BPO-Dienstleistungen und SaaS-Betrieb für die Marktrolle MSB

Serviceüberblick

im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs

bezüglich der Leistungsscheine:

Transition

Betrieb

BPO-Dienstleistungen und SaaS-Betrieb für die Marktrolle MSB: Serviceüberblick im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel des Dokuments ... 3
2 Ausgangslage ... 3
2.1 EAM-Unternehmensgruppe ... 3
2.2 Stakeholder der EAM Netz GmbH ... 3
2.2.1 Fachbereiche ... 3
2.2.2 IT-Organisation ... 4
2.3 Aktuelle netzwirtschaftliche Systemlandschaft der Marktrolle MSB ... 5
2.4 Information Security und Schutz personenbezogener Daten ... 5
3 Erwartungen an den BPO-Dienstleister ... 7
4 Standorte der Leistungserbringung ... 7
5 Leistungsumfang ... 7
5.1 Transitionsleistungen ... 8
5.1.1 Technische Transition ... 8
5.1.2 Fachliche Transition ... 8
5.2 Betriebsleistungen ... 9
5.2.1 BPO-Leistungen ... 9
5.2.2 IT-Betriebsleistungen ... 12
5.3 Beendigungsunterstützung ... 13
6 Mengengerüste ... 13
6.1 Mengen in Bezug auf die Geschäftsprozesse (Stand: 31.12.2022) ... 13
6.2 Mengen in Bezug auf die IT-Betriebsleistungen ... 14

BPO-Dienstleistungen und SaaS-Betrieb für die Marktrolle MSB: Serviceüberblick im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs

1 Ziel des Dokuments

Diese Servicebeschreibung richtet sich an BPO-Dienstleister, die ihr Interesse an der vorliegenden Auftragsbekanntmachung bekunden. Das Dokument beschreibt die Ausgangslage des ausschreibenden Unternehmens EAM Netz GmbH sowie die grundsätzliche Erwartungshaltung der EAM Netz GmbH an das zukünftige BPO-Dienstleistungsunternehmen für die Erbringung der ausgeschriebenen Leistungen.

Der Leistungsumfang ist im Detail im Kapitel 5 dargelegt. Dort sind sowohl die Transition- und Migrationsleistungen als auch die an der dort eingeführten angepassten Gesamtlösung zu erbringenden BPO-, IT-Management- und Support-Leistungen beschrieben. Zum Leistungsumfang zählen auch die Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit und zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben an den Schutz personenbezogener Daten.

Die Servicebeschreibung soll es interessierten BPO-Dienstleistern ermöglichen, eine Übersicht über das Ausschreibungsvorhaben zu erhalten. Im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs werden die am besten geeigneten Bewerber ausgewählt und anschließend zur Abgabe eines Angebots aufgefordert. Die Anforderungen an die Angebote werden mit der Eröffnung der Angebotsphase im Detail publiziert. Die Angaben in dem vorliegenden Serviceüberblick dienen lediglich der Orientierung im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs.

2 Ausgangslage

2.1 EAM-Unternehmensgruppe

Die EAM Netz GmbH ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der EAM GmbH & Co. KG. Die Unternehmensgruppe sorgt seit mehr als 90 Jahren für die sichere und zuverlässige Energieversorgung von rund 1,4 Millionen Menschen im Herzen Deutschlands.

Das Netzgebiet umfasst eine geografische Fläche von etwa 12.000 Quadratkilometer und erstreckt sich über weite Teile Hessens sowie über Südniedersachsen und Teile von Nordrhein-Westfalen, Thüringen und Rheinland-Pfalz. Im Versorgungsgebiet der EAM Netz GmbH werden mehr als 280 Städte und Gemeinden unmittelbar oder mittelbar über Beteiligungen an Netzeigentumsgesellschaften mit Strom und Erdgas versorgt.

2.2 Stakeholder der EAM Netz GmbH

2.2.1 Fachbereiche

Der Bereich Messwesen besteht aus drei Fachbereichen. Neben einer Stabstellenfunktion sind die Fachbereiche Technik und Montage, System und Datenprozesse sowie das operative Messwesen in der Organisation im Messwesen verankert.

Technik und Montage:

- Vorgabe- und Steuerungskompetenz für die Kernprozesse des Metering OE-übergreifend
- Steuerung der internen OE bezüglich Aufgaben des Meterings
- Sicherstellung der Messwertqualität der verwendeten Messgeräte
- Einhaltung der eichrechtlichen Verpflichtungen Strom und Gas
- Festlegung und Vorgabe der messtechnischen Standards für Messgeräte und Montagetätigkeiten in der Sparte Strom bei der EAM Netz GmbH
- Sicherstellung der Beschaffung von Material und Zählermontageleistungen für Strom und Gas
- operative Steuerung der Zählermontagedienstleister für Strom und Gas
- TSM-Fachpersonal für den VNB-Sperrprozess Strom (gibt Montagefirmen und -personal technisch frei, inkl. Schulung)

System und Datenprozesse:

