

Vergabeverfahren »Rahmenvertrag Bezahlterminals«
Az.: 14-0454/22
SID 2018-9 DR

Anlage 9 – Change-Request-Verfahren (CR-Verfahren)

Inhaltsverzeichnis

1	Rahmenbedingungen.....	2
1.1	Ziele des Service Change Management.....	2
1.2	Aufgaben im Service Change Management	2
2	Prozessbeschreibung	3
2.1	Change-Auslöser.....	3
2.2	Beteiligte Rollen	3
2.3	Formgebundenheit des Change-Request-Verfahrens	3
2.4	Ablauf des Change-Request-Verfahrens	3
2.5	Change-Kategorien und Change-Kosten	5
3	Change-Request-Formular	6

1 Rahmenbedingungen

Das vorliegende Dokument ist eine Anlage der Vergabeunterlage zur Ausschreibung des Rahmenvertrages „Lieferung und Betrieb von Bezahlterminals“. Es beschreibt die Grundsätze und das Vorgehen im Rahmen des Änderungsmanagements für Leistungen innerhalb dieses Rahmenvertrages.

Unter einer Änderung im Sinne des Änderungsmanagements (Service Change Management) wird jede akzeptierte Anforderung verstanden, die vereinbarte Dienstleistungen in ihrem Umfang oder Zuschnitt ändert. Hierunter fallen Änderungen an den regulären Leistungen, die monatlich pauschal vergütet werden sowie Änderungen durch Leistungen, die im Rahmen gesonderter Beauftragungen zusätzlich innerhalb des Rahmenvertrags „Lieferung und Betrieb von Bezahlterminals“ abgerufen werden können. Änderungen am Rahmenvertrag selbst unterliegen einem gesonderten Vertragsmanagement.

1.1 Ziele des Service Change Management

Die wichtigsten Zielsetzungen des Änderungsmanagements sind folgende:

- Wirtschaftliche Planung von Änderungen
- Transparente Darstellung der Auswirkungen von Änderungen
- Zügige und termingerechte Durchführung von Änderungen
- Minimierung von Risiken bei der Durchführung von Änderungen
- Verhinderung von Serviceverschlechterungen infolge von Änderungen an bestehenden Systemen oder durch Einführung neuer Technologien

1.2 Aufgaben im Service Change Management

Zu den wesentlichen Aufgaben des Änderungsmanagements gehören:

- Änderungsanforderungen stellen und überprüfen
- Konkrete Kosten der Änderungen ermitteln und dokumentieren
- Kostenangebote erstellen und genehmigen lassen
- Beschaffungen anstoßen
- Implementierung der Änderungen steuern und überwachen
- Erforderliche Dokumente aktualisieren
- Zeitpläne erstellen, Terminkontrollen durchführen
- Schnittstellen zu anderen Geschäftsprozessen beachten, ggf. Aktivitäten in beteiligten Prozessen anstoßen

2 Prozessbeschreibung

2.1 Change-Auslöser

Der Change-Prozess beginnt mit Unterzeichnung des Rahmenvertrags auf der Basis der darin vereinbarten Leistungen. Sollen sich diese Leistungen im Laufe der Vertragserfüllung in ihrem Umfang oder Zuschnitt ändern, können Änderungsanträge (Change Requests) gestellt werden. Beispiele für solche Änderungen sind:

- Bedarf an technischen Änderungen sowie betriebserhaltende Maßnahmen am System
- Bedarf an Entwicklungsleistungen (z.B. Schnittstellenerweiterungen, im Rahmen des Anforderungsmanagements identifizierte neue Funktionen)
- Fehlerbehebung außerhalb der Gewährleistung
- Bedarf an speziellen fachlichen oder technischen Beratungsleistungen
- Bedarf an besonderen Migrationsleistungen

2.2 Beteiligte Rollen

Änderungen können sowohl vom Auftraggeber als auch vom Auftragnehmer ausgelöst werden (Rolle: Change Requester). Die den Change ausführende Rolle wird als Change-Request-Empfänger bezeichnet.

Der Verfahrensverantwortliche für die Basiskomponente Zahlungsverkehr (BaK ZV) wird als Änderungsverantwortlicher des Auftraggebers die Beteiligung anderer Instanzen und Entscheidungsträger des Auftraggebers im Rahmen eines Änderungsverfahrens veranlassen und begleiten.

Der Verantwortliche für das Service Change Management beim Auftragnehmer fungiert als Änderungsverantwortlicher des Auftragnehmers.

