

SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation (Los 2)

Serviceüberblick für Teilnahmewettbewerb Ausschreibung

für die Leistungsscheine:

SAP Application Management Services

SAP S/4 HANA Transformation

Transition

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S/4HANA Transformation

Inhaltsverzeichnis

1. Ziel des Dokuments	3
2. Ausgangslage	3
2.1. EAM-Unternehmensgruppe.....	3
2.2. IT-Organisation	3
2.3. Applikationslandschaft	4
2.4. Information Security & Datenschutz.....	5
3. Erwartungen an den zukünftigen IT-Dienstleister.....	6
4. SAP Systemumgebungen und Applikationen	7
4.1. SAP Systemumgebungen.....	7
4.2. SAP Applikationsintegration	9
5. Leistungsumfang.....	10
6. SAP Application Management Services	10
6.1. Regelbetrieb, Operations Control.....	11
6.2. IT Service Management.....	11
6.3. Maintenance.....	15
6.4. Application Database Administration.....	15
6.5. Application Enhancements, Weiterentwicklungen	15
6.6. Organisatorische Regelungen und Verantwortungszuordnung.....	16
7. SAP S/4 HANA Transformation	17
8. Transition	18

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

1. Ziel des Dokuments

Diese Servicebeschreibung richtet sich an IT-Dienstleister, die ihr Interesse an der vorliegenden Auftragsbekanntmachung bekunden. Das Dokument beschreibt die Ausgangslage des ausschreibenden Unternehmens EAM sowie die grundsätzliche Erwartungshaltung der EAM an den zukünftigen IT-Dienstleister für die Erbringung der ausgeschriebenen IT-Leistungen.

Der Leistungsumfang ist im Detail im Kapitel 5 dargelegt. Dort sind sowohl die IT-Services als auch die an diesen zu erbringenden IT-Management- und Support-Leistungen beschrieben. Zum Leistungsumfang zählen auch die Transition, d. h. die Überführung der Leistungen auf den zukünftigen IT-Dienstleister sowie Leistungen zur Gewährleistung der Informationssicherheit und zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben an den Schutz personenbezogener Daten.

Die Servicebeschreibung soll es interessierten IT-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 ist ein kommunaler Energieversorger mit ca. 1,3 Millionen Einwohnern im Netzgebiet.

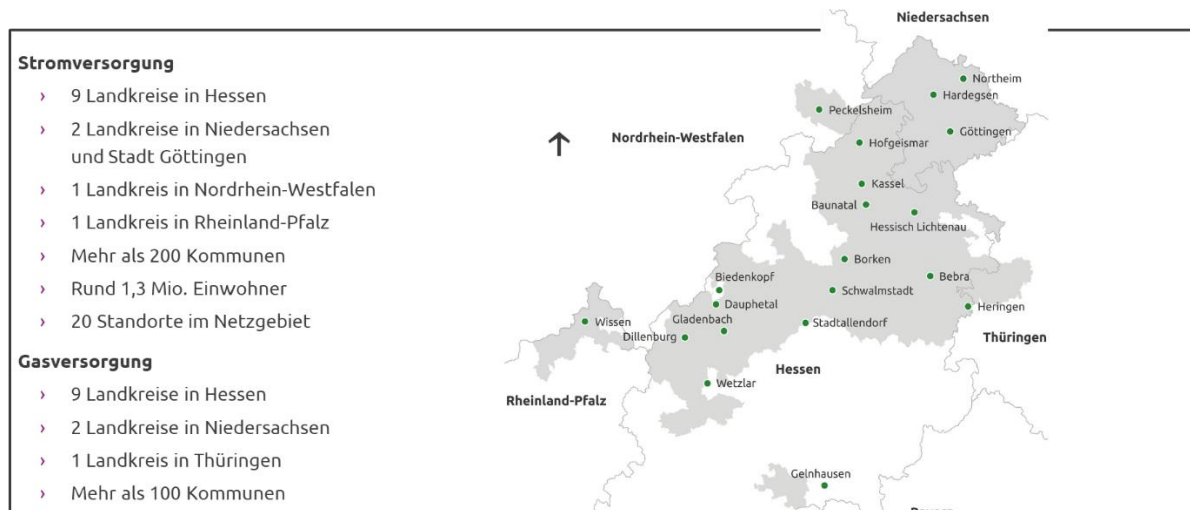


Abbildung 1: Versorgungsgebiet der EAM Netz GmbH

Gemeinsam mit seinen Tochtergesellschaften EAM Netz GmbH, EAM Energie-Plus GmbH, EAM Natur GmbH, Stadtwerke Gelnhausen GmbH, BeSte Stadtwerke GmbH und EAM Energie GmbH (50%) beschäftigt die EAM Gruppe insgesamt ca. 1.400 Mitarbeiter an knapp 50 Standorten unterschiedlicher Größe.

2.2. IT-Organisation

Die IT-Landschaft der EAM gliedert sich in den Bereich der kommerziell-kaufmännischen IT und der Prozess-IT. Die Prozess-IT umfasst Systeme, die zur Steuerung des Netzes oder von Erzeugungsanlagen notwendig sind und unter die Regelungen des Information Security

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

Management System der EAM (ISMS) fallen. Diese Systeme werden in eigenen Netzwerken mit eigenem Personal betrieben und sind nicht Bestandteil der auszuschreibenden IT-Dienstleistungen.

Die kommerziell-kaufmännische IT umfasst alle übrigen Systeme, die für den Geschäftsbetrieb der Holding und der Tochtergesellschaften notwendig sind. Hierunter fallen größtenteils Standardsoftware-Produkte, d. h. die EAM betreibt lediglich Kleinstentwicklungen. Zudem wurde die Systemlandschaft im Jahr 2020 per „Lift & Shift“ aus dem Rechenzentrum der EAM in die Microsoft Azure Cloud migriert. Die Anwendungen werden ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union gehostet.

Einige wenige Anwendungen werden noch in den eigenen Rechenzentren der EAM am Standort Kassel und Baunatal betrieben. Diese Anwendungen sollen perspektivisch abgelöst oder auch in die Azure Cloud migriert werden.

Die IT-Organisation für die kommerziell-kaufmännischen Systeme ist ein Fachbereich der EAM Netz GmbH mit einer zentralen IT-Service- und IT-Governance Funktion für die gesamte EAM-Gruppe. Insofern verantwortet der CIO neben der Leitung des IT-Fachbereichs in der EAM Netz GmbH auch die IT-Strategie in der EAM Holding.