- Marktanalyse neuer Prozesse und Lösungen den MSB betreffend
- Qualitätsmanagement der Prozessketten verbunden mit Begleitung von Prozessanalysen und Weiterentwicklungen
- Steuerung der Gateway-Administration inkl. Second-Level Störungsprozesse
- Systemseitige Durchführung der Gerätewechselplanung
- Koordination des Vertrags- und Anforderungsmanagement für system- und datenbasierte Dienstleistungen das Messwesen betreffend
- Analyse und Konzeption neuer Beschaffungsdokumente
- Sicherstellung der Zählerstandverarbeitung für Messgeräte mit registrierender Leistungsmessung und iMSys (Intelligenter Messsysteme) für die Sparten Strom, Gas und Wärme
- Steuerung der Messwertverarbeitung für die Zählerfernauslesung und das Meter-DataManagement

Operatives Messwesen Nord, Mitte, Süd

- Bau, Betrieb, Recherche, Entstörung, Stichprobenwechsel, Turnuswechsel
- Instandhaltung/Wartung der Messstellen Strom (RLM, iMSys u. SLP mit Wandlermessung)
- Arbeitsvorbereitung und -nachbereitung, Auftragssteuerung für die eigene OE
- Betrieb Lager und Logistik für RLM-Messungen und iMSys (inkl. Materialabstimmung zur Gesamtplanung)
- Durchführung und Dokumentation von Messfeldprüfungen
- Neuanlage inkl. Baustrom (RLM, iMSys und SLP mit Wandlermessung)
- Befundprüfungen und Qualitätsstichproben
- Entstörung, Ablesung und Recherche bei RLM-Messungen, iMSys und Zusatzgeräten)
- Qualitätssicherung, Schulung und Unterweisungen der Zählermontagedienstleister

2.2.2 IT-Organisation

Die IT-Organisation der EAM Netz GmbH erbringt zentrale IT-Service- und IT-Governance Funktionen für die gesamte EAM-Gruppe. Der CIO verantwortet neben der Leitung des IT-Bereichs auch die IT-Strategie in der EAM Holding.

Die kommerzielle IT-Landschaft ist fast vollständig in der Azure-Cloud aufgebaut und wird durch einen zentralen IT-Dienstleister betrieben, der durch die IT-Organisation gesteuert wird. Nehmen den Leistungsscheinverantwortlichen verfügt die IT-Organisation über einen IT-Service Integrator, der sämtliche IT-Maßnahmen in der Systemlandschaft der EAM-Gruppe plant, koordiniert und überwacht.

Im Rahmen der IT-Governance erfolgt die Steuerung von Änderungen an den IT-Systemen über das Change Advisory Board (CAB). Das CAB prüft und genehmigt Changes in den IT-Systemen und Applikationen der EAM-Gruppe oder den Schnittstellen zu anderen IT-Dienstleistern. Typische Changes sind Datenbank- oder Betriebssystemupdates, Hot- oder Security-Fixes, Release-Upgrades, größere funktionale Erweiterungen oder die Inbetriebnahme von Schnittstellen.