2.3 Formgebundenheit des Change-Request-Verfahrens

Jede Änderung vereinbarter Leistungen muss schriftlich beantragt und begründet werden. Change Requests aller Change-Kategorien (vgl. Abschnitt 2.5) sind verpflichtend unter Verwendung des Change Request-Formulars (CR-Formular im Abschnitt 3) zu stellen.

2.4 Ablauf des Change-Request-Verfahrens

1. Der Change Requester erstellt den Change Request (CR) unter Verwendung des CR-Formulars aus Abschnitt 3 und sendet ihn ...
 - im Falle auftraggeberseits gewünschter Änderungen an den Auftragnehmer (Verantwortlicher für das Service Change Management)
 - im Falle auftragnehmerseits gewünschter Änderungen an den Verfahrensverantwortlichen der BaK ZV

Um komplexere CRs nicht durch Mehrdeutigkeiten oder Unstimmigkeiten ablehnen zu müssen, wird in diesen Fällen der CR-Inhalt im Vorfeld in einem Vorgespräch geklärt. Change Requester und CR-Empfänger erlangen dabei das gleiche Verständnis bzgl. des CRs und das folgende formale Verfahren kann störungsfrei durchlaufen werden.

Ein CR sollte möglichst keine Abhängigkeiten zu anderen aktiven bzw. nicht beauftragten CRs haben, der Change Requester hat im CR auf solche ihm bekannte Abhängigkeiten hinzuweisen. Es soll dadurch vermieden werden, dass die Bearbeitung eines einzelnen CRs unmöglich wird. Ggf. ist der ursprüngliche CR zu beenden und der neue Sachverhalt in einem neuen CR insgesamt neu zu beantragen.

2. Der CR wird durch den CR-Empfänger mit einer laufenden CR-Nummer versehen:

- auftraggeberseits ausgelöste CRs erhalten die Kennung: CR-AGxxxx
- auftragnehmerseits ausgelöste CRs erhalten die Kennung: CR-ANYyyy

CR-Nummern dürfen nicht mehrmals vergeben werden.

3. Der Change Requester sendet eine Eingangsbestätigung mit eingetragener CR-Nummer an den CR-Empfänger.
4. CRs werden an einer gemeinsam bestimmten Stelle digital abgelegt. Nur vom Auftraggeber und vom Auftragnehmer benannte verantwortliche Personen sollen Zugang zu dieser Ablagestelle erhalten.
5. Der CR-Empfänger prüft die Durchführbarkeit, die Nebenbedingungen und die Risiken des Changes und ordnet sie einer der im Abschnitt 2.5 genannten Kategorien zu.

CRs der Kategorien A und B werden vom CR-Empfänger in eigener Verantwortung realisiert. Die Umsetzung wird an den Change Requester zurückgemeldet.

CRs der Kategorie C müssen vom Change Requester freigegeben werden. Dazu beschreibt der CR-Empfänger die gewünschte Änderung und informiert den Change Requester hierüber. Dabei werden die Art und Weise der Änderung bzw. der Erweiterung, deren Umsetzung und Auswirkungen auf die vertraglich vereinbarte Vergütung dargestellt und ggf. in Form eines Angebotes dokumentiert. Evtl. sind Wartungsfenster zu beantragen. Zudem sind Fallback-Maßnahmen vorzusehen, um die Wiederverfügbarkeit auch im Falle eines Change-Abbruchs sicherzustellen.

6. Der Change Requester gibt nach Prüfung den CR entweder frei und beauftragt die Change-Realisierung, oder er lehnt den CR ab.
7. Ein freigegebener und beauftragter CR wird planmäßig durchgeführt.

Die Änderungsdokumentation wird zu den Vertragsdokumenten hinzugefügt.

Nach Abschluss der Change-Realisierung und Bereitstellung durch den Auftragnehmer veranlasst der Änderungsverantwortliche die Abnahme der Leistung.

Stellt sich bei der Change-Realisierung heraus, dass weitere Änderungen erforderlich sind, ist der ursprüngliche CR zu beenden und ein neuer CR mit neuer CR-Nummer zu stellen.

2.5 Change-Kategorien und Change-Kosten

Die folgende Tabelle zeigt die Systematik der im Rahmen des Change-Request-Verfahrens zu erwartenden Change Requests sowie die Art der Kostendeckung der Change-Realisierung. Jeder Change Request ist genau einer der fünf genannten Kategorien zuzuordnen.

