



Prozesse zur Steuerung von Auftragnehmern und Dienstleistern

AG-/AN-Modell im Behördenprojekt der IT-Konsolidierung am Beispiel der Gemeinsamen Geschäftsbedingungen (GGB)

München, 3.12.2019

Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

Ausgangssituation

1.

▶ 2015 hat die Bundesregierung die Ressorts beauftragt unter Leitung des BMI alle konsolidierungsfähigen Verfahren zu migrieren und die Zahl der Rechenzentren zu reduzieren.

2.

▶ Anfang 2016 wurde das ITZBund gegründet, aus den Rechenzentren der Gründungsressorts BMF, BMVI und BMI (Teilprojekt 1)

3.

▶ Das BMAS hatte den Auftrag ein Vorgehensmodell für die Migration der Behörden-IT in Rechenzentren des IT-Dienstleisters zu erstellen (Teilprojekt 2)

4.

▶ Weitere Teilprojekte erarbeiteten Grundlagen für das Controlling, die zentrale Beschaffung, entwickeln Dienste und prüfen die Rechtsform für das ITZBund (Teilprojekte 3, 4, 5, 6)

Ausgangssituation

Prämissen

Die Ressorthoheit bleibt bestehen, es werden keine Prozesse vorgegeben, ...

...aber es gilt das Prinzip „one face to the provider.“

Behörden nutzen vordefinierte, eindeutige Schnittstellen zum Dienstleister

die Übergabepunkte inkl. der erforderlichen Übergabeobjekte sind vom AG bei der eigenen Prozessimplementierung zu berücksichtigen

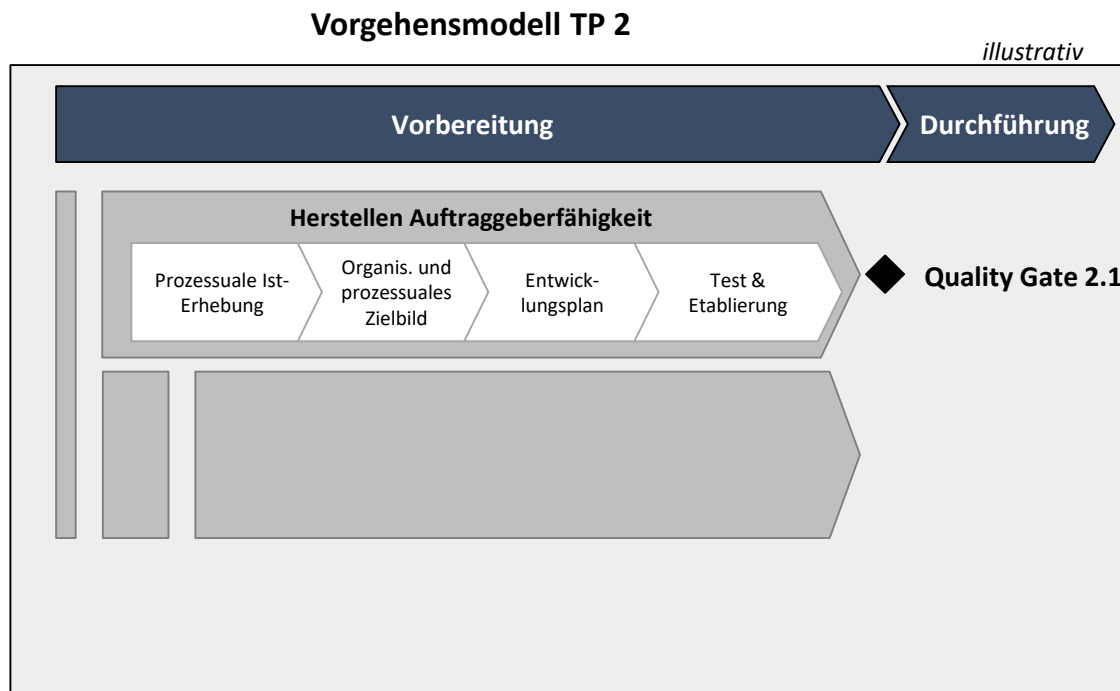
eine kundenindividuelle Schnittstellengestaltung der Kundenbeziehung kann vom Dienstleister bei hoher Kundenzahl nicht gewährleistet werden

Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

Vorgehensmodell TP 2

Im Vorgehensmodell des TP 2 ist die Herstellung der Auftraggeberfähigkeit ein Quality Gate vor der Überführung von IT-Betrieben.