2.3 Aktuelle netzwirtschaftliche Systemlandschaft der Marktrolle MSB

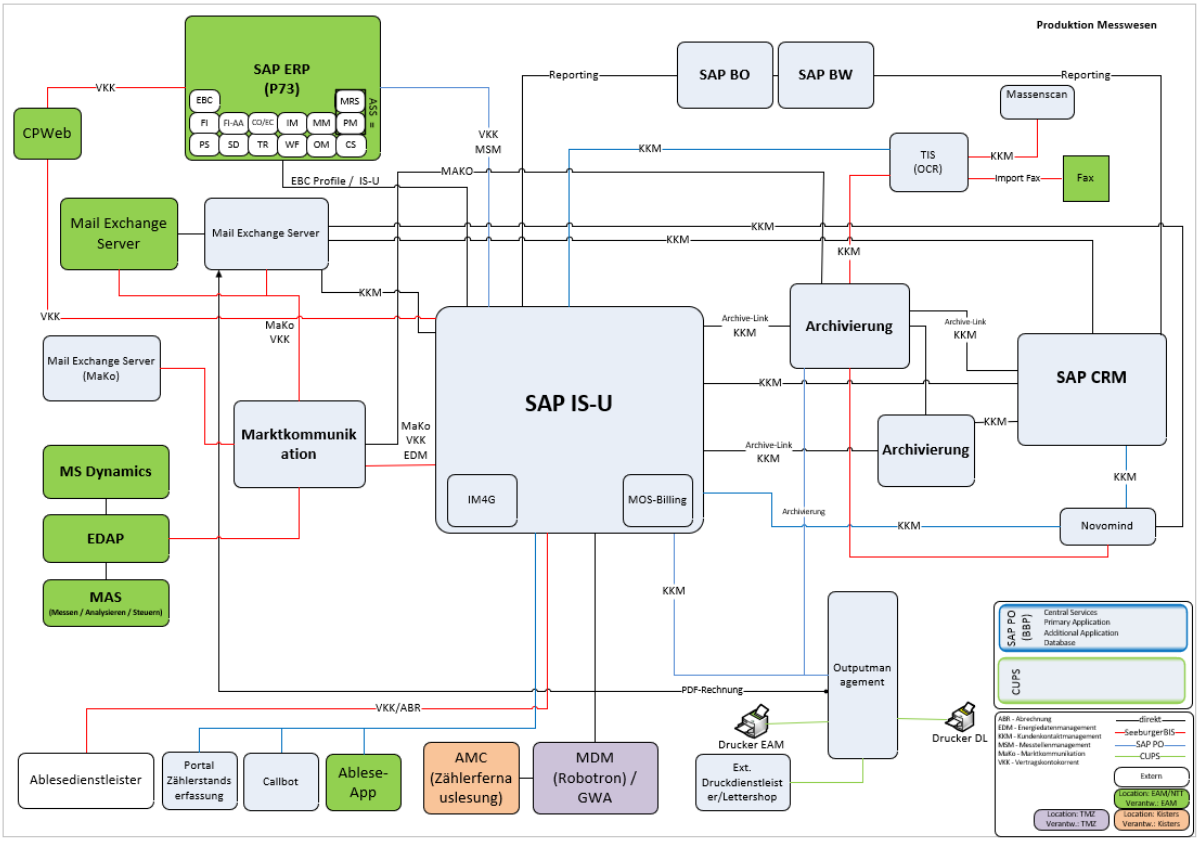

Abbildung 1: Aktuelle netzwirtschaftliche Systemlandschaft der Marktrolle MSB

Die Systeme des AG sind auf der Microsoft Azure Cloud gehostet. Die Systeme mit grüner Kennzeichnung sind die eigenen Systeme bzw. Anwendungen des AG. Im Wesentlichen sind das, SAP S/4HANA, CRM-System Microsoft Dynamics, Messen Analysieren Steuern (MAS) sowie die EAM Data & Analytics Plattform. Das Messdatenmanagement (MDM Robotron eCount) befindet sich auf einer externen SaaS Lösung. Ebenfalls befindet sich das AMC-System (Kisters AG) zur Zählerfernauslesung auf einer externen SaaS Systemlandschaft. Die Daten aus den grau gekennzeichneten Systemen sind aktuell eingesetzte System zur Erbringung der netzwirtschaftlichen Dienstleistung. Grundsätzlich erfolgt aktuell die Marktkommunikation über den Seeburger BIS. Darüber hinaus ist das SAP IS-U das aktuelle stammdatenführende System der EAM Netz GmbH. Die Archivierungsfunktion ist eine Eigenentwicklung des derzeitigen Betreibers. Der AN stellt über marktübliche Software und Tools die Funktions- und Prozessanforderungen hinsichtlich der u. g. BPO-Dienstleistungen sicher.

2.4 Information Security und Schutz personenbezogener Daten

Als Betreiber kritischer Infrastruktur arbeitet die EAM-Gruppe nach hohen Sicherheitsstandards. Es gelten die Vorgaben des IT-Sicherheitsgesetzes und der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) in der jeweils neuesten Fassung sowie die Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

<u>Information Security</u>

Als integraler Bestandteil der IT stellt ein für alle IT-Servicebereiche geltendes Sicherheitskonzept sicher, dass die primären Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit für alle IT-Assets und IT-Services gewahrt bleiben. Wesentliche Vorgaben zur IT-Sicherheit sind in gruppenweit-wirksamen Sicherheitsrichtlinien festgelegt.

BPO-Dienstleistungen und SaaS-Betrieb für die Marktrolle MSB: Serviceüberblick im Rahmen des Teilnahmewettbewerbs

Der zukünftige AN für die netzwirtschaftlichen BPO-Dienstleistungen in der Marktrolle MSB muss die Gewährleistung der IT-Sicherheit in seiner Organisation verankert haben. Er gewährleistet die Bereitstellung spezialisierter Security Services in den Themengebieten Threat Hunting, Schwachstellenanalyse, Cyber Response und forensische Analyse.

Schutz personenbezogener Daten

Die Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten werden in einer gruppenweit wirksamen Unternehmensrichtlinie festgelegt. Der Datenschutzbeauftragte der EAM-Gruppe ist verantwortlich für die Umsetzung dieser Richtlinie. Maßgeblich sind dabei folgende Rahmenbedingungen:

- Es ist durch geeignete Prozessabläufe sicherzustellen, dass personenbezogene Daten nicht außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EWR) gespeichert werden und dass von dort auch kein Zugriff erfolgt. Falls dies trotzdem notwendig ist, muss die Speicherung von Daten oder der Zugriff von außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes durch eine Rechtsgrundlage gedeckt sein.
- Der Zugriff auf personenbezogene Daten muss abgesichert sein und es darf kein Zugriff von unbefugten Personen darauf erfolgen.
- In Test, Qualitätssicherungs- oder Entwicklungssystemen müssen personenbezogene Daten anonymisiert oder pseudonymisiert werden.
- Alle Systeme, in denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, müssen die Möglichkeit bieten, diese Daten zu sperren oder zu löschen.
- Die Einhaltung der Datenschutzgesetze, bezogen auf die Anforderungen der EU, des Bundes und der jeweiligen Bundesländer, ist nachzuweisen.
- Die Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GoBD) sind einzuhalten.
- Nachweise über die Einhaltung der vorgenannten Regelungen zum Schutz personenbezogener Daten sind in regelmäßigen Abständen gemäß festzulegendem Standard zu führen.