Der IT-Bereich gliedert sich in die drei Funktionsbereiche:

- Stabstelle IT-Security
- Applikationen und Systeme
- Infrastruktur und Kommunikationstechnik

Im Rahmen der IT-Governance erfolgt die Steuerung von Änderungen an der Systemlandschaft im Wesentlichen über zwei Verfahren:

- Cloud Competence Center (CCC)
- Change Advisory Board (CAB)

Während das CCC für IaaS, SaaS und PaaS aus der Cloud verantwortlich ist, dient das CAB v. a. der Prüfung, Koordination und Genehmigung von Changes in den Systemen und Applikationen der EAM oder an den Schnittstellen zu anderen IT-Dienstleistern. Typische Changes sind Datenbank- oder Betriebssystemupdates, Hot- oder Security-Fixes, Release-Upgrades, größere funktionale Erweiterungen oder Inbetriebnahme von Schnittstellen. Dies gilt sowohl für den Cloud- als auch den On-Premises-Betrieb, d. h. den Betrieb im EAM-eigenen Rechenzentrum. Changes die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb der EAM haben, werden grundsätzlich am Wochenende oder Werktags außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt.

2.3. Applikationslandschaft

Die EAM setzt ca. 90 Client-Server-Applikationen und 105 Client-Applikationen ein. Die bedeutendsten Applikationen sind in Tabelle 1 gelistet:

Bezeichnung	Hersteller
SAP Enterprise Resource Planning (ERP) kaufmännisch/ technische Anwendungen	SAP
BelVis Energiedatenmanagement (EDM)	Kisters
Geoinformationssystem G!NIUS	Hexagon SI
Planauskunftsportal	Mettenmeier
Lotus Notes	HCL
SAP Industrie Solutions Utilities (IS-U) Energiewirtschaftliche Anwendung	SAP

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

MS Office 365	Microsoft
OpenText Archiv	Open Text

Tabelle 1: Auszug der eingesetzten Applikationen

Die eingesetzten Applikationen richten sich an den Anforderungen der Organisation aus und unterliegen somit entsprechenden Änderungen bzw. Anpassungen. Die Client-Server-Applikationen sind grundsätzlich dreistufig ausgeführt, Ausnahmen sind entsprechend bewertet und begründet.

Die o. g. Applikationen sind mit SaaS- bzw. kombinierten SaaS/BPO-Leistungen externer Dienstleister über Schnittstellen verbunden. Diese sind nachfolgend benannt:

- Personalwirtschaft (SAP)
- Geschäftsbesorgungen (SAP)
- Vertrieb (EnPowerX)
- Intelligentes Messwesen (Robotron)
- Meter Data Management (Kisters)

Im Bereich Netzwirtschaft (Marktkommunikation, Kundenkontaktmanagement, Geräteverwaltung und Abrechnung) der EAM Netz erbringt ein externer Dienstleister Applikations- und Prozessdienstleistungen auf den Systemen der EAM Netz GmbH (im Wesentlichen SAP-Systeme rund um SAP Industrie Solutions Utilities (IS-U)).

2.4. Information Security & Datenschutz

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).

Information Security

Ein integriertes Sicherheitskonzept, welches für alle Servicebereiche gilt, ist integraler Bestandteil der IT. Die primären Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit werden im Hinblick dessen für alle IT-Assets und IT-Services angewandt. Wesentliche Vorgaben zur IT-Sicherheit sind in gruppenweit wirksamen Sicherheitsrichtlinien festgelegt.

Der zukünftige Lieferant für die IT-Basis-Dienstleistungen muss die Gewährleistung der IT-Sicherheit fest in seiner Organisation verankert haben. Es wird die Bereitstellung spezialisierter Security Services in den Themengebieten Threat Hunting, Schwachstellenanalyse, Cyber Response und Forensische Analyse erwartet.

Datenschutz

Die Vorgaben zum Datenschutz werden ebenfalls 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.

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

- 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 sperren oder löschen zu können, wenn sie nicht mehr benötigt werden.
- Nachweise sind in regelmäßigen Abständen gemäß festzulegendem Standard zu führen.
- 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 (GDPdU) sind einzuhalten.

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 IT-Dienstleister wird 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 vorliegen müssen.
- Jährliche Bereitstellung eines Berichtes nach IDW PS 951 Typ 2 oder einem vergleichbaren Standard spätestens bis Ende Januar des jeweils kommenden 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 vor.
- Das Vorhalten eines funktionsfähigen IKS muss spätestens zur Übernahme erster operativer Tätigkeiten sichergestellt werden.

3. Erwartungen an den zukünftigen IT-Dienstleister

Vom zukünftigen IT-Dienstleister für die Erbringung der Basis-Dienstleistungen wird erwartet, dass er als Partner des IT-Bereichs die Erreichung der strategischen Ziele der IT vorantreibt, gestaltet und während dieses Prozesses einen stabilen IT-Betrieb sicherstellt. Die Prozesse und Services sollen einem regelmäßigen Life Cycle bzw. einem neuen Design unterliegen. Dabei hat die schriftliche und mündliche Kommunikation grundsätzlich auf Deutsch zu erfolgen. Für die mündliche wird ein Sprachlevel C2 vorausgesetzt, Ausnahmen werden gesondert festgelegt.

Die EAM erwartet diesbezüglich insbesondere:

- Innovationskraft: Innovationen mit Fokus auf Geschäftsentwicklung und Nutzen für die EAM einbringen und gemeinsam mit der EAM umsetzen
- IT-Betriebs-Expertise: langjährige Erfahrung, v.a. im Betrieb von Cloud-Umgebungen, und ausreichend sowie entsprechend qualifizierte Ressourcen im geforderten Leistungsspektrum. Rufbereitschaften zur Sicherstellung des Betriebs außerhalb der Geschäftszeiten
- Leistungsbereitschaft: vereinbarte Leistungen zu definierten Kosten und Qualitätsleveln erbringen.
- Kompetenz und Vertrauen: Fundierte Kenntnisse über die Energiewirtschaft und das Geschäft der EAM; Vertrauensbeziehung zwischen Dienstleister, IT-Bereich und Fachbereichen durch Begegnung auf Augenhöhe und dezidiertes, stabiles Account Team

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

- Kostenbewusstsein: Gewissenhafte Steuerung der IT-Kosten und aktives Kostenmanagement zur laufenden Optimierung für Betrieb, IT-Service-Management und Maintenance
- Flexibilität: Mitwirkung in der Planung und der Vorbereitung von Unternehmensveränderungen zwecks flexibler Reaktion auf neue Anforderungen.
- Schlanke Prozesse: Einsatz effizienter und einfacher administrativer Prozesse (und Tools) in der Leistungserbringung und an den Prozessschnittstellen zur EAM.
- Information Security & Datenschutz: Hohes Maß an Expertise im Bereich Information Security und Datenschutz (DSGVO) mit Spezialisten im Zugriff für die EAM und Nutzung eines Security Frameworks, welches der Bedeutung der EAM als Betreiber kritischer Infrastruktur gerecht wird. Die IT Security muss fest in der Organisation verankert sein und Ansprechpartner für Security-Themen müssen bereitstehen.
- Kommunikation: Die schriftliche und mündliche Kommunikation hat grundsätzlich auf Deutsch zu erfolgen. Für die mündliche Kommunikation wird das Sprachlevel C2 gemäß des europäischen Referenzrahmens für Sprachen vorausgesetzt.
- Projekte: Professionelles Projektmanagement und Einsatz der Projektmanagementmethode, die für das jeweilige Projekt am besten geeignet ist. Unterstützung der Projekte durch technologische Expertise und Ressourcen.