Die in der Beschreibung der Kategorie B genannte »Änderung im sekundären Systembereich« bezieht sich auf einfache, rein technische Änderungen sowie betriebserhaltende Maßnahmen am System, die für die Nutzer nicht sichtbar sind.

Change-Kategorie	Beschreibung	Kostendeckung
A »Standard Change«	Standardänderung, für die eine genaue Verfahrensanweisung existiert und die vorab bereits vom CR-Empfänger genehmigt wurde Diese Verfahrensanweisung stellt sicher, dass Risiken vernachlässigt bzw. gut gesteuert werden können. Der Change kann ohne nochmalige Genehmigung ausgeführt werden.	Kosten für den Auftraggeber werden im erstmaligen Angebot (CR-Formular) beziffert
B »Fast Track Change«	Änderung im sekundären Systembereich, die nicht viel Arbeit erfordert und sofort abgeschlossen werden kann und die ein geringes Risiko für die laufenden Geschäftsprozesse darstellt Der Change kann ohne Abstimmung freigegeben und ausgeführt werden.	Für den Auftraggeber im Kostenrahmen der monatlichen Support-Pauschale zu erbringen
C »Normal Change«	Änderung, die größere Anstrengungen erfordert und einen größeren Einfluss auf die Services hat sowie ein deutliches Risiko für die laufenden Geschäftsprozesse darstellt Zur Change-Realisierung muss eine Freigabe durch den CR-Empfänger erfolgen.	Kosten für den Auftraggeber werden im Angebot (CR-Formular) beziffert
D »Emergency Change«	Änderung zur Abwendung größerer Schäden, wenn z.B. sehr eilige Sicherheits-Updates installiert werden müssen oder ohne Zeitverzug auf eine Notsituation reagiert werden muss Zur Change-Realisierung muss nur die kurzfristige Zustimmung des CR-Empfängers eingeholt werden. Sollte der CR-Empfänger nicht erreichbar sein, reicht die nachträgliche Information.	Für den Auftraggeber im Kostenrahmen der monatlichen Support-Pauschale zu erbringen
E »Order Change«	■ Änderung durch Inanspruchnahme zusätzlicher Entwicklungsleistungen ■ Änderung durch Inanspruchnahme zusätzlicher Konzeptionsleistungen Diese Änderungen sind durch den Auftraggeber gesondert zu beauftragen .	Kosten für den Auftraggeber werden im Angebot (CR-Formular) beziffert
F »Contract Change«	Änderungen an Text und Inhalt des Rahmenvertrages Lieferung und Betrieb von Bezahlterminals Diese Änderungen sind gemeinsam zu verhandeln .	Für den Auftraggeber kostenlos zu erbringen

3 Change-Request-Formular

Change Request						
Auftraggeber			Projektname (Kurzbezeichnung / Aktenzeichen)			
Freistaat Sachsen, vertreten durch den Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste (SID)			Rahmenvertrag Bezahlterminals (RV Lieferung und Betrieb von Bezahlterminals, Az.: 14-0454/22)			
Change-Request-Nr.	CR angefordert durch / am		Extern: ☐	Intern: ☐	CR-Priorität	Antwort erbeten bis
(wird vom SID vergeben)	Name:		Hoch: ☐		Datum:	
CR-AG	Tel., E-Mail:		Mittel: ☐		TT.MM.JJJJ	
XXXX	Datum: TT.MM.JJJJ		Niedrig: ☐			
Änderungsverantwortlicher des Auftragnehmers			CR-Verfasser (Name)		CR-Kategorie* (A-F)	
Name:					X	
Tel., E-Mail:						
Adresse:						
Beschreibung der gewünschten Änderung (Istzustand, Sollzustand)						(ggf. Anlagen beifügen)
Beschreibung der Auswirkungen (Termine, Aufwand und Kosten, Risiken)						(ggf. Anlagen beifügen)
Beschreibung der zur Change-Realisierung erforderlichen Maßnahmen (Wer?, Was?, Bis wann?)						(ggf. Anlagen beifügen)
Bestätigung Auftragnehmer		Ggf. Bestätigung Dritter (z.B. SID-Kunde)		Freigabe / Genehmigung Auftraggeber		
Datum, Unterschrift		Datum, Unterschrift		Datum, Unterschrift		

*) Change-Kategorien:

A Standard Change | **B** Fast Track Change | **C** Normal Change | **D** Emergency Change | **E** Order Change | **F** Contract Change