Internes Kontrollsystem

Die EAM-Gruppe nutzt ein Internes Kontrollsystem (IKS). Die Einhaltung der Kontrollen wird von der internen Revision und durch eine jährlich stattfindende Jahresabschlussprüfung, die von einem externen Wirtschaftsprüfungsunternehmen durchgeführt wird, sichergestellt. Vom künftigen BPO-Dienstleister wird diesbezüglich Folgendes erwartet:

- Nachweis eines regelkonformen IT-Betriebs nach den Vorgaben des BSI durch entsprechende Zertifikate oder zertifizierte ISO-Normen (z. B. ISO 27001), die spätestens sechs Monate nach Zuschlagserteilung der vorliegend ausgeschriebenen Leistung vorliegen müssen.
- Jährliche Bereitstellung eines Berichtes nach IDW PS 951 n.F. Typ 2, oder einen Bericht vergleichbaren Standards (ISAE 3402 Type 2 oder SOC. 1 Type 2) bis spätestens 31. Januar eines jeden Jahres. Außerdem muss ein eigenständiges Prüfungsrecht für den Abschlussprüfer der EAM im Rahmen der Prüfung des Jahresabschlusses eingeräumt werden. Bei Auffälligkeiten im IKS behält sich EAM ein außerordentliches Prüfungsrecht auch an den Leistungserfüllungsorten des Auftragnehmers vor.
- Das vollumfänglich die vorliegend ausgeschriebenen BPO-Leistungen umfassende und uneingeschränkt funktionsfähige IKS muss spätestens mit der Ausführung der ersten operativen Tätigkeiten der BPO-Leistungen sichergestellt sein.

3 Erwartungen an den BPO-Dienstleister

Vom Dienstleister für die ausgeschriebenen BPO-Leistungen wird erwartet, dass er die Erreichung des Zielbildes aktiv vorantreibt, gestaltet und während dieses Prozesses einen stabilen Betrieb sicherstellt. Die Prozesse und Services sollen einem regelmäßigen Lifecycle bzw. einem neuen Design unterliegen. Die EAM Netz GmbH erwartet diesbezüglich insbesondere:

- BPO-Expertise: langjährige Erfahrung, v. a. in der Abwicklung von Meter2Cash-Prozessen und ausreichend sowie entsprechend qualifizierte Ressourcen im geforderten Leistungsspektrum.
- Leistungsbereitschaft**:** Erbringung der vereinbarten Leistungen zu den vereinbarten Kosten und in der vereinbarten Leistungsqualität.
- Schlanke Prozesse: Einsatz effizienter und einfacher Prozesse und Tools in der Dienstleister-Auftraggeber-Beziehung. Insbesondere gilt dies für die administrativen Prozesse.
- Information Security & Datenschutz: Sicherstellung hoher Expertise in Bezug auf die Information Security und den Schutz personenbezogener Daten. Es sind die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten nach Vorgabe der jeweils gültigen Lösch- und Sperrpflichten einzuhalten *(DSGVO)*. Bereitstellung sowohl eines Security Frameworks, das der EAM Netz GmbH als Betreiber kritischer Infrastruktur gerecht wird als auch von Security-Spezialisten, die für die EAM Netz GmbH zugänglich sind und als Ansprechpartner für Security-Fragestellungen bereitstehen. Die Information Security und der Schutz personenbezogener Daten muss fest in der Organisation des BPO-Dienstleisters verankert sein.
- Kostenbewusstsein: Gewissenhafte Steuerung der Kosten und aktives Kostenmanagement zur laufenden Optimierung der Kosten für Betrieb und Prozesse
- Innovationskraft: Einführung netzwirtschaftlicher und technologischer Innovationen mit Nutzen für die EAM Netz GmbH. Die Einführung solcher Innovation erfolgt gemeinsam mit der EAM Netz GmbH.
- Flexibilität: Bereitschaft zur Analyse neuer geschäftlicher Anforderungen an die EAM Netz GmbH und diesbezügliche Mitwirkung in der Planung und der Vorbereitung notwendiger Unternehmensveränderungen.
- Kompetenz und Vertrauen: Bereitstellung fundierter Kenntnisse über die Energiewirtschaft und das Geschäft der EAM Netz GmbH, sowie Sicherstellung des Sprachkompetenzniveaus in deutscher Sprache von mindestens C1 im direkten Kontakt zum Auftraggeber und/oder zu den Kunden des Auftraggebers.
  Sicherstellung einer soliden Vertrauensbeziehung zwischen dem BPO-Dienstleister und den Fachbereichen sowie dem IT-Bereich der EAM Netz GmbH. Begleitung der Leistungserbringung durch ein dezidiertes, stabiles EAM Netz GmbH-bezogenes Account Management auf Seiten des BPO-Dienstleisters.

4 Standorte der Leistungserbringung

Die geforderten BPO-Services und der Betrieb der IT-Systemlandschaft des Dienstleisters müssen im EU-Wirtschaftsraum erfolgen.

