämtliche Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers im Rahmen des Exit-Managements werden strikt nach Aufwand abgerechnet. Hierbei gelten zwingend die im Preisblatt (Anlage C des eVB-IT Servicevertrags) vereinbarten regulären Tagessätze (Time & Material) für das jeweils eingesetzte Personal (z. B. Service Delivery Manager, System Engineer). Die Erhebung von gesonderten "Exit-Pauschalen", "Übergabe-Zuschlägen" oder abweichenden, erhöhten Stundensätzen ist vertraglich ausgeschlossen.

Herausgabe von Code und Skripten im Exit-Fall:

Der Auftragnehmer garantiert im Rahmen der Re-Transition die vollständige, strukturierte und dokumentierte Übergabe des gesamten, im Vertragsverlauf

entstandenen Quellcodes (insbesondere alle Infrastructure-as-Code-Skripte und Automatisierungs-Routinen) an die DEW21 oder einen benannten Nachfolgedienstleister. Die Zurückhaltung von Skripten unter Berufung auf eigene Betriebsgeheimnisse oder als vermeintliches Eigentum des Auftragnehmers ist vertraglich strengstens ausgeschlossen.