4. SAP Systemumgebungen und Applikationen

EAM setzt die Technologien des Herstellers SAP zur Unterstützung der betriebswirtschaftlichen und technischen Prozesse ein. Die SAP Applikationen und die dazugehörige SAP Basis werden auf der IT Basis Infrastruktur betrieben. Die IT Basis Infrastruktur für SAP umfasst u. a. Cloud-basierte Compute & Storage Services die durch EAM-eigene IT-Infrastruktur ergänzt werden. Die IT Basis Infrastruktur ist im Serviceüberblick für das Los 1 der Ausschreibung dargelegt und nicht im Leistungsumfang des Los 2 enthalten.

4.1. SAP Systemumgebungen

Die SAP Basis und die SAP Applikationen werden auf mehreren Systemumgebungen betrieben:

- Entwicklung (D)
- Test (Q)
- Produktion (P)

Die SAP Applikationen sind in mehreren SAP Systemen organisiert. Jedes SAP System dient bestimmten funktionalen Bereichen. Zudem wird jedes SAP System auf mehreren Systemumgebungen (D, Q, P) betrieben. Nachfolgend sind die SAP Systeme der EAM mit ihren am 30.06.2021 erhobenen Ausprägungen beschrieben:

SAP System: ERP	
Systemumgebungen	D/Q/P
Anzahl User	ca. 1.300
Anzahl Mandanten	3
davon produktiv	1
Anzahl Buchungskreise	59
davon aktiv	30 (zwei in Planung)
Funktionalität/Module	<ul style="list-style-type: none">• FI, FI-AA, CO mit PCA• MM• SD• TR• WF• PS• PM

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

	Die o. g. Module werden durch einige Add Ons unterstützt, z. B. MRS, Extranet 2.0 SAP Netweaver Mobile DOE (Data Orchestration Engine) sowie der Eigenentwicklung EAM Business Connector (EBC)
Application Server	2
Version	EHP7 FOR SAP ERP 6.0 SPS 20 (03/2020) / SAP NETWEAVER Version 7.4 SPS 23 (01/2020)

SAP System: Internes Kontrollsystem	
Systemumgebungen	D/Q/P
Anzahl User	ca. 133
Funktionalität/Module	<ul style="list-style-type: none"> • Grundfunktionalitäten (Navigation/Personalisierung) • Organisationsspezifischer Strukturaufbau • Dokumentation und Beurteilung (Bewertung) von Kontrollen • Beurteilung des Prozessdesign • Managementkontrollen testen und beurteilen • Wirksamkeit von Kontrollen testen (Testumgebung) • Schwachstellen und Behebungspläne bearbeiten • Berichtswesen • Sign-off (Abzeichnung von Organisationseinheiten) • Berechtigungskonzept
Version	SAP GRC PROCESS CONTROL Version 1200 SPS 09 (06/2020) / NETWEAVER AS ABAP Version 7.52 SPS 06 (04/2020)

SAP System: Formularerstellung	
Systemumgebungen	D/Q/P
Funktionalität/Module	Die SAP Modul „Formularerstellung“ xJ6-Schiene besteht aufgrund der Formulartechnologie SAP Interactive Forms by Adobe (IFbA), welche über eine RFC-Schnittstelle (Richtung bidirektional/Aktion gesteuert) an die SAP ERP-Schiene angebunden ist
Version	SAP NETWEAVER Version 7.50 SPS 19

SAP System: Records Management, EAM	
Systemumgebungen	D/Q/P
Anzahl User	ca. 160
Funktionalität/Module	Das SAP Records Management ist eine SAP Standardlösung zur Verwaltung und Archivierung von Vorgängen, Kontakten und Dokumenten
Version	SAP NETWEAVER Version 7.00 SPS 11

SAP System: Katalogbestellungen EBP	
Systemumgebungen	D/Q/P
Funktionalität/Module	SAP-SRM/EBP System für Bestellanforderungen (BANF) und Katalogbestellungen ausgeprägt für die EAM. Front-End System zur benutzerfreundlichen Durchführung von Katalogbestellung und Erstellung von Freitextbestellanforderungen
Version	EHP4 FOR SAP SRM 7.0 SPS15 (09/2020) / SAP NETWEAVER Version 7.5 SPS 19 (09/2020)

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

SAP System: Extranet 2.0	
Systemumgebungen	D/Q/P
Anzahl User	ca. 112
Funktionalität/Module	Die Anwendung Extranet ermöglicht es Dienstleistern der EAM aus dem Bereich des Netz- und Leitungsbau, Beschaffungsprozesse über das Internet abzuwickeln.
Version	SAP NETWEAVER Version 7.5 SPS15 (06/2019)

4.2. SAP Applikationsintegration

Die SAP Applikationen sind mit anderen Applikationen integriert, u. a. mit netzwirtschaftlichen Applikationen auf Basis SAP IS-U und personalwirtschaftlichen Applikationen auf Basis SAP HR. Nachfolgende Tabelle listet die wichtigsten Schnittstellenapplikationen der im Rahmen der Ausschreibung betrachteten SAP Applikationen. Die Applikationen SAP IS-U und SAP HR werden als BPO Dienstleistung durch Drittanbieter betrieben.