5 Leistungsumfang

Die geforderten Leistungen umfassen Folgendes:

1. Transitionsleistungen:

   - Allgemeine Steuerung- und Planungsleistungen

- Technische Transition
- Fachliche Transition
- Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit

2. Betriebsleistungen

- BPO-Dienstleistung
- SaaS: Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung der für die Erbringung der BPO-Dienstleistungen benötigten Software im Rahmen eines SaaS-Modells
- Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit

3. Beendigungsunterstützung

- Unterstützung des Übergangs der BPO-Leistungen sowie die Migration der EAM Netz GmbH-Daten in eine neue Systemlandschaft einer oder mehrerer neuer Dienstleister zum Vertragsende

Aus Sicht der EAM Netz GmbH verantwortet der zukünftige BPO-Dienstleister die gesamte SaaS-Lösung inkl. der erforderlichen Schnittstellen sowie die netzwirtschaftlichen Prozesse für die Marktrolle MSB.

5.1 Transitionsleistungen

Die Vorbereitung der produktiven BPO-Leistungen erfolgt im Rahmen eines Transitionsprojekts. Dabei werden sowohl die für die Erbringung der BPO-Leistungen eingesetzte Software (SaaS) als auch die BPO-Geschäftsprozesse zur Erfüllung der Anforderungen der EAM Netz GmbH konfiguriert (technische Transition). Parallel zu der technischen Transition ist die fachliche Transition, d. h. das Aneignen von Wissen, durchzuführen.

Die vorgenannten Projektleistungen werden durch allgemeine vom BPO-Dienstleister zu erbringende Planungs- und Steuerungsleistungen sowie durch Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit begleitet.

Der aktuelle Zeitplan sieht einen erfolgreichen Abschluss der Projektleistungen bis spätestens 31.12.2026 vor. Die Transitionsleistungen werden als Gewerke vereinbart.

5.1.1 Technische Transition

Der AN schuldet die technischen Transitionsleistungen. Diese umfassen u. a. die folgenden Tätigkeiten:

- Detailspezifikation
- Konfiguration und Programmierung der Zielsystemlandschaft
- Anbindung der Systeme der EAM Netz GmbH (Konfiguration von Schnittstellen)
- Funktions-, Integrations- und Performance-Tests
- Erstellung eines Migrationskonzepts
- Datenmapping und Datenmigration
- Unterstützung/Durchführung der Abnahmetests der EAM Netz GmbH
- Go-Live und Übernahme der System- und Betriebsleistungen
- Hypercare-Phase, d. h. Betreuung des Betriebs durch Projektteam kurz nach dem Go-Live

5.1.2 Fachliche Transition

Der BPO-Dienstleister schuldet die fachliche Transition, d. h. die Aneignung von Wissen sowohl über die bestehenden Geschäftsprozesse und Verfahren mit Relevanz für die

Marktrolle MSB als auch über die diesbezüglichen IT-Systeme. Die Transition mündet in die Verantwortungsübernahme des AN für den vollständigen Betrieb.

Der BPO-Dienstleister hat alle für eine erfolgreiche Transition notwendigen Leistungen zu planen, mit der EAM Netz GmbH abzustimmen und durchzuführen. Dies umfasst u. a. die folgenden Tätigkeiten:

- Analyse bestehender Betriebshandbücher und Betriebsdokumentationen
- Einarbeitung in die Prozesse der EAM Netz GmbH und Durchführung von Workshops mit den Fachbereichen der EAM Netz GmbH
- Durchführung von Know-How-Transfer-Workshops
- Erstellung von Fachkonzepten zur Prozessumsetzung (inkl. Datenmapping)
- Erstellung und Durchführung eines Cutover-Plans inkl. Fallback-Szenario und debitorischer Abstimmung

5.2 Betriebsleistungen

Die EAM Netz GmbH erwartet, dass der BPO-Dienstleister, die von ihm verantworten Geschäftsprozesse vollständig, fallabschließend und korrekt bearbeitet. Dabei sind alle gesetzlichen, behördlichen und betrieblichen Vorgaben, Regelwerke und Fristen einzuhalten. Der BPO-Dienstleister hat zudem zu gewährleisten, dass alle Voraussetzungen für die von ihm verantworteten Prozesse wie z. B. Informationen, Daten oder Abschlüsse von Vorprozessen vorhanden sind. Erforderliche Ergebnisse/Teilprozesse für nachgelagerte Prozesse sowie in anderen Fachbereichen innerhalb zuvor definierter Fristen zur Verfügung stehen. Dies gilt insbesondere auch für nachgelagerte Prozesse, die durch die EAM Netz GmbH selbst oder durch von dieser beauftragte Dritte erbracht werden.

Der BPO-Dienstleister gewährleistet, dass die Prozessausführungen entsprechend der Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen angepasst werden.

Der BPO-Dienstleister wird die Dienstleistersteuerung und Nutzer-Arbeitskreise der EAM Netz GmbH hinreichend in notwendige Veränderungsprozesse einbinden. Zudem wird er Leistungs- und Qualitätsnachweise erbringen sowie systemseitige Zugriffs- und Kontrollmöglichkeiten einräumen. Der BPO-Dienstleister wird ein netzwirtschaftliches Reporting bereitstellen.