Ziele des Quality Gate 2.1

- Organisatorisch auf Augenhöhe mit dem zuständigen IT-Dienstleister agieren
- Geregelter Auftraggeber-/ Auftragnehmer-Verhältnis
- Steuerungsfähigkeit der Behörde in Bezug auf die von ihr bezogenen IT-Services sicherstellen

GGB als Grundlage für Planungs- und Handlungssicherheit beim AG

Hintergrund AG-Fähigkeit

AG...

bedeutet, die Zusammenarbeit zwischen Behörde, Behörden-IT, Ressort und zuständigem IT-Dienstleister durch definierte Prozessschnittstellen zu regeln. Die Prozessschnittstellen sind mit den erforderlichen Rollen zu besetzen.

AG...

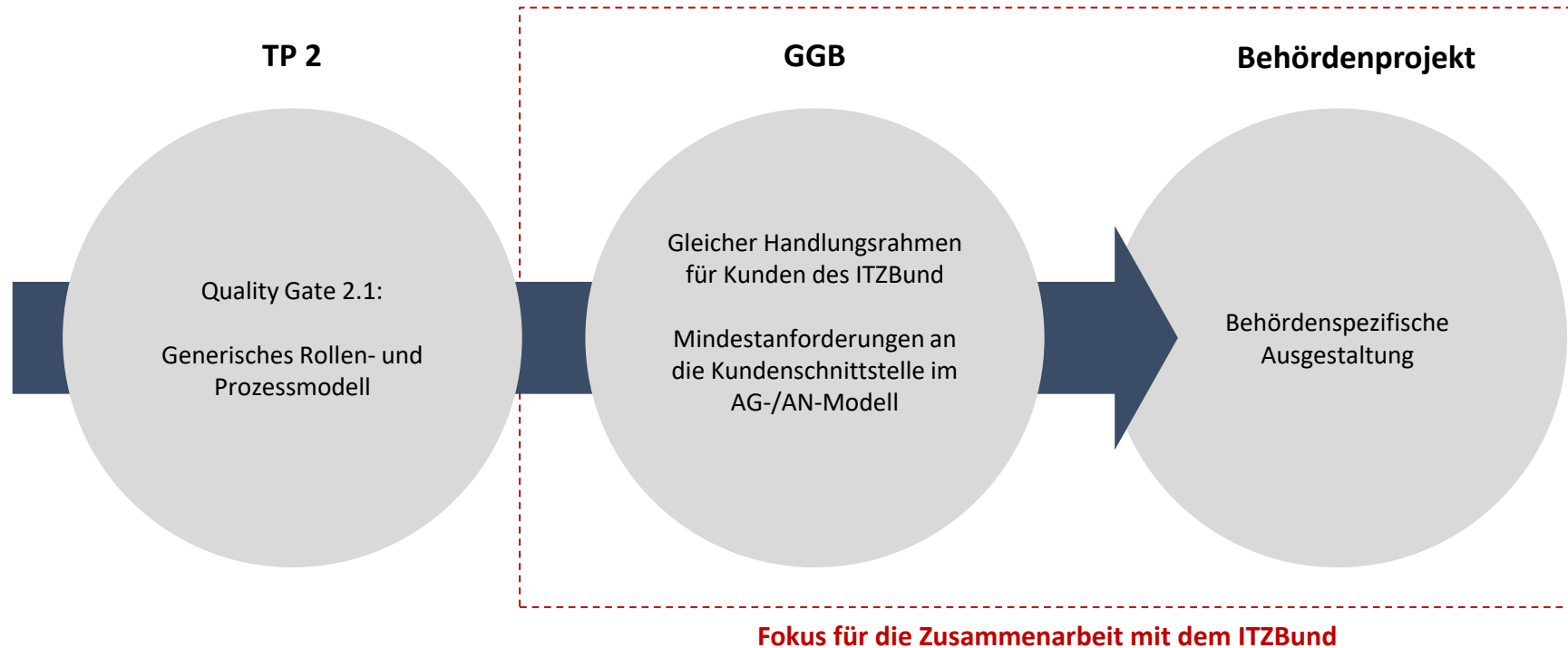
bedeutet, die dazu gehörenden IT-Service-Management-Prozesse auf AG-Seite so zu implementieren, dass eine strukturierte, qualifizierte Bearbeitung durch den Auftragnehmer basierend auf Servicevereinbarungen durchgeführt werden kann.