Fachgebiet	Schnittstellensituation
Personal	<ul style="list-style-type: none"> › Organisationsverwaltung, Personalstammdaten, CO-Stammdaten und FIBU-Schnittstelle › Online-Zugriff durch HR Abteilung auf HR System des externen BPO-Dienstleisters › Zeiterfassung, Reisekosten und Personal-Auswertungen › PDORG Schnittstellen zwischen Lotus Notes und HR System › Schnittstellen für passive Mitarbeiter zwischen HR alt / HR neu / SAP Classic › Mitarbeiterportal › Schnittstellen zum Zeiterfassungssystem der EAM › Schnittstellen zum Kantinen-System EAM › Bereitstellung von Personalstammdaten für IT-Systeme der EAM, z. B. Identity-Access-Management, ERP-System etc.
Netzwirtschaft und Geschäftsbesorgungen	<ul style="list-style-type: none"> › CO-Stammdaten und FIBU-Schnittstelle derzeit per RFC (Remote-Function-Call) › Buchungsschluss-Workflow derzeit per RFC › Zahlungsverkehr und Kontoauszug typischerweise als File-Transfer › Gemeinsames Recordsmanagement (Messfeldmappe, Vertragsakte, Einkaufsakte, Vertriebsakte) › Zähleraufträge an den Netzservice (ASS-Schnittstelle) › Ableseaufträge (derzeit File-Transfer) › Mobiles Auftragsmanagement (ERP – ISU – Mobile) › Energiedatenmanagement & Netzdienstleistungen › Marktkommunikation › ZFA-Prozess › Redispatch 2.0 / Connect+
Messtellenbetrieb	<ul style="list-style-type: none"> › Inbetriebnahme und Betrieb intelligenter Messsysteme (File-Transfers & Web-Service) › Störungsmanagement › RLM-Abwicklung
Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> › CO-Stammdaten und FIBU-Schnittstelle derzeit per RFC (Remote-Function-Call) › Auftragsdaten (derzeit File-Transfer) › Buchungsschluss-Workflow derzeit per RFC › Zahlungsverkehr und Kontoauszug typischerweise als File-Transfer
Technik	<ul style="list-style-type: none"> › Marktstammdatenregister (BNetzA) (WebService-Schnittstelle) › B2B-Schnittstelle Telekom – Auftragsabwicklung (WebService-Schnittstelle) › Netzportalschnittstelle – LotusNotes (WebService-Schnittstelle) › Geoinformationssystem

Für die Applikationsintegration werden folgende Integrationsprodukte und -technologien verwendet:

- SAP Process Orchestration
- Remote Function Call (RFC)
- Application Link Enabling (ALE)
- SOAP WebServices
- File Transfer (SFTP) unter Einsatz der Job Scheduling Technologie UC4

Zudem wird die Eigenentwicklung „EAM Business Connector“ (EBC) eingesetzt. Der EBC ist ein SAP zertifiziertes ABAP-Add-On (eigener Namensraum /PRP/), das von den EAM

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

Fachbereichsverantwortlichen gemeinsam mit einem externen IT-Dienstleister entwickelt und supportet wird. Der EBC unterstützt Folgendes:

- Planung und Abwicklungen von technischen Bauprozessen:
- Planung/Kalkulation und Budgetierung von Baumaßnahmen
- Kalkulation/Abwicklung von Kundenangeboten
- Umfangreiche Kopplungen zu den Modulen FI, SD, CO, PM, PS, MM
- SOAP-WebServices Anbindungen zu internen/externen Applikationen, z. B. Lotus Notes (Netzbauportal), BNetzA (MaStR), Telekom (B2B)
- Schnittstelle zum IS-U-System zwecks Zählerbeauftragung (via Remote Function Call)

In der mobilen Auftragssteuerung und zur Unterstützung der mobilen Monteure wird die SAP Data Orchestration Engine (DOE) auf Basis SAP Netweaver Mobile verwendet. Nachfolgende Darstellung zeigt die Einbettung der DOE in die SAP Applikationsarchitektur:

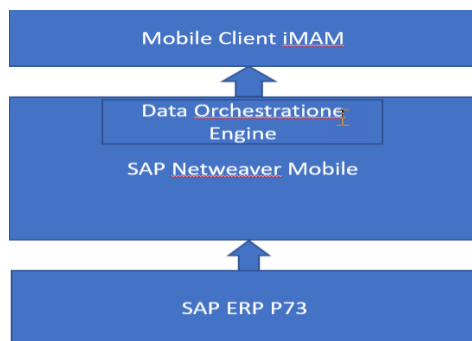


Abbildung 2: Einbettung von DOE in die SAP Applikationsarchitektur

5. Leistungsumfang

Die geforderten Leistungen umfassen Folgendes:

- SAP Application Management Services
- SAP S4/HANA Transformation
- Transition

Die SAP Application Management Services sind in Bezug auf die in Kapitel 4 beschriebenen SAP Applikationen zu erbringen. Diese basieren aktuell auf dem SAP ERP Technologie-Stack R3. Im Hinblick auf den bevorstehenden Technologiewechsel auf S/4 HANA wird von dem IT-Dienstleister während der Vertragslaufzeit die Durchführung einer Transition auf S/4HANA erwartet. Hierbei wird vorausgesetzt, dass der IT-Dienstleister bereits Erfahrungen mit solchen Transitionen nachweisen kann. Weiterhin wird von dem IT-Dienstleister erwartet, dass er die Application Management Services sowohl für die derzeit von der EAM eingesetzten SAP Applikationen auch für die vergleichbaren SAP Applikationen unter S/4 HANA fortführen wird.

6. SAP Application Management Services

Die SAP Application Management Services (SAP AMS) werden für die SAP Basis, die SAP Applikationen und die Technologien für die SAP Applikationsintegration erbracht. Die SAP AMS umfassen folgende Leistungen:

- Regelbetrieb, Operations Control
- IT Service Management
- Maintenance
- Application Enhancements, Weiterentwicklungen

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

6.1. Regelbetrieb, Operations Control

Der IT-Dienstleister führt die laufenden Routinetätigkeiten aus, die mit dem Betrieb der SAP Anwendungen verbunden sind. Dies betrifft insb. die Überwachung und Steuerung der Jobs und Workflows sowie deren Neustart als Maßnahme im Fall von Störungen.

- Unterstützung Auftraggeber bei der Jobdefinition und Jobeinplanung
- Überwachung der Batchjobs in Zusammenarbeit mit dem IT Basis-Dienstleister
- Information Life-Cycle-Management in Abstimmung mit der EAM

6.2. IT Service Management

Event Management

Im Rahmen des Event Managements stellt der IT-Dienstleister sicher, dass die Applikationen kontinuierlich überwacht werden und dass auftretende Beeinträchtigungen frühzeitig erkannt, um somit geeignete Maßnahmen einzuleiten und die Beeinträchtigung zu beheben. Der IT-Dienstleister wird alle notwendigen Maßnahmen ergreifen, damit Events sowohl über automatisierte als auch manuelle Verfahren ermittelt werden können. Der IT-Dienstleister wird ermittelte Events analysieren und dabei auch Korrelationen zwischen unterschiedlichen Events untersuchen.

- Monitoring der Anwendung im Hinblick auf Verfügbarkeit und Performance
- Proaktives Fehlermonitoring und Erstellung von Ticketerstellung im Fehlerfall
- Systemverändernde Maßnahmen aus dem Monitoring heraus initiieren und an die verantwortlichen Bearbeiter weiterleiten. Dies können auch Mitarbeiter anderer Dienstleister (z.B. Betreiber Infrastruktur) oder Mitarbeiter des Auftraggebers (Modul-/Systemverantwortliche) sein

Incident Management

Im Rahmen des Incident Management bearbeitet der IT-Dienstleister alle Incidents über ihren gesamten Lebenszyklus. Das primäre Ziel besteht darin, eine Applikation für die Anwender so schnell wie möglich wiederherzustellen.

Den Incidents sind hinsichtlich ihres Schweregrads unterschiedliche Reaktions- und Lösungszeiten zugeordnet. Die Bewertung des Schweregrads erfolgt basierend auf den folgenden Stufen:

1	Kritisch	Reaktionszeit 15 Minuten, Lösungsvorgabe 4 Servicestunden, Lösungszeit max. 8 Servicestunden
2	Dringend	Reaktionszeit 30 Minuten, Lösungsvorgabe 8 Servicestunden, Lösungszeit max. 12 Servicestunden
3	Mittel	Reaktionszeit 60 Minuten, Lösungsvorgabe 16 Servicestunden, Lösungszeit max. 32 Servicestunden
4	Niedrig	Reaktionszeit 120 Minuten, Lösungsvorgabe 32 Servicestunden, Lösungszeit max. 60 Servicestunden

Für den 2nd Level Support wird eine Servicezeit von Mo-Fr. 7:00 Uhr – 18:00 Uhr (MEZ) erwartet. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24.12. und der 31.12. eines Kalenderjahres.

Für einige Anwendungen leisten Mitarbeiter der Fachbereiche den kompletten oder einen Teil des 2nd-Level Supports. Diese Mitarbeiter müssen ebenfalls im Supportprozess

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

berücksichtigt werden. Für den 3rd-Level Support werden teilweise die Software-Hersteller in den Support Prozess eingebunden.

Das SAP Basis Team des IT-Dienstleisters muss eine Rufbereitschaft 24x7 zur Verfügung stellen. Diese muss telefonisch und per SMS kontaktiert werden können. Es wird davon ausgegangen, dass die Rufbereitschaft in den meisten Fällen durch das automatische Monitoring (z.B. über SMS) alarmiert wird.

Problem Management

Im Rahmen des Problem Managements ist der IT-Dienstleister dafür verantwortlich, dass die Ursachen (Root Causes) bereits aufgetretener und drohender Störungen analysiert und dokumentiert sowie notwendige Arbeiten zur Ursachenbehebung initiiert werden. Durch die Identifikation der Root Causes soll das Auftreten von Störungen vermieden werden. Mit dem Fokus auf der Analyse von Root Causes grenzt sich das Problem Management vom Incident Management ab, das primär die Bereitstellung von Work-Arounds anstrebt.

Der IT-Dienstleister wird das Problem Management reaktiv und proaktiv ausführen. Im reaktiven Problem Management befasst sich der IT-Dienstleister mit den Root Causes bereits aufgetretener Störungen, während er sich im proaktiven Problem Management vorausschauend mit den Root Causes drohender, d.h. noch nicht aufgetretener Störungen befasst (u.a. durch Trendanalysen auf Basis der im IT Service Management erhobenen Informationen und Auswertung von Herstellerhinweisen).

Request Fulfillment

Im Rahmen des Request Fulfillment ist der IT-Dienstleister für das Bearbeiten von Service Requests (Service-Aufträgen) verantwortlich, wobei es sich in den meisten Fällen um geringfügige Changes (Standard Changes) handelt - wie z.B. eine Anforderung zur Passwort-Änderung oder um Anfragen zur Bereitstellung von Informationen oder zur Erteilung von Auskünften. Die umfasst u. a. Folgendes:

- Bearbeitung von Key-User Anfragen / Beratung bis zu 15 Minuten Bearbeitungszeit
- Bereitstellung grundsätzlicher Informationen als formale Antwort auf Anwenderfragen, Beschwerden oder Kommentaren

Change-Management

Im Rahmen des Change Managements steuert der IT-Dienstleister die Eingriffe (Changes) in die produktiv genutzten Instanzen der Applikationen. Das vorrangige Ziel liegt darin, negative Auswirkungen auf die Organisation der EAM und insbesondere auf ihre Anwender minimiert werden.

Der IT-Dienstleister ist dafür verantwortlich, dass Changes geplant, genehmigt, durchgeführt, getestet und dokumentiert werden. Im Rahmen der Planung sind Change-Vorhaben hinsichtlich Nutzen, Risiko, Umsetzungsdauer und Verfügbarkeit der für die Durchführung benötigten Ressourcen zu bewerten. Erst danach wird über ihre Durchführung entschieden. Jede Change-Planung enthält eine minutiöse Aufstellung der einzelnen Change-Aktivitäten, inklusive einer Aufstellung der Rollback-Aktivitäten, um bei einem erfolglosen Change wieder den Ausgangszustand vor der Change-Durchführung herzustellen.

Release & Deployment Management

Im Rahmen des Release und Deployment Managements plant und kontrolliert der IT-Dienstleister, wie ein neues Release eines IT-Service oder einzelner Komponenten getestet und in die verschiedenen Systemumgebungen ausgerollt wird. Das primäre Ziel dieses Prozesses besteht darin, sicherzustellen, dass die Integrität der IT-Services geschützt wird und dass nur zuvor geprüfte Releases ausgerollt werden.

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

Sind durch einen Applikationsdienstleister Änderungen (Patches, Updates etc.) an den von EAM eingesetzten Applikationen vorgesehen, werden diese dem IT-Dienstleister für die IT-Basis Dienstleistungen so zur Verfügung gestellt, dass die Änderungen per Skript, d. h. programmatisch ausgeführt werden können und die manuelle Durchführung der Änderungen somit vermieden wird.

Die Aufgaben umfassen u.a. Folgendes:

- Tägliches Transportwesen für die kaufmännisch, technischen SAP-Applikationen
- Deployment von Changes und Patches und Sicherstellung das andere betroffene IT-Dienstleister Umsetzungsmaßnahmen einplanen können

Access Management

Im Rahmen des Access Managements ist der IT-Dienstleister dafür verantwortlich, dass Zugriffsrechte in den Applikationen eingerichtet, geändert oder gelöscht werden. Diese Zugriffsrechte dienen Anwendern und technischen Ressourcen zum Lesen, Ändern oder Löschen von Daten oder zum Ausführen von Befehlen, die über die Applikationen zugänglich sind.

Die Einrichtung, Änderung oder Löschung von Zugriffsrechten erfolgt unter der Voraussetzung der vorherigen Genehmigung durch die EAM. Ein Antrag zur Einrichtung, Änderung oder Löschung von Zugriffsrechten wird durch die EAM zunächst im Rahmen eines Genehmigungsverfahrens geprüft und bewilligt und danach zwecks Umsetzung beim IT-Dienstleister freigegeben.

SAP Berechtigungen und Rollen müssen nach dem least privilege Prinzip erstellt und vergeben werden, Rollen dürfen nur die Berechtigungen enthalten, die zur Ausführung der vorgesehenen Tätigkeiten notwendig sind. Berechtigungen an Benutzer sind nur für die Tätigkeiten zu vergeben, die ausgeführt werden sollen. Die Nutzung der Profile SAP_ALL oder SAP_New ist ausschließlich für Notfall-User oder sogenannte „Break-Glass-Accounts“ erlaubt.

Die Aufgaben umfassen u.a. Folgendes:

- User Administration:
 - Anlage, Änderung und Löschung von Anwendern
 - Sperren, Entsperren oder Passwortänderung von Anwendern
- Berechtigungsverwaltung, Authorization Management
 - Erstellen, Ändern und Löschen von Berechtigungen bzw. Rollen
 - Einhaltung eines vom Auftraggeber vorgegebenen Verfahrens zur Qualitätssicherung (z. B. Erstellung einer Rolle und Abnahme durch Auftraggeber in einem Testsystem und Transport der Berechtigung in das Produktivsystem)
 - SAP Berechtigungsverwaltung

Availability Management

Im Rahmen des Availability Managements stellt der IT-Dienstleister sicher, dass die tatsächlichen Verfügbarkeiten der einzelnen Applikationen, mindestens den vereinbarten Verfügbarkeitszielen entsprechen. Der IT-Dienstleister wird die Verfügbarkeiten der einzelnen Applikationen permanent unter Verwendung von Automatismen messen und über die Messergebnisse berichten. Zur Verbesserung der Verfügbarkeiten wird der IT-Dienstleister geeignete, kostenoptimale technologische und organisatorische Maßnahmen definieren und nach Genehmigung durch die EAM umsetzen.

Information Security Management

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

SAP Security befasst sich mit der Beseitigung und Reduzierung der Risiken, die durch die Speicherung von sensiblen Informationsbeständen oder der Durchführung von geschäftskritischen Prozessen eines Unternehmens im SAP-System entstehen. Dabei sollen Funktionen etabliert werden, die Verfügbarkeit, Vertraulichkeit und Integrität von gespeicherten Informationen im SAP-System gewährleisten. Dies soll sichergestellt werden, indem entsprechende Komponenten und Konzepte angewandt und durch eine regelmäßige Überprüfung sichergestellt werden. Aufgetretene Schwachstellen werden einer Risikoanalyse und einer Klassifizierung unterzogen. Risiko-Mitigation der Schwachstelle oder Akzeptanz wird unter Einbeziehung der EAM Fachbereiche und IT-Security nach festgelegten Prozessen durchgeführt.

Als Grundlage gelten die Leitfäden der SAP, DSAG und BSI sowie gängige Standards (NIST, ISO 270001 und ISO27002). Es werden geeignete KPI festgelegt, nach denen diese Anforderungen gemessen werden.

Die Aufgaben umfassen u.a. Folgendes:

- Sichere Konfiguration aller Schnittstellen über alle SAP Systeme, die mit anderen Anwendungen verbunden sind gemäß der Leitfäden der SAP
- Verschlüsselung aller SAP Schnittstellen sowohl im internen Netz als auch nach extern
- Proaktives Security Compliance Monitoring der SAP-Systeme und Komponenten und regelmäßige Kontrollen mit Echtzeitüberwachung
- Regelmäßige Auswertung des SAP Audit-Logs und Ableitung von Maßnahmen, wenn nötig
- Das SAP Audit-Log ist gemäß den Vorgaben der SAP zu konfigurieren. Die Log-Einträge neuer SAP-Anwendungen sind im Audit-Log zu aktivieren
- SAP Basis Konfiguration und Datenbank Sicherheit (Oracle und HANA) gemäß der Leitfäden von SAP und DSAG
- Für Security-Patches und Hot Notes müssen Prozesse zum Einspielen etabliert und eingehalten werden, dazu gehören
 - Quartalsweises Einspielen von Security Patches
 - SAP-Hot-Notes müssen unmittelbar nach dem Erscheinen eingespielt werden

Service Level Management

Im Rahmen des Service Level Management (SLM) ist der IT-Dienstleister dafür verantwortlich, dass die vereinbarten Leistungen mit dem vereinbarten Service Level geliefert werden. Zudem prüft der IT-Dienstleister, ob die vereinbarten Leistungen entweder durch seine internen Mitarbeiter oder alternativ durch geeignete Verträge mit Dritten abgesichert sind.

Im Service Level Management ist der IT-Dienstleister dafür verantwortlich, in enger Zusammenarbeit mit EAM die notwendigen und erreichbaren Service Level für die einzelnen Services zu definieren und diese bei Abweichungen anzupassen. Der IT-Dienstleister stellt in Abstimmung mit EAM ein Reporting für die definierten Services zur Verfügung. Die Bereitstellung des Reportings erfolgt monatlich und soll bis zur Mitte des jeweiligen Folge-monats erfolgen. Das Reporting umfasst zum einen die vereinbarten Attribute und wird zum anderen in einer bearbeitbaren Form, z. B. im Excel-Format sowie in geeigneter, veranschaulichender Form z.B. mittels Tabellen und Graphen (Zeitachse Monate) mittels Power BI bereitgestellt. Zusätzlich müssen ausgewählte IT-Führungskräfte einen Zugriff auf das Reporting und die darüber bereitgestellten Echtzeitdaten erhalten.

Der IT-Dienstleister verantwortet die Servicequalität, indem er die angebotenen Services kontinuierlich auf die Einhaltung der zugesicherten Service Levels hin überprüft.

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

6.3. Maintenance

Die Maintenance-Leistungen werden für alle für die SAP Basis, die SAP Applikationen und die Technologien für die SAP Applikationsintegration erbracht

Im Rahmen der Maintenance ist der IT-Dienstleister für das Patch-Management verantwortlich. Durch ihn werden neue oder verbesserte Software-Versionen zeitnah bereitgestellt, getestet und ausgerollt. Durch das Einspielen aller notwendigen Patches und Support Packages des Software-Herstellers werden mögliche Sicherheitslücken geschlossen und die Stabilität der Applikationen gewährleistet. Sicherheitsrelevante Updates und Patches müssen schnellstmöglich eingepflegt werden. Ausnahmen müssen dokumentiert werden.

Ein Patchen der produktiven Client-Server-Umgebung ist nur außerhalb der Geschäftszeiten möglich. Ausnahme bilden hoch priorisierte Patches in Abstimmung mit EAM.

6.4. Application Database Administration

Die Application Database Administration umfassen alle Aufgaben, die in der SAP GUI und den entsprechenden SAP Standard Transaktionen, wie DB01, DB02 DB03 usw. durchgeführt werden können.

Die Aufgaben umfassen u.a. Folgendes:

- Datenbank Administration, Überwachung und Optimierung
- Durchführung von Routinechecks
- Analyse von Trends bzgl. Performance und Kapazität und Einleitung notwendiger Maßnahmen
- Durchführung von Optimierungs- und Reorganisationsmaßnahmen
- Verwaltung von Datenbankpuffer
- Proaktive Maßnahmen, um Systemverfügbarkeit zu verbessern
- Tabellenanalyse (strukturell entwicklungstechnisch) und Durchführung des Löschs von Sperreinträgen
- Analyse von Performance-Engpässen
- Langfristige Überwachung der Datenbankgröße und Planung und Umsetzung von Datenbankerweiterungen aufgrund von Geschäfts- oder Projekterfordernissen in Abstimmung mit dem Auftraggeber und dem Infrastruktur Dienstleister

Ad Hoc Maßnahmen bei Kapazitätsengpässen

- Dokumentation der Datenbankkonfiguration
- Tabellenanalyse (strukturell entwicklungstechnisch) und Durchführung des Löschs von Sperreinträgen
- Bearbeitung von Datenbankfehlern
- Alle weiteren Aktivitäten, die ein direktes Arbeiten mit der Datenbank und deren Administrationstools erfordern, werden im Bereich von Application Services Leistungsverantwortung des IT Basis Infrastruktur DL durchgeführt

6.5. Application Enhancements, Weiterentwicklungen

Der IT-Dienstleister führt Weiterentwicklungen an den SAP Applikationen im Rahmen von Kleinmaßnahmen (Abrufaufträgen) aus.

Minor Enhancements werden anhand des notwendigen Budgets bzw. der anfallenden Kosten klassifiziert und damit von Projekten unterschieden. Mit dem IT-Dienstleister wird ein jährliches Abrufbudget vereinbart. Es ist ein Reporting über die Auslastung des jeweiligen Abrufbudgets bereitzustellen.

Der IT-Dienstleister muss im Rahmen der Weiterentwicklungen folgende Anforderungen erfüllen:

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

- Sichere SAP-Programmierung in ABAP
- Nutzung der Möglichkeiten die SAP HANA zur Verfügung stellt (z. B. Native SQL, SAP HANA XS, HTML5, ...)
- Für die Entwicklung sind Regeln und Richtlinien (z.B. Programmierrichtlinien) zu entwickeln und anzuwenden
- Änderungen an System müssen im Entwicklungssystem erstellt, im Qualitätssicherungssystem getestet und über einen dokumentiertes Freigabeverfahren in das Produktivsystem überführt werden
- Die Sicherheitsfunktionalität ist bereits während der Entwicklung zu testen, ggfs. sind Security-Experten hinzuzuziehen
- Alle ausführbaren Entwicklungen sind mit einem Transaktionscode oder mit einem Authority Check zu versehen, damit sie nur von autorisierten Anwendern ausgeführt werden können
- Die Ausführung von Transaktion muss immer mit einer Berechtigungsprüfung verbunden sein (Berechtigung S_TCODE)

Die Aufgaben in der Weiterentwicklung umfassen u.a. Folgendes:

- Vorgaben zu systemverändernden Maßnahmen
- Sicherstellung Qualitätssicherung, Internes-Kontroll-System, Produktivsetzung
- Pflegedienst aller anwendungsrelevanten IT-technischen Dokumentationen
- Erstellung / Pflege Betriebshandbuch Applikationsbetrieb
- Definition und Einhaltung von Entwicklungsrichtlinien für die verantworteten Anwendungen in Abstimmung mit dem Service Integrator
- Test-, Qualitätssicherungs- und Transportkonzept pro Anwendung
- Erarbeitung und Pflege eines Configuration Management Tools für die zu betreuenden Anwendungen nach Vorgaben des Service Integrators

6.6. Organisatorische Regelungen und Verantwortungszuordnung

Der IT-Dienstleister erbringt diese Leistungen gemäß den Standards der SAP sowie unter Befolgung der ITIL Prozessvorgaben.

Die aufgeführten Services und Prozesse werden in einer Service-Matrix organisiert, welche Basis-Services und Optional-Services unterscheidet. Auf Anwendungsebene wird dann aus der Service-Matrix ausgewählt, ob der jeweilige Service durch den Auftragnehmer im Rahmen des jährlichen Anwendungspreises oder ob ein Service optional (über Einzelbeauftragung zu einem definierten Basispreis) zu erbringen ist. Wird ein einzelner Service auf Anwendungsebene nicht benötigt, ist der Service ebenfalls in der Service-Matrix kenntlich gemacht.

Neben den anwendungsspezifischen Services muss der Auftragnehmer übergreifende Aufgaben übernehmen, die zu einem professionellen Applikationsbetrieb gehören, wie z.B. Application Management-Prozessdesign und Implementierung, Abstimmungen oder Gremienarbeit mit dem Auftraggeber und den weiteren IT Dienstleistern des Auftraggebers sowie übergreifende Planung und Steuerung der Applikationssupportteams.

Für bestimmte Anwendungen sind Modul-/Systemverantwortliche des Auftraggebers in den Supportprozess zu integrieren. Diese nehmen bestimmte Aufgaben im Rahmen der Application Maintenance wahr.

Die folgende Darstellung verdeutlicht eine mögliche Aufteilung der Verantwortung für einzelne Aufgabenbereiche des Application Managements zwischen dem IT-Dienstleister und den EAM-internen Experten. Die Darstellung zeigt die Verantwortungszuordnung am Beispiel des SAP Systems ERP. Einige Key-User der EAM-Fachbereiche (sogenannte Modulverantwortliche) können das Application Management unterstützen.

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S/4/HANA Transformation

Durchführung SAP Applikationssupport

Customizing Steuerungstabellen/ Applikationsspezifische Systemeinstellungen	Durch Modulverantwortliche der EAM / durch AMS in Verbindung Koordination durch EAM
Customizing Basistabellen	Durch AMS
Programmierung	Durch AMS
Basisbetreuung	Durch AMS
Second Level Support	Durch Modulverantwortliche der EAM / durch AMS in Verbindung Koordination EAM
First Level Support	Durch IT DL Infrastruktur Service Desk

Rahmenbedingungen

- › Das Customizing in den Fachbereichen erfolgt ausschließlich durch einige qualifizierte und eindeutig festgelegte Mitarbeiter
- › Es bestehen eindeutig abgegrenzte Verantwortlichkeiten der Customizing-Aktivitäten die dem Help Desk (First Level Support) und dem AMS bekannt sind
- › Die Fachbereichsmitarbeiter sind als „Second Level Support“ in den Help Desk Prozess des AMS eingebunden
- › Customizing, das in Projekten oder im Zusammenhang mit der Programmierung erfolgen muss, wird ebenfalls durch die Fachbereiche der EAM durchgeführt

Abbildung 3: Mögliche Verantwortungszuordnung am Beispiel des SAP Systems ERP

Für die Weiterentwicklungen der SAP Anwendungen ist es vorgesehen, dass auch durch von der EAM beauftragte Dritte Weiterentwicklungen durchführen. Dafür werden Guidelines und Richtlinien für Entwicklungen und Systemeinstellungen gemeinsam durch die EAM und den IT Dienstleister abgestimmt, so dass die reibungslose Überführung der Weiterentwicklungsergebnisse in den Betrieb sichergestellt werden kann.

7. SAP S/4 HANA Transformation

Die SAP Classic System-Kette soll spätestens bis zum Jahreswechsel 2025 auf S/4 HANA umgestellt werden, wobei die Oracle-DB auf HANA-DB migriert und die Applikation auf S/4 migriert werden muss. Dieses Vorhaben ist in folgenden Phasen geplant:

1. Strategie (ca. 3 Monate)
2. Assessment und Konzeption (ca. 3 - 6 Monate)
3. Umsetzung (ca. 6 Monate)
4. Cut-Over (ca. 2 Monate)
5. Stabilisierung (ca. 3 Monate)

Durch den SAP Application Management Service Provider sind im Rahmen dieses Vorhabens mindestens folgende Leistungen zu erbringen:

- Übernahme der Gesamtprojektleitung
- Stellung eines PMO mit den Hauptaufgaben Zeit-, Ressourcen und Qualitätsplanung, Statustracking Koordination*/Dokumentation von Workshops und Meetings, Vorbereitung von Sitzungen des Steuergremiums, Verwaltung des Sharepoints und Kommunikation zu Stakeholdern
- Erstellung eines Strategiedokuments mit den Kernelementen Geschäftsprioritäten, Zielarchitektur, Migrationsvorgehen (z.B. Greenfield, Brownfield etc.), Business Case und SAP Readiness Check auf Basis von Interviews und Workshops mit der EAM sowie Erfahrungen des Dienstleisters, Best Practices, Checklisten u.Ä.
- Aktualisierung des technischen Assessments des SAP Systems mit SAP Standardtools oder Tools des Dienstleisters und Erstellung eines technischen Migrationskonzepts unter Berücksichtigung der Schnittstellen
- Durchführung von Prozessworkshops mit den Fachbereichen der EAM und Erarbeitung eines Soll-Prozessmodells für die EAM unter S/4 HANA
- Zusammenführung des technischen Migrationskonzepts und Soll-Prozessmodells zu einem ganzheitlichen Releasewechsel-Konzept mit detailliertem Umsetzungsplan

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

inklusive des Unterstützungsbedarfs durch andere IT-Dienstleister, die Systeme betreuen, an die das SAP-System angebunden ist

- Erstellung eines Infrastrukturkonzepts für MS Azure und Übergabe an den Cloud Service Provider der EAM zum Aufbau und Vorbereitung der Cloud
- Erstellung eines Schulungskonzepts und -plans für die EAM-Anwender auf Basis des im Rahmen der Prozess-Workshops identifizierten Schulungsbedarfs
- Erstellung eines Test- und Abnahmekonzepts mit Go-Live Kriterien
- Aufbau und Betrieb eines Sandbox-Systems
- Durchführung des Datenbank- und Applikationsupgrades auf dem Sandbox-System gemäß Releasewechsel-Konzept
- Vorbereitung und Durchführung der Datenbereinigung und Transformation ausgewählter Geschäftsprozesse
- Durchführung von Test- und Abnahmezyklen mit den Anwendern der EAM auf dem Sandbox-System zur Validierung und Finalisierung des Konzepts für den Release-Wechsel, der detaillierten Umsetzungsplanung sowie des Testkonzepts
- Erstellung der detaillierten Umsetzungsplanung für die Systemkette, eines Cut-Over-Konzepts (zeitlich und organisatorisch) inkl. Go-Live-Kriterien und Fallback-Szenario
- Durchführung der Anwenderschulungen für EAM Mitarbeiter
- Durchführung der technischen Migrationen auf dem Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem inklusive technischer Go-Live Checks (Datenkonvertierung, Customizing, Code-Anpassungen etc.)
- Durchführung der technischen Entwicklertests sowie Koordination der fachlichen Integrations- und Abnahmetests, Go-Live Checks der EAM Fachbereiche sowie bei anderen IT-Dienstleistern in deren angebundenen Systemen
- Durchführung von Fehlerbehebungen während der technischen Migrationen und von seitens der EAM gemeldeten Fehler
- Betrieb eines zentralen Cut-Over-Leitstands während der Migration, der alle am Release-Wechsel beteiligten Dienstleister sowie die EAM Fachbereiche koordiniert, informiert und bei Bedarf Eskalationen an das Projektsteuergremium durchführt
- Stabilisierung des Betriebs durch Beseitigung von Fehlern, Optimierung technischer Einstellungen, Coaching der Anwender etc.

8. Transition

Die Transition bezieht sich auf die Überführung der Leistungserbringung auf den neuen IT-Dienstleister. Diese ist im Zeitraum ab ca. Juni 2022 bis August 2022 geplant. Mit dem heutigen IT-Dienstleister sind dazu Unterstützungsleistungen für die Übergabe an einen neuen Dienstleister vereinbart (z.B. Übergabe von Betriebsdokumentationen, Einweisungen etc.). Diese Unterstützungsleistungen können in gewissen Umfang auch noch nach September 2022 in Anspruch genommen werden.

Mit Beauftragung der IT-Basis-Dienstleistung sind zwischen altem und neuem IT-Dienstleister sowie dem IT-Bereich der EAM ein detailliertes Überführungskonzept für die einzelnen Services zu erarbeiten, welches im Kern während der Übergangsphase einen Parallelbetrieb durch beide Dienstleister vorsehen muss. In dieser Phase sind einerseits ein möglichst unterbrechungsfreier Betrieb und andererseits ein effizienter Knowhow-Transfer vom alten zum neuen Dienstleister sicherzustellen. Die EAM wird versuchen, möglichst keine umfangreichen IT-Projekte in dieser Phase durchzuführen.

Ein Austausch der vorhandenen Endgeräte und Hardwarekomponenten ist im Rahmen des Dienstleisterwechsels nicht vorgesehen. Ausnahme bilden Endgeräte und Komponenten, die das Supportende des jeweiligen Herstellers erreicht haben. Dies ist aber mit AG abzustimmen.

Serviceüberblick SAP Application Management Services und SAP S4/HANA Transformation

Neben dem betrieblichen Übergang sind die administrativen Prozesse (z.B. Abrechnungsprozesse) zwischen neuem IT-Dienstleister und EAM aufzubauen, notwendige Tools einzurichten und ggf. Daten aus Systemen des alten Dienstleisters zu migrieren oder zumindest zu archivieren.