Der Auftragnehmer hat service-übergreifend weitere, neben den in den nachfolgenden Kapiteln beschriebenen Leistungspflichten, Leistungen zu erbringen. Dies sind u. a.:

- Übernahme der Jobsteuerung
- Übernahme des Formularmanagements
- Leistungen des abgestimmten Kommunikationskonzepts (z. B. Bereitstellung von Servicehotlines, Einrichtung und Pflege von Funktionspostfächern sowie Bandansagen)
- Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)
- Bereitstellung und Sicherstellung eines Qualitätssicherungskonzeptes
- Eigenverantwortliches Schnittstellenmonitoring sowie regelmäßige Prüfung und Clearing bei Schiefständen
- Einhaltung der Governance
- Schulungen

5.2.1 BPO-Leistungen

Folgende BPO-Services für die Marktrolle MSB müssen vom Auftragnehmer erbracht werden:

- Gerätemanagement

- Marktkommunikation
- Wechselprozesse im Messwesen (WiM)
- Messdatenerfassung und -übermittlung
- MSB-Abrechnung
- Forderungsmanagement
- Kundenkontaktmanagement
- In-/ Output-Management
- Berichtswesen
- CLS-Management
- Produktmanagement

Nachfolgende Abbildung verdeutlicht den BPO-Leistungsumfang für die Marktrolle MSB.

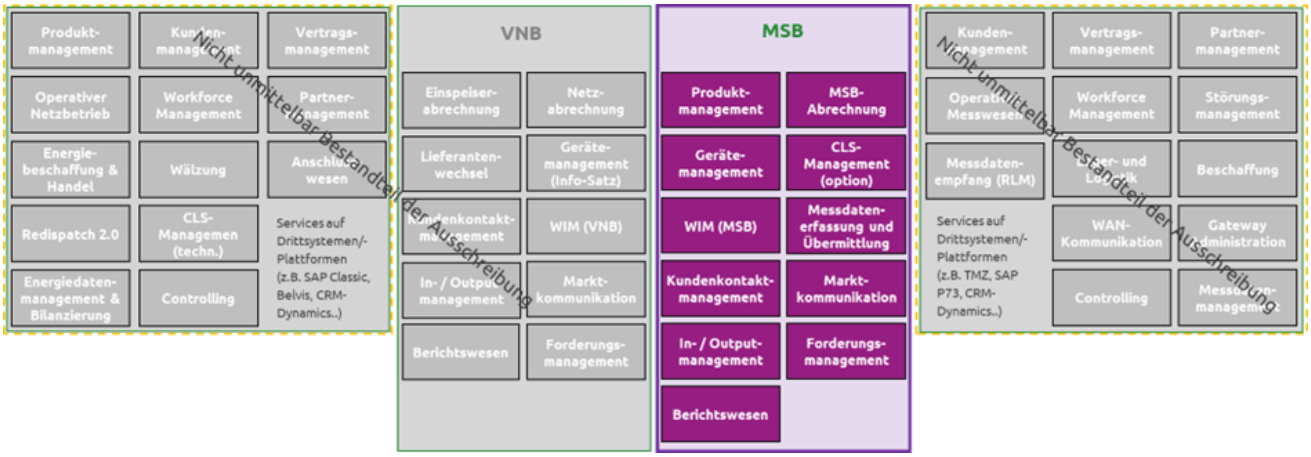

Abbildung 2: Übersicht zu den Geschäftsprozessen der Marktrolle MSB

5.2.1.1 Gerätemanagement

Erbringung von Verbuchungsdienstleistungen sowie Durchführung aller Prozesse für das Gerätemanagement im Bereich des Messstellenbetreibers für die Abwicklung von Geschäftsvorgängen in den Versorgungssparten Strom und Gas. Wesentlicher Kern dieser Leistung sind dabei auch der manuelle Einbau, Ausbau sowie Wechsel der Messtechnik. Bestandteil ist ebenfalls die Erweiterung und Anpassung von Gerätestammdatensätzen.

5.2.1.2 Marktkommunikation

Sicherstellung der korrekten und fristgerechten Marktkommunikation (MaKo). Dies gilt sowohl für das Kerngeschäft sowie für die Dienstleistungskunden des AG. Wesentlicher Bestandteil dabei ist auch die Verteilung der eingehenden Marktnachrichten an die jeweils zu verarbeitenden Systeme des AG.

5.2.1.3 Wechselprozesse im Messwesen (WiM)

Abwicklung der Wechselprozesse im Messwesen in der Marktrolle MSB. Die zu erbringenden Leistungen beziehen sich insbesondere auf die systemseitige Bearbeitung von Marktnachrichten und Gerätebewegungen, die Pflege von bestehenden und neuen Gerätestammdatensätzen sowie den Stammdaten von wettbewerblichen Messstellenbetreibern (wMSB).

5.2.1.4 Messdatenerfassung und -übermittlung

Ausführen von Prozessen zum Messdatenempfang sowie der Übermittlung von Messdaten an Dritte. Zusätzlich muss der Aufbau von Schnittstellen und die Durchführung von Qualitätsprüfungen im Rahmen der Ablesesteuerung sowie die Bereitstellung und der Betrieb einer Online-Applikation zur Meldung von Zählerständen durch den Kunden inklusive Plausibilisierung der Zählerstände erfolgen.