AG...

bedeutet, vom AN über die Einhaltung der vereinbarten Services standardisiert Auskunft zu erhalten (Reporting) und Änderungen ebenfalls strukturiert und nachhaltig einbringen zu können.

Einordnung GGB

Die GGB konkretisieren die Anforderungen an die Auftraggeberfähigkeit für Kunden des ITZBund.

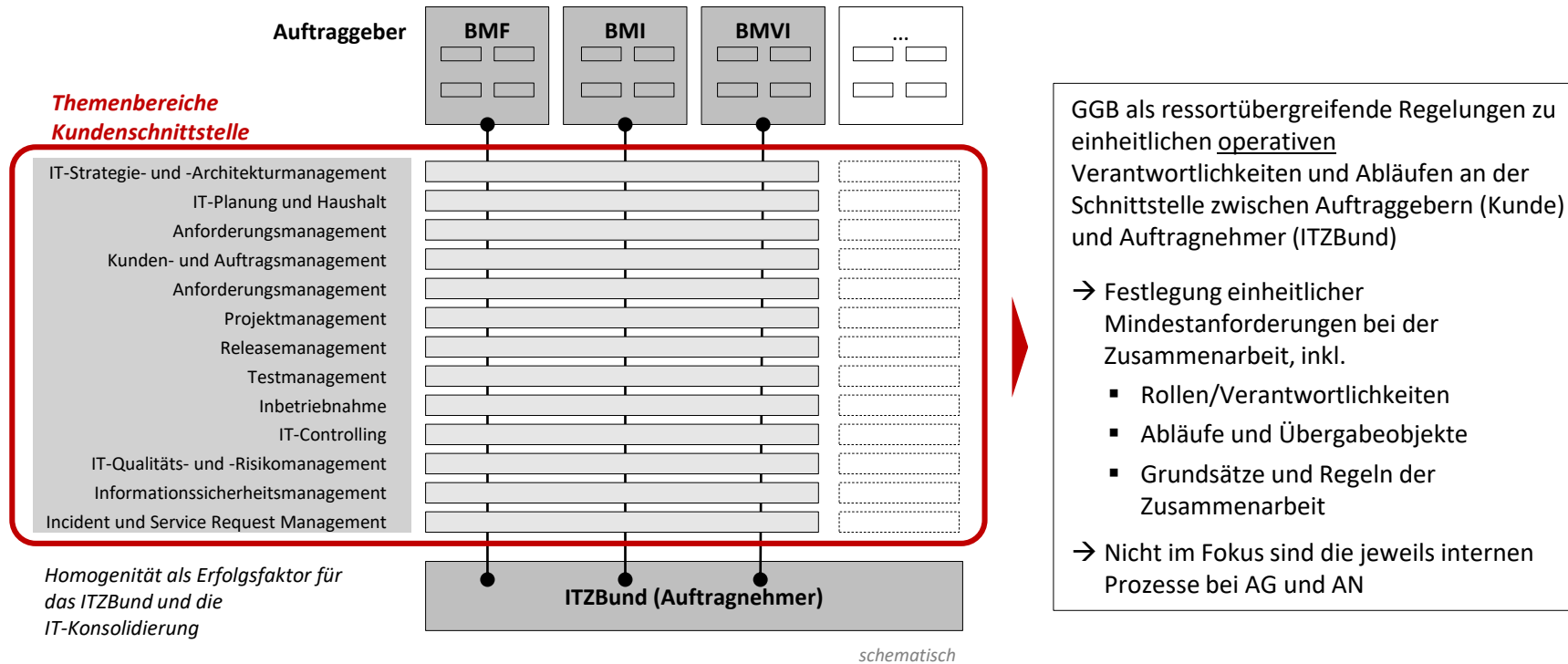


Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

Zielsetzung GGB

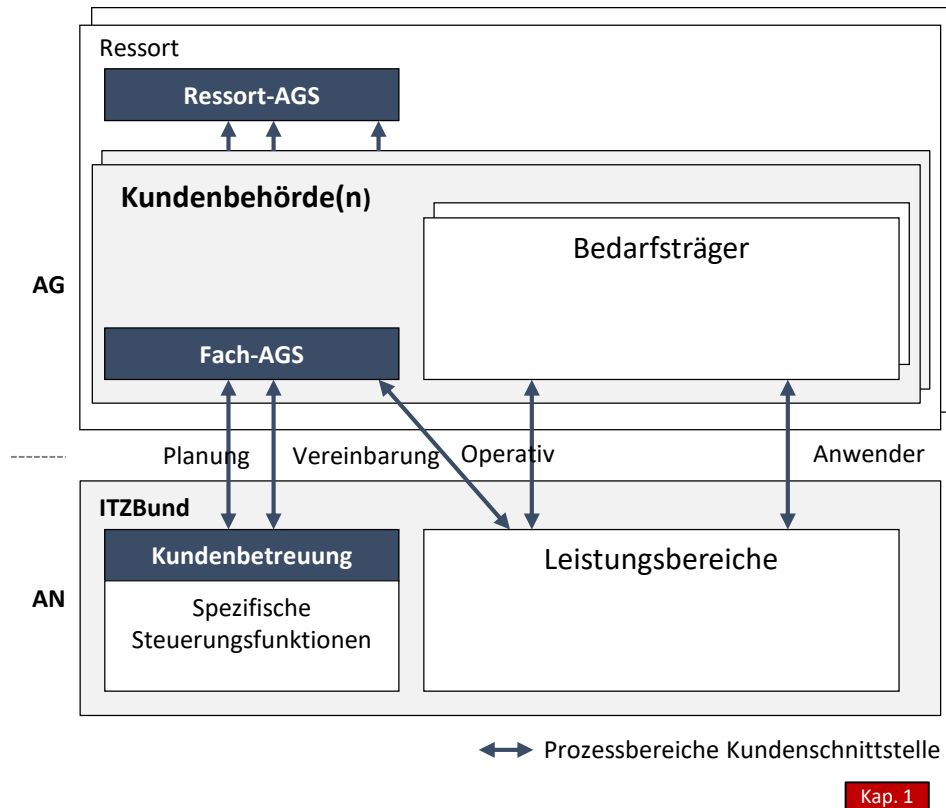
Die GGB definieren einheitliche Regelungen an der Schnittstelle zwischen Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN).



Übergreifendes Ziel: Die Zusammenarbeit im AG-AN-Modell ist für die Kunden des ITZBund verbindlich definiert. Die Kundenschnittstelle ist soweit harmonisiert, dass die Aufnahme weiterer Kundenkreise erfolgen kann.

Auftraggeber-/Auftragnehmer-Modell

Ein AG-/AN-Modell spannt den Handlungsrahmen für die Beauftragung von IT-Leistungen beim ITZBund.

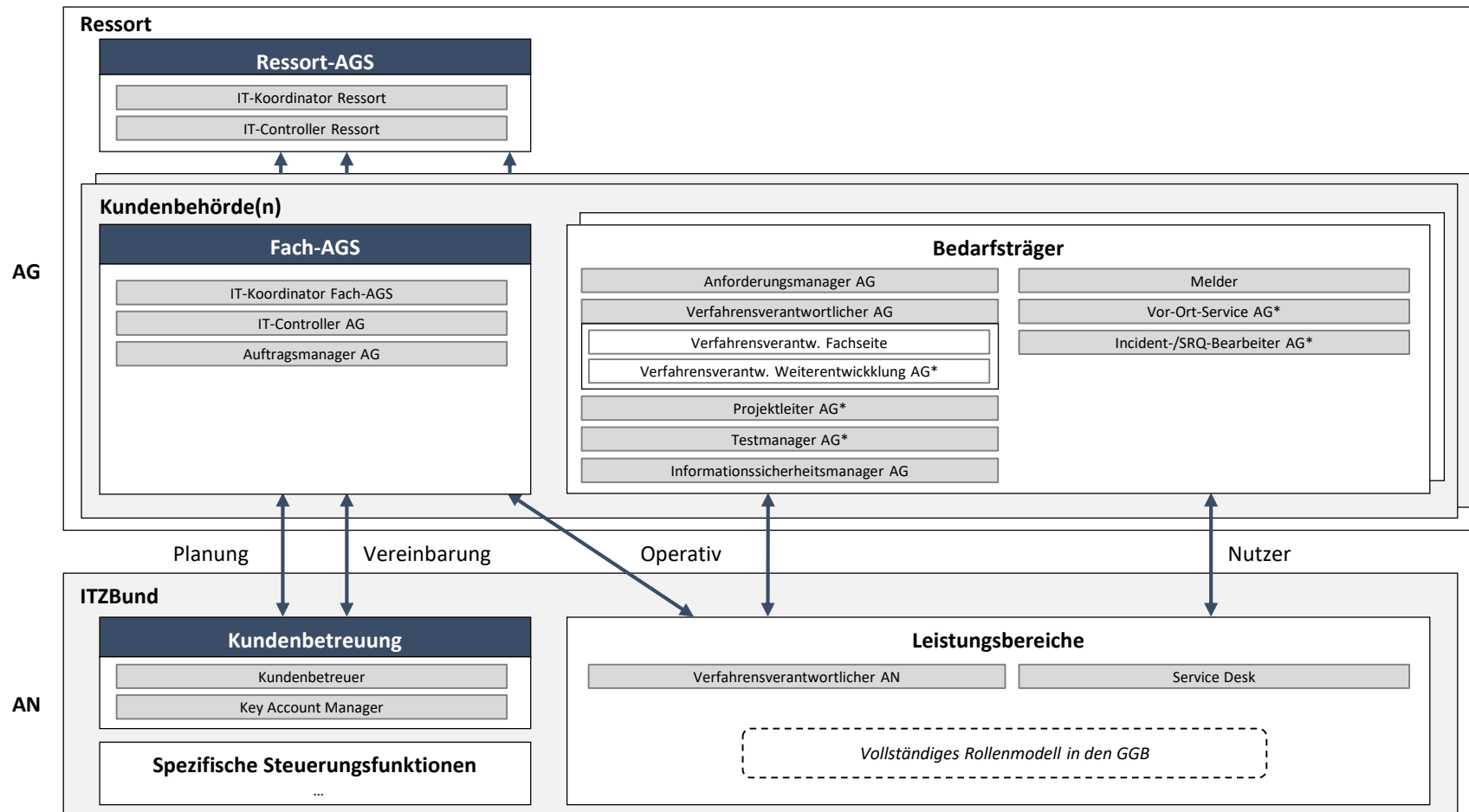


Prinzipien des AG-/AN-Modells

- Zusammenarbeit zwischen AG und AN grundsätzlich auftrags- bzw. abrufbasiert
- Bündelung und klare Zuweisung von Kompetenzen und Aufgaben seitens des AG in Form einer Auftraggeberschnittstelle (AGS)
- Bündelung aller fachlichen Anfragen innerhalb einer Kundenbehörde durch Fach-AGSen
- Bündelung aller auftragsbezogenen Themen auf AN-Seite durch Kundenbetreuung
- Spezifische und organisatorische Ausgestaltung der Rollen und Aufgabenwahrnehmung obliegt AG bzw. AN

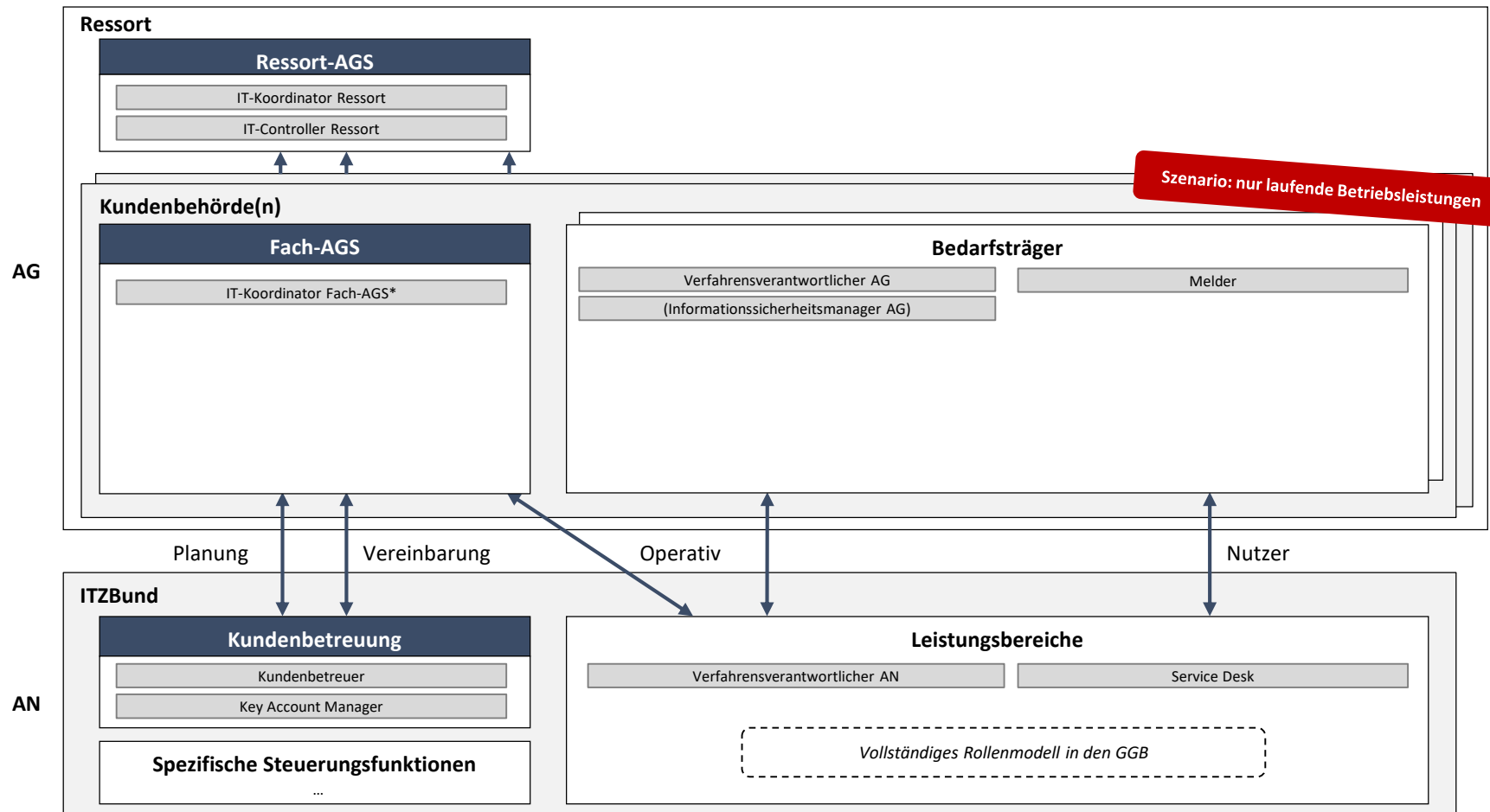
Rollenmodell (beispielhaft)

Für die Zusammenarbeit an der Kundenschnittstelle ist in den GGB ein beispielhaftes Rollenmodell enthalten.



Rollenmodell (beispielhaft)

In der Minimalausprägung sind nur wenige Rollen für die Umsetzung der GGB-Anforderungen erforderlich.



Leitlinien der Zusammenarbeit

Der Zusammenarbeit im AG-/AN-Modell richtet sich an gemeinsamen Leitlinien aus.

AG und AN richten ihr Handeln für die Zusammenarbeit im AG-/AN- Modell an folgenden Leitlinien aus:

