

Anlage 3
Serviceüberblick für den

Teilnahmewettbewerb
zum Verhandlungsverfahren

Projektname: HR_PersonalDL_und_Systeme

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage und Ziel dieses Dokuments.....	3
1.1. Ausgangslage	3
1.2. Ziel des vorliegenden Dokumentes	3
2. Ist-Situation.....	3
2.1. Prozesse	3
2.2. IT-Systeme	5
2.2.1 Abrechnung aktive Beschäftigte	5
2.2.2 Abrechnung Betriebsrenten.....	6
3. Soll-Situation	6
3.1. IT-Systeme	6
3.2. Prozesse (Optional).....	7
3.3. Sicherheits- & Datenschutzrichtlinien	8
3.4. Organisatorische Einbettung	10
4. Überführung zum neuen Dienstleister.....	11
4.1. Migrationsanforderungen	11
4.2. Überführungsplanung	11

1. Ausgangslage und Ziel dieses Dokuments

1.1. Ausgangslage

Unter dem Motto „Energie aus der Mitte“ steht die EAM GmbH & Co. KG (im Folgenden „EAM“) seit mehr als 90 Jahren für eine sichere und zuverlässige Energieversorgung von rund 1,3 Millionen Menschen in weiten Teilen Hessens, in Südniedersachsen sowie in Teilen von Nordrhein-Westfalen, Thüringen und Rheinland-Pfalz.

Gemeinsam mit ihren Tochtergesellschaften EAM Netz GmbH, EAM Energie Plus GmbH, EAM Energie GmbH, EAM Natur GmbH, Stadtwerke Gelnhausen GmbH und Beste Stadtwerke GmbH beschäftigt der EAM-Konzern insgesamt ca. 1.400 Mitarbeiter an 20 Standorten.

Die EAM ist ein zu 100 Prozent kommunales Unternehmen. Anteilseigner sind zwölf Landkreise aus Hessen, Südniedersachsen, Ostwestfalen und Westthüringen sowie die Stadt Göttingen, die zusammen über 61,9 Prozent der Anteile verfügen. Die weiteren 38,1 Prozent der Anteile halten 113 Städte und Gemeinden sowie der Zweckverband EAM-Beteiligung im Landkreis Altenkirchen. Umstrukturierung im Zuge der Neuordnung der Beteiligungsverhältnisse

1.2. Ziel des vorliegenden Dokumentes

Dieser Serviceüberblick richtet sich an Dienstleister, die Interesse daran bekunden, zukünftig Personaldienstleistungen für EAM zu erbringen. Er beschreibt die inhaltlichen Anforderungen an die Erbringung der Serviceleistungen, die detailliert im beiliegenden Servicekatalog aufgelistet sind. Darüber hinaus werden systemische und prozessuale Schnittstellen sowie Anforderungen an die Überführung und Migrationsdurchführung erläutert. Der Serviceüberblick gibt somit die zentralen Inhalte der zu vergebenden Leistungen wieder. Das von den präqualifizierten Bewerbern (Bietern) abzufordernde indikative Angebot muss diese Leistungsinhalte nach Maßgabe der mit den Vergabeunterlagen zu versendenden Leistungsbeschreibung abdecken und darüber hinaus eine Transformationsplanung sowie eine konkrete Beschreibung beinhalten, wie der Bieter die Anforderungen im Auftragsfall erfüllen wird. Für die Erstellung des Angebots sind jedoch ausschließlich die an die Bieter zu versendenden Vergabeunterlagen einschließlich Leistungsbeschreibung und Vertragsbedingungen maßgeblich; die Angaben in dem vorliegenden Serviceüberblick und in dem beigefügten Servicekatalog dienen lediglich der Orientierung innerhalb des Teilnahmewettbewerbs.

2. Ist-Situation

2.1. Prozesse

Die EAM Personalabteilung erbringt Personaldienstleistungen für sich selbst sowie auch für ihre Tochterunternehmen. Die Prozesse Personalstrategie, Personalmarketing, Bewerbermanagement, Personalmanagement inkl. der Positiv-Zeitwirtschaft, Personalcontrolling sowie Personalentwicklung, Aus- und Weiterbildung werden weitestgehend selbstständig durch die EAM durchgeführt.

Die Abwicklung tariflicher und betrieblicher Leistungen erfolgt aktuell durch einen Servicedienstleister, die Zalaris Deutschland AG (im Folgenden „Zalaris“). Die Services der Zalaris umfassen insbesondere, aber nicht ausschließlich, sämtliche Abrechnungsdienstleistungen inkl. Vorruhestandsbe- und abrechnung, Positiv-Zeitwirtschaft, Dienstwagen/Firmenfahrzeuge, Direktversicherung, Bescheinigungswesen, Statistik, Meldewesen (Behörden, Ämter) sowie Auswertung und Reporting der Personaldaten. Weiterhin erfolgt hier die Stammdatenpflege sowie die Pflege und Dokumentation der digitalen Personalakte.

Die Abrechnung von Schichtsystemen, Beiträgen für berufsständische Versicherungseinrichtungen sowie von Umlagekassenbeiträgen gehören ebenso zum Leistungsumfang.

Hinzu kommt die portalbasierte Bereitstellung sowie auch in Teilen der monatliche Druck der Entgeltnachweise, der Reisekostenabrechnungen sowie der eventuell angestoßenen DEÜV-Nachweise. Sofern die Nachweise postalisch versendet werden, erfolgt der Versand im blickdichten frankierten Briefumschlag an die entsprechenden Mitarbeiter. Die Beitragsnachweise sowie Steueranmeldungen werden an die entsprechenden Empfängerstellen versendet.

Die Abrechnung von Pensionszahlungen sowie die Berechnung von Pensionsrückstellungen und Anwartschaften erfolgt ebenfalls durch Zalaris. Abbildung 1 gibt einen Überblick über die aktuell durch Zalaris erbrachten Leistungen.



Abbildung 1: Übersicht Zalaris Leistungen

Aktuell können Mitarbeiter der EAM über SAP Fiori verschiedene persönliche Daten erfassen. Wesentliche Bestandteile sind hierbei die Erfassung von Erschwernissen, mitarbeitereigenen Stammdaten (Anschriften, Bankverbindungen, Qualifikationen,

usw.) sowie die Abrechnung von Reisekostenabrechnungen, die Erfassung Zeiter-
eignissen. Ebenso werden dem Mitarbeiter die Vergütungsabrechnung, Reisekos-
tenabrechnungen, Standmitteilungen der Altersversorgung sowie Auszüge der digi-
talen Personalakte, Betriebsrestaurantumsätze und Zeitprotokolle über das Por-
tal zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren werden zum jetzigen Zeitpunkt die Aufträge an den Dienstleister
über ein Ticketsystem beauftragt, die Mitarbeiter aus dem Personalbereich haben
hierauf Zugriff.

2.2. IT-Systeme

2.2.1 Abrechnung aktive Beschäftigte

Die EAM ist als Gesellschaft in einem 1 Mandanten System abgebildet (SAP P10 im
Releasestand SAP_BASIS 740 SP 25, SAP_UI 754 SP 06, SAP_HR 608 SP 94, EA_HR
608 SP 94, KERNEL 753 PL 820). Es handelt sich um ein System mit besonders ho-
hen Anforderungen an den Datenschutz. Derzeit werden ca. 1.400 aktive Mitarbei-
ter incl. 80 Vorruheständler durch die ZALARIS abgerechnet.

Das SAP P10 ist für EAM aktuell das zentrale System zur Personalstammdatenpfle-
ge und zum Organisationsmanagement. Daher bedient es viele Schnittstellen zu
anderen IT-Systemen, die im Unternehmen genutzt werden (siehe Abbildung 2).
Hier sind insbesondere das zentrale ERP System SAP P73 sowie Global Directory
Services zu nennen. SAP P73 und alle weiteren IT-Systeme werden aktuell durch
einen IT Dienstleister in der Cloud bereitgestellt.

Die EAM Personalabteilung hat die Möglichkeit das Organisationsmanagement
über SAP HR zu pflegen. Im Organisationsmanagement werden Abteilungen und
Stellen angelegt sowie diesen Stellen Mitarbeiter zugeordnet. Damit ist die hierar-
chische Funktionalität inkl. der entsprechenden Vollmachten abgebildet. Über das
Organisationsmanagement werden verschiedene Workflows für das Bestellwesen
und der Rechnungsfreigabe im Unternehmen gesteuert.

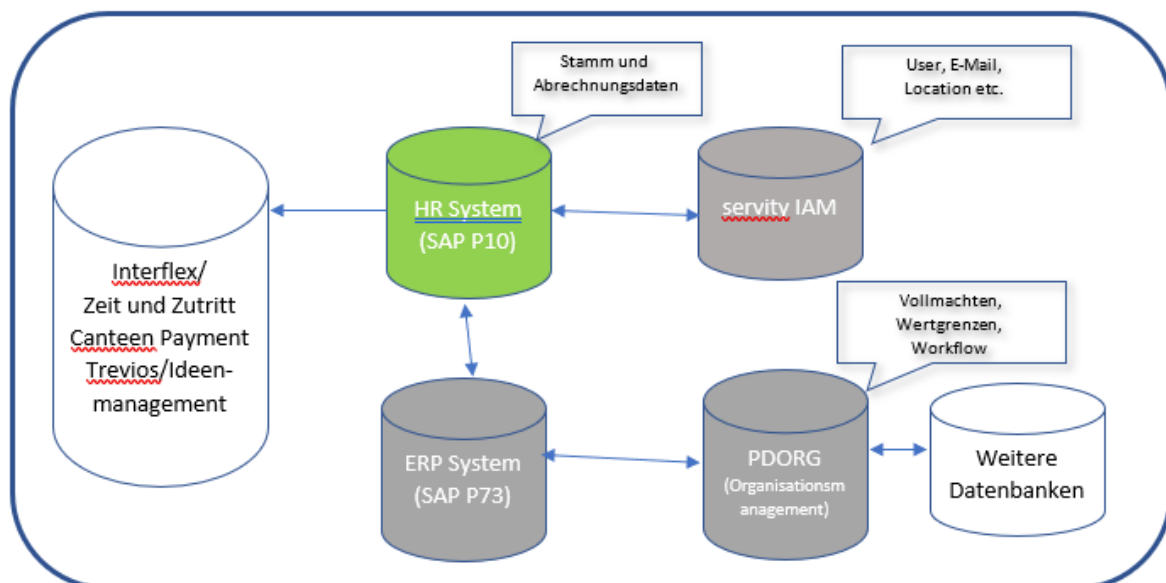


Abbildung 2: Schnittstellen Personalsystem SAP P10

2.2.2 Abrechnung Betriebsrenten

Die EAM ist als Gesellschaft in einem Multi-Mandanten System abgebildet (SAP P46 im Release SAP_BASIS 740 SP 23, SAP_HR 608 SP 94, SAP_UI 750 SP 15, EA_HR 608 SP 94, KERNEL 753 PL 700). Es handelt sich um ein System mit besonders hohen Anforderungen an den Datenschutz. Derzeit werden ca. 1.300 Anspruchsberechtigte durch die ZALARIS abgerechnet.

Das SAP P46 System bedient das zentrale ERP System SAP P73 hinsichtlich der Verbuchung der Betriebsrentenzahlungen in der Buchhaltung.

3. Soll-Situation

3.1. IT-Systeme

Es wird erwartet, dass der Dienstleister ein für die EAM spezifisches IT-System bereitstellt. Als Technologieplattform für die Erbringung der geforderten Leistungen werden vom Dienstleister SAP HCM und die Fiori-Plattform für Self Services und Workflows erwartet. Die Unternehmenssprache der EAM ist Deutsch. Es wird erwartet, dass alle Mitarbeiter des Dienstleisters, die direkt zur Erbringung der Dienstleistung mit der EAM in Kontakt treten, über deutsche Sprachkenntnisse auf dem Niveau B2 oder höher nach Europäischen Referenzrahmen verfügen.

Das IT-System muss regelmäßig und unverzüglich aktualisiert werden, um Vorgaben der Datensicherheit und des Datenschutzes, gesetzliche Vorschriften, Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen und betriebliche Regelungen zu erfüllen bzw. umzusetzen.

Das IT-System muss Qualifikationen und Skills, die Mitarbeiter des Auftraggebers erwerben, aufnehmen und dokumentieren können. Zeitlich befristet erworbene Skills müssen über einen Reminderprozess zur Neuerlangung automatisiert auswertbar sein. Zudem muss das System die Möglichkeit bieten, Lernveranstaltungen (Seminare zur Erlangung von Qualifikationen und Skills) per Self Service inhaltlich zugänglich zu machen und über dieselbe Plattform auch Buchungen durchführen zu können.

Aktuell werden dem Mitarbeiter und Vorgesetzten über SAP Fiori vielfältige Self-Service Anwendungen zur Verfügung gestellt. Wesentliche Bestandteile sind hierbei die Erfassung von Erschwernissen, mitarbeitereigenen Stammdaten (Anschriften, Bankverbindungen usw.) sowie die Abrechnung von Reisekostenabrechnungen, die Erfassung Zeitereignissen. Ebenso werden dem Mitarbeiter die Vergütungsabrechnung, Reisekostenabrechnungen und Zeitprotokolle über das Portal zur Verfügung gestellt.

Des Weiteren ist der Auftraggeber verpflichtet, eine Schnittstelle bereitzustellen, über die monatlich Stammdaten sowie die für die Abbildung der betrieblichen Al-

tersversorgung maßgeblichen Vergütungsbestandteile an den Betriebsrentendienstleister übermittelt werden können.

Darüber hinaus muss der Dienstleister in der Lage sein, entsprechende Schnittstellen zu einem neuen IT-Dienstleister einzurichten, wenn der Auftraggeber voraussichtlich im Jahr 2022 zu einem neuen IT-Dienstleister wechselt.

Im Angebot ist außerdem darzustellen, wie vom Dienstleister sichergestellt wird, dass Änderungen am IT-System des Dienstleisters, die Auswirkungen auf Schnittstellen zu IT-Systemen der EAM oder dem neuen IT-Dienstleister haben, rechtzeitig angezeigt und ggf. anfallende Änderungs- und Anpassungsbedarfe mit der EAM oder dem IT-Dienstleister abgestimmt werden.

Wie unter Kapitel 2.1 erläutert, erbringt der Auftraggeber Personaldienstleistungen nicht nur für die eigene Organisation, sondern auch für Tochtergesellschaften. Entsprechend muss das IT-System über jeweils eigenständige Buchungskreise ausgeprägt werden.

3.2. Prozesse (Optional)

Vom neuen Dienstleister wird erwartet, dass er die Dienstleistungen erbringt, die heute durch die ZALARIS erbracht werden (siehe Kapitel 2.1). Die einzelnen Services sind detailliert in beiliegendem Servicekatalog beschrieben.

Anzugeben ist zudem, in welchem Umfang die Personalabteilung des Auftraggebers Zugriff auf das IT-System des Dienstleisters hat. Die Personalabteilung des Auftraggebers wird das Organisationsmanagement weiterhin selbst durchführen. Zu erläutern ist, wie dieses direkt auf dem IT-System des Dienstleisters sichergestellt wird.

Abbildung 3 zeigt die geplante Aufteilung von Prozessen und IT-Anwendungen auf den Auftraggeber und dem Dienstleister.

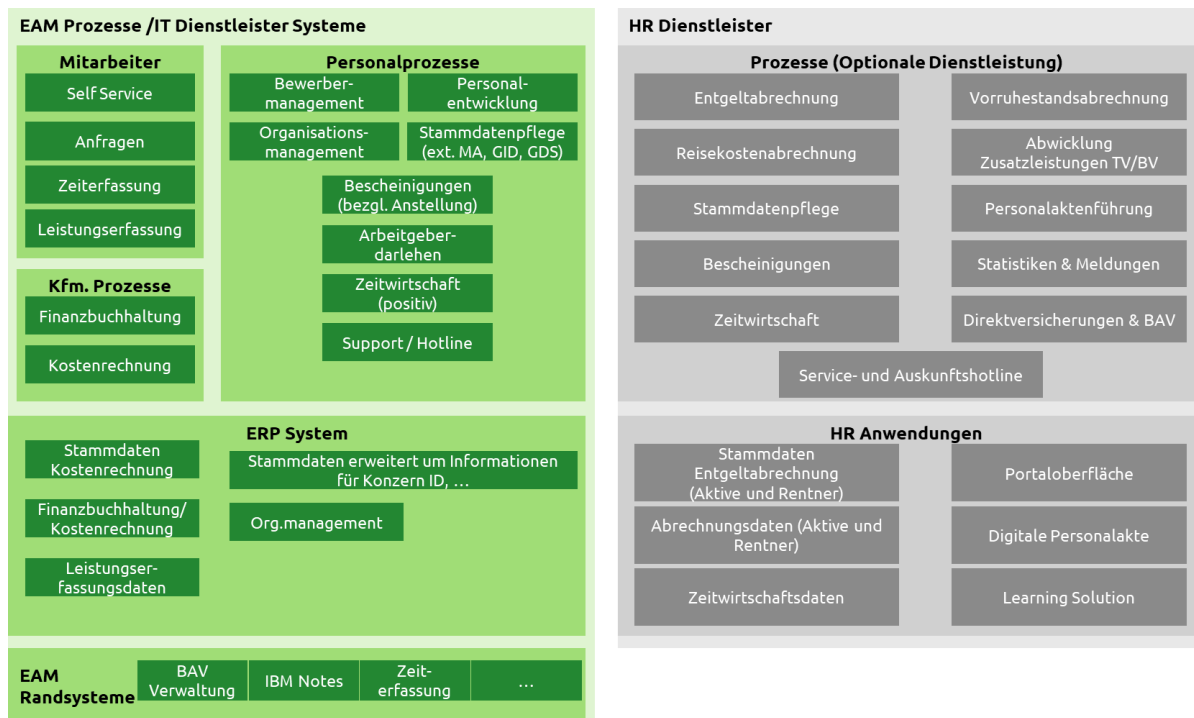


Abbildung 3: Aufteilung IT-Systeme und Prozesse (optionale Dienstleistung)

Zudem muss für Mitarbeiter des Auftraggebers eine Supportfunktion für Abrechnungsfragen eingerichtet werden. Dieser Service muss den Mitarbeitern telefonisch oder per E-Mail zur Verfügung stehen. Ferner ist eine FAQ Datenbank, auf die Mitarbeiter des Auftraggebers Zugriff haben, einzurichten.

Auf Seiten des Dienstleisters muss zudem eine Kontaktperson für die Personalabteilung des Auftraggebers bereitgestellt werden. Themen, die über diese Schnittstelle abgewickelt werden sollen, sind insbesondere spezifische Aufträge, fallbezogene Rückfragen, Koordination von Schnittstellen im Tagesgeschäft, Reklamation und Eskalation sowie Aktualisierungen der Wissensdatenbank.

Es wird erwartet, dass alle Mitarbeiter des Dienstleisters, die direkt zur Erbringung dieser Dienstleistungen mit der EAM (Personalabteilung und Mitarbeiter, Vorruheständler, Betriebsrentner) in Kontakt treten, über deutsche Sprachkenntnisse auf dem Niveau C2 nach Europäischen Referenzrahmen verfügen.

3.3. Sicherheits- & Datenschutzrichtlinien

Es gelten für den Dienstleister die datenschutzrechtlichen Vorgaben des ersten Abschnittes des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) „Allgemeine und gemeinsame Bestimmungen“.

Aufgrund des Vorliegens von personenbezogenen Daten aus dem Beschäftigungsverhältnis, die mit höchster Sorgfalt zu behandeln sind, werden folgende konkre-

sierende, verschärfende bzw. zusätzliche Applikations- bzw. Dienstleistungsspezifische Anforderungen an den Datenschutz gestellt:

1. Sämtliche Teilschritte der Datenverarbeitung dürfen nicht außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums (EWR) gespeichert werden. Es ist sicherzustellen, dass kein unberechtigter Zugriff erfolgt, insbesondere nicht durch Personen außerhalb des EWR. Dies betrifft die in Anwendungen gespeicherten Daten, gescannte Dokumente und Papierdokumente.
2. Auswertungen von personenbezogenen Daten dürfen nur im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung für die beauftragten Leistungen, sowie entsprechend der mit dem Auftraggeber vereinbarten Monitoring- bzw. Reportingstruktur zum Zwecke der Qualitätssicherung, des Leistungsnachweises und der Rechnungslegung durchgeführt werden. Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU) werden als Standard vorausgesetzt.
3. Der Versand von Papierdrucken hat in verschlossenen blickdichten Briefumschlägen zu erfolgen, um die Schutzwirkung des Briefgeheimnisses (§ 202 StGB) in Anspruch zu nehmen.
4. Die besondere Sorgfaltspflicht des Dienstleisters bei dem Versand von Ausdrucken umfasst auch die erhöhte Sorgfalt im Falle manueller Kuvertierung und Prüfung und Gewährleistung hoher Qualitätsstandards bei der Auswahl des Zustellers.
5. Die Entsorgung von Datenträgern (z. B. Ausdrücke auf Papier, schadhafte Festplatten etc.) hat zu erfolgen nach DIN 66399, wobei Schutzklasse 2 und Sicherheitsstufe 4 vorgegeben ist.
6. Der Zugriff auf personenbezogene Daten darf im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung nur auf die für die beauftragten Leistungen nötigen Daten erfolgen. Um dies sicherzustellen, ist ein entsprechendes rollenbasiertes Berechtigungskonzept für Mitarbeiter des Dienstleisters notwendig und gefordert.
7. Für bereitgestellte und verwendete Systeme muss der Dienstleister die Authentifizierung der Nutzer und Verschlüsselung des Zugriffs sicherstellen. Eine Verfahrensänderung bedarf in jedem Falle der ausdrücklichen und schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.
8. Für den Datenaustausch mit Externen hat der Dienstleister mindestens eines der folgenden Verfahren zur Herstellung einer gesicherten Datenverbindung, zur Mailverschlüsselung bzw. zur Dateiverschlüsselung einzurichten, vorzuhalten, zu betreiben und anzuwenden:
 - a) Dauerhafte VPN Verbindung für einen vollautomatischen Versand,
 - b) Einrichtung, Vorhaltung und Betrieb einer gesicherten SFTP Server-Verbindung, an der sich der übertragende Partner anmeldet (z. B. über WinSCP) und die Daten gesichert an den Server überträgt, von wo sie vom annehmenden Partner abgeholt werden,
 - c) Mailverschlüsselung per S-MIME,
 - d) Dateiverschlüsselung unter Anwendung der Tools 7Zip und Winzip.
 - e) GDPdU Standard findet Anwendung
10. Vom Dienstleister wird das Vorhalten eines funktionsfähigen IKS spätestens zur Übernahme erster operativer Tätigkeiten verlangt.
11. Vom Dienstleister wird die Bereitstellung eines Berichtes ISAE 3402 oder vergleichbaren Standard spätestens bis Ende Januar des jeweils kommenden Jah-

res verlangt. Alternativ räumt der Dienstleister ein eigenständiges Prüfungsrecht für den Abschlussprüfer des Auftraggebers im Rahmen der Prüfung des Jahresabschlusses ein. Bei Auffälligkeiten im IKS behält sich der Auftraggeber ein außerordentliches Prüfungsrecht vor.

3.4. Organisatorische Einbettung

Die zentralen Rollen und Verantwortlichkeiten der internen Personalorganisation sind in folgender Abbildung 4 dargestellt. Der Bereich HR Services und Grundsatzfragen ist dabei der zentrale Ansprechpartner für alle Belange der Vergütungsabrechnung, Steuerung der Dienstleistungserbringung, Vertragsmanagement, Weiterentwicklungen von technischen Anwendungsmöglichkeiten sowie möglicher Eskalationsszenarien. Es ist Ansprechpartner für die Einzelfallbearbeitung und funktionalen Services.

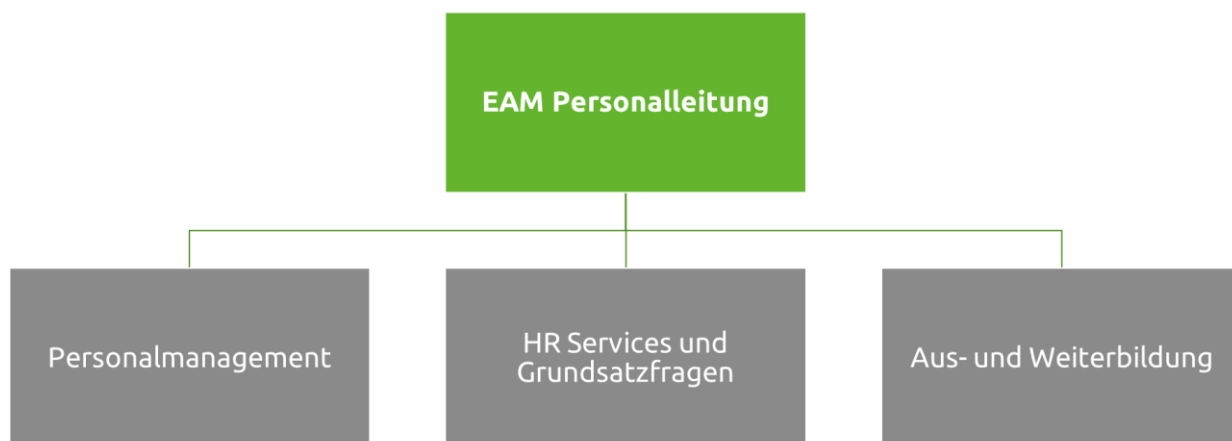


Abbildung 4: Organigramm der EAM Personalabteilung

Vom Dienstleister wird erwartet, dass eine stabile Aufbau- und Ablauforganisation zur Steuerung der regelmäßigen und unregelmäßigen Leistungserbringung aufgesetzt und diese optimal unterstützt wird.

Darüber hinaus wird vom Dienstleister aufgrund der Erbringung der technischen Schnittstellen die Abstimmung mit der Zalaris/dem neuen IT-Dienstleister unter Einbezug der Bereiche Personal und IT des Auftraggebers erwartet. Dies betrifft initial die Koordination der Überführungsplanung und den Aufbau der Schnittstellen. Im laufenden Betrieb beinhaltet dies insbesondere den Erhalt der Funktionsfähigkeit der Schnittstellen, die proaktive Information bei Änderungen, die die Schnittstellen beeinflussen und die Teilnahme an regelmäßigen gemeinsamen Service Meetings zur übergreifenden Koordination.

4. Überführung zum neuen Dienstleister

4.1. Migrationsanforderungen

Bis zur produktiven Übernahme der Dienstleistung am 01.01.2023 muss der Dienstleister ein HR-IT-System verfügbar, alle nötigen Daten / Dokumente migriert sowie hinreichend Ressourcen und Know-how aufgebaut haben, um das System zu betreiben. Optional müssen die im Servicekatalog beschriebenen Prozessdienstleistungen bereitgestellt werden können.

Aktuell wird davon ausgegangen, dass die Daten des Auftraggebers / Dokumente mit vollständiger Historie (Stammdaten, Abrechnungsdaten, digitale Personalakte, etc.) aus dem HR-System der Zalaris in das HR-System des neuen Dienstleisters migriert werden. Das endgültige Szenario wird voraussichtlich im Rahmen der Migrationsplanung zwischen dem neuen Dienstleister, dem Auftraggeber und der Zalaris definiert.

Ziel der Datenmigration ist die Herstellung der Auskunftsfähigkeit und Prüfungsfähigkeit für Steuer, SV Prüfungen und Jahresabschlussprüfungen insbesondere auf Entgeltdaten, Entgeltnachweise, Lohnkonten, Abrechnungsergebnisse, Inhalte der Unternehmensakte (z. B. Dokumente der DEÜV, Lohnsteueranmeldungen, Beitragsnachweise etc.). Der Dienstleister muss vor Übernahme der Personaldienstleistung das Abrechnungssystem aufsetzen sowie die digitale Personalakte überführen und gemäß GDPdU speichern. Notwendige historische Daten für das Abrechnungssystem sind insbesondere ausgewählte Abrechnungsergebnisse der letzten 5 Jahre, Durchschnitte, SV-Lüfte, Zeit- und ATZ-Wertkonten.

Das IT-System des neuen Dienstleisters wird das führende Stammdatensystem des Auftraggebers sein. Daher ist die Einrichtung nötiger Schnittstellen zur Systemlandschaft der EAM wesentlich. Ein regelmäßiger Datenaustausch, mindestens einmal täglich, muss gewährleistet sein.

Darüber hinaus wird vom neuen Dienstleister bei Abruf der optionalen Dienstleistung durch die EAM erwartet, zu tarifvertraglichen Regelungen, Betriebsvereinbarungen und betrieblichen Regelungen des Auftraggebers eine Wissensdatenbank aufzubauen und eigene Mitarbeiter zu schulen, um Abrechnungsdienstleistungen korrekt durchführen zu können und die Auskunftsfähigkeit gegenüber Mitarbeitern des Auftraggebers bei abrechnungsbezogenen Anfragen sicherzustellen.

4.2. Überführungsplanung

Wie unter 4.1 beschrieben, muss der neue Dienstleister in der Lage sein, die Leistungen, wie im Servicekatalog beschrieben, produktiv ab dem 01.01.2023 erfüllen zu können.

Voraussichtlich Ende 2022 wird der Auftraggeber zu einem neuen IT-Dienstleister wechseln, der ein ERP System inkl. Randsysteme zur Verfügung stellen wird. In der Folge werden ggfs. Schnittstellen zur Systemlandschaft der EAM getrennt, und Schnittstellen zur Systemlandschaft des neuen IT-Dienstleisters aufgebaut werden müssen.

Für die Überführungsplanung zum 01.01.2023 ist eine enge Abstimmung zwischen neuem Dienstleister, dem IT-Dienstleister und dem Auftraggeber erforderlich.

Vom neuen Dienstleister wird gefordert, einen detaillierten Überführungsplan aufzustellen, der die Arbeitspakete, darin enthaltene Aktivitäten, deren Zeitrahmen, dazu nötige Ressourcen und Verantwortungen aufzeigt. Insbesondere die Mitwirkungsaufwände des Auftraggebers und der Zalaris sind kenntlich zu machen. Die erwarteten Arbeitspakete sind insbesondere:

1. Projektmanagement und -steuerung: Projektplanung, Status Reporting, Quality Gates (Freigabe), Risikomanagement, Lenkungsausschuss
2. Design: Bestätigung und Design der fachlichen Anforderungen, wie z. B. technische Architektur, Sicherheitskonzept, Reports, Schnittstellen, Workflows und kundenspezifische Konfigurationen. Aufstellen von Test- und Migrationsplanung sowie Entwurf für Service Management und Dienstleistersteuerung
3. Build: Umsetzen und Detailldokumentation des Designs für insbesondere technische Architektur, Sicherheitskonzept, Reports, Schnittstellen, Workflows und kundenspezifische Konfigurationen. Detaillierung des Service Managements (insb. Reporting)
4. Test: Durchführen von Produkttest, Test und Parallelabrechnungen
5. Einführung und Stabilisierung
6. Change Management: insbesondere Schulungsmaterial und -durchführung für neue Anwendungen oder Funktionalitäten. Bei Beauftragung der optionalen Dienstleistung durch die EAM: Außerdem Kompetenzaufbau und Aufbau einer Wissensdatenbank beim neuen Dienstleister in Bezug auf die Anwendung der Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen und betrieblichen Regelungen
7. Änderungsdienst über alle gesetzlichen, behördlichen, tariflichen und technischen Änderungen über die Laufzeit innerhalb der festgelegten Fristen

Generell muss für Projektergebnisse und Ende von Projektphasen die Freigabe durch den Auftraggeber nach vereinbarten Kriterien erfolgen.