5.2.1.5 MSB-Abrechnung

Durchführung der Abrechnungsprozesse des grundzuständigen Messstellenbetreibers (MSB) für alle Bezugs- und Einspeisestellen, die mit modernen Messeinrichtungen (mME) oder intelligenten Messsystemen (IMSys) ausgerüstet sind, sowie der Abrechnung von weiteren Zusatz- und Dienstleistungen, wie z. B. die Abrechnung gegenüber dem Energieserviceanbieter. Erwartet wird ebenfalls die Durchführung der Abrechnung aller weiteren Messeinrichtungen (Sparte Strom und Gas) inkl. der Zusatzgeräte.

5.2.1.6 Forderungsmanagement

Sicherstellung der Durchführung des Forderungsmanagements. Dies inkludiert u. a. die Abwicklung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs, die Durchführung des außergerichtlichen Mahnwesens, die Bearbeitung von Insolvenzen und Zwangsverwaltungen, die Forderungsabgabe sowie das Forderungscontrolling.

5.2.1.7 Kundenkontaktmanagement

Abwicklung der Kundenkontaktmanagementprozesse im 1. Level. Dazu gehören u. a. die telefonische und schriftliche Kundenbetreuung, die Beschwerdebearbeitung und eine systemseitige Dokumentation zum Leistungsumfang.

5.2.1.8 In- / Output-Management

Die Leistungen im In- / Output-Management inkludieren sowohl auf die Inputprozesse im Sinne der Posteingangsbearbeitung sowie die Erzeugung von Formularen des Auftraggebers über ein Druckzentrum/Lettershop/Sofortrechnung sowie den Versand per E-Mail bzw. elektronisch nach den vertraglichen bzw. gesetzlichen Anforderungen und/oder den Richtlinien der Marktpartnerkommunikation. Die Abwicklung von Druck und Versand aller Massenschreiben, deren Kuvertierung sowie Versand erfolgt gemäß den jeweils gültigen gesetzlichen, behördlichen und betrieblichen Vorgaben, inklusive des erforderlichen Monitorings, Reportings und Qualitätsmanagements (z. B. Vollständigkeitsprüfung).

5.2.1.9 Berichtswesen

Regelmäßige Bereitstellung von Standardberichten im Rahmen des MSB Betriebs. Die Daten müssen in verschiedenen Aggregations- und Segmentierungsstufen bereitgestellt werden (z. B. je Jahr, Ort und Marktpartner unter differenzierter Angabe aller Preisbestandteile).

5.2.1.10 CLS-Management

Das CLS-Management beinhaltet die Stammdaten- und Geräteverwaltung der über den CLS-Kanal sowie Datenkonzentratoren angebundenen Betriebsmitteln, das CLS-Kommunikationskanal-Management, die Abwicklung von Schalt- und Steuervorgängen über CLS-Kanäle, die Nutzung von CLS-Kanälen für Anwendungen des Sub-Metering sowie für Mehrwert-Anwendungen, das Monitoring, die Dokumentation und Nachweisführung sowie den Datenaustausch mit Umsystemen. Weiterhin ist die Hardware- und Geräteunterstützung z. B. von gängigen Protokollen bzw. FNN-konformer Steuerboxen sicherzustellen. ISMS-seitig sind eine BSI-konforme Lösung für PKI-Rolle aEMT, ein ISO27001-zertifiziertes Software-Hosting sowie die Unterstützung der aEMT Zertifizierung erforderlich.

5.2.1.11 Produktmanagement

Die Leistungen im Produktmanagement umfassen die Umsetzung und Implementierung der Leistungserbringung von Produkten und Dienstleistungen (inklusive Weiterentwicklungen). Weiterhin soll die angebotene Plattform für die BPO-Leistungen modular mandantenfähig sein, um MSB-Rollen und Dienstleistungen für Dritte Marktpartner bedarfsgerecht / zugeschnitten anbieten zu können.

5.2.2 IT-Betriebsleistungen

Der BPO-Dienstleister verantwortet den ITIL-konformen Betrieb der für die Ausführung der Geschäftsprozesse eingesetzten IT-Lösung. Dies erfolgt im Rahmen eines SaaS-Liefermodells mit den in den nachfolgenden Kapiteln dargelegten Leistungsbereichen.

5.2.2.1 Bereitstellung der IT-Infrastruktur und Applikationen

Der BPO-Dienstleister stellt die für den Betrieb der IT-Lösung benötigte IT-Infrastruktur (inkl. Applikationen und evtl. notwendiger Tools) bereit.

5.2.2.2 Bereitstellung der Software-Lizenzen

Der BPO-Dienstleister stellt alle Software-Lizenzen der für die Ausführung der Geschäftsprozesse eingesetzten IT-Lösung bereit.

5.2.2.3 IT-Regelbetrieb und IT Service Management nach ITIL 4

Der BPO-Dienstleister verantwortet im IT-Regelbetrieb u. a. folgende Leistungen:

- Betrieb der IT-Infrastruktur und Software der für die Ausführung der Geschäftsprozesse eingesetzten IT-Lösung
- Stammdatenmanagement
- Archivierung von Daten und Dokumenten
- Ausführung und Überwachung der Jobsteuerung
- Formularmanagement
- Einrichtung und Pflege von Funktionspostfächern sowie Bandansagen

Der BPO-Dienstleister verantwortet die Erbringung des IT-Service Management gemäß ITIL V4. Dies umfasst u. a. folgende ITIL-Prozesse:

- Request Fulfillment
- Event Management
- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Release & Deployment Management
- Access Management
- Capacity Management
- Availiability Management
- Service Asset & Configuration Management
- Service Level Management

5.2.2.4 IT-Security Management

Der BPO-Dienstleister stellt ein sicheren Betrieb gemäß IT-Security Anforderungen der EAM Netz GmbH sicher.

5.2.2.5 Wartung und funktionale Erweiterungen der Applikationslandschaft

Der BPO-Dienstleister stellt einen einwandfreien Betrieb der Applikationslandschaft sicher. Das beinhaltet auch die regelmäßige Wartung und Anpassungen an der Applikationslandschaft z. B. bei regulatorischen Anforderungen oder herstellerseitigen Patches.

5.2.2.6 Zugriffs- und Berechtigungsmanagement für Anwender der EAM Netz GmbH

Der BPO-Dienstleister stellt ein geeignetes Tool zur Einrichtung und Überwachung des Zugriffs- und Berechtigungsmanagement bereit, so dass unberechtigter Zugriff auf Anwendungen verhindert wird.

5.2.2.7 Maintenance

Der BPO-Dienstleister verantwortet im Rahmen der Maintenance das Patch-Management der gesamten Umgebung und aller Assets (Corrective Maintenance) sowie der Anpassung an geänderte Umgebungsbedingungen (Adaptive Maintenance). Er wird neue oder verbesserte Softwareversionen für die IT-Lösung zeitnah bereitstellen und warten. Dies beinhaltet die Schließung möglicher Sicherheitslücken und Gewährleistung der Stabilität der IT-Lösung. Sicherheitsrelevante Updates und Patches müssen schnellstmöglich eingepflegt werden. Ausnahmen müssen dokumentiert werden. Veränderte gesetzliche oder regulatorische Bedingungen sind ebenfalls im Rahmen der Maintenance umzusetzen.

5.2.2.8 Enhancements

Der BPO-Dienstleister verantwortet, dass die Software der IT-Services, an denen die vertragsgegenständlichen Leistungen erbracht werden, auf dem aktuellen Release-Stand gehalten wird.

5.2.2.9 Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit

Der BPO-Dienstleister verantwortet die Einhaltung der Informationssicherheit und den Schutz personenbezogener Daten. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes und das Telekommunikationsgeheimnis sind einzuhalten. Alle Informationen über Daten und Vorgänge, die bei der Durchführung des Auftrages bekannt werden, sind auch nach Beendigung des Vertrages vertraulich zu behandeln.

Die Information Security & Datenschutz Services dienen der Bereitstellung von Security Services beim Betrieb der Infrastruktur und der Anwendungen der EAM Netz GmbH.

5.3 Beendigungsunterstützung

Der BPO-Dienstleister verpflichtet sich nach der Kündigung seines Vertrags mit der EAM Netz GmbH Beendigungsunterstützungsleistungen zu erbringen, um die Leistungserbringung auf einen nachfolgenden BPO-Dienstleister zu überführen (technische und fachliche Transition; Demigrationsleistungen und Übergabe der Archivdaten). Nach Beendigung seines eigenen Vertrages wird der BPO-Dienstleister den nachfolgenden BPO-Dienstleister bis zu 6 Monate bei der Leistungserbringung mit den erforderlichen und fachkundigen personellen Ressourcen unterstützen. Die im Rahmen der Beendigungsunterstützung erbrachten Leistungen werden dem BPO-Dienstleister gesondert vergütet.

6 Mengengerüste

6.1 Mengen in Bezug auf die Geschäftsprozesse (Stand: 31.12.2022)

Tabelle 1: Anzahl an Marktlokationen

Sparte	**Marktlokationen**
Strom SLP (Bezug)	ca. 747.000
Strom RLM (Bezug)	ca. 5.580
Strom SLP (Einspeisung)	ca. 60.000
Strom RLM (Einspeisung)	ca. 3.000
Gas SLP (Bezug)	ca. 107.200
Gas RLM (Bezug)	ca. 385
Gas RLM (Einspeisung)	ca. 1

Tabelle 2: Mengen in Bezug auf BPO-Services

BPO-Services	**Mengentreiber 2022**
MSB Verträge	
Anschlussnutzer	ca. 14.000
Lieferanten	ca. 300.000
MSB Abrechnung	
Abrechnungen Anschlussnutzer	ca. 13.000
Abrechnungen Lieferant	ca. 273.000
Kundenkontaktmanagement	
Kundenkontakte - schriftlich eingegangen	ca. 5.700
Kundenkontakte – telefonisch angenommen	ca. 8.350
Wechselprozesse im Messwesen	
An- und Abmeldungen Strom	ca. 2.000

6.2 Mengen in Bezug auf die IT-Betriebsleistungen

Aufgrund der aktuellen Systemumgebung sind die Mengen der IT-Betriebsleistung des Messstellenbetrieb sowie Verteilnetzbetrieb zusammengefasst.

Tabelle 3: Mengengerüst IT-Betriebsleistungen

IT-Kennzahlen	**Anzahl**
Useranzahl	ca. 500 User des Auftraggebers
Schnittstellen zu EAM oder Drittdienstleister	ca. 90 Schnittstellen
Anzahl Objekte Archivierungssystem	ca. 63 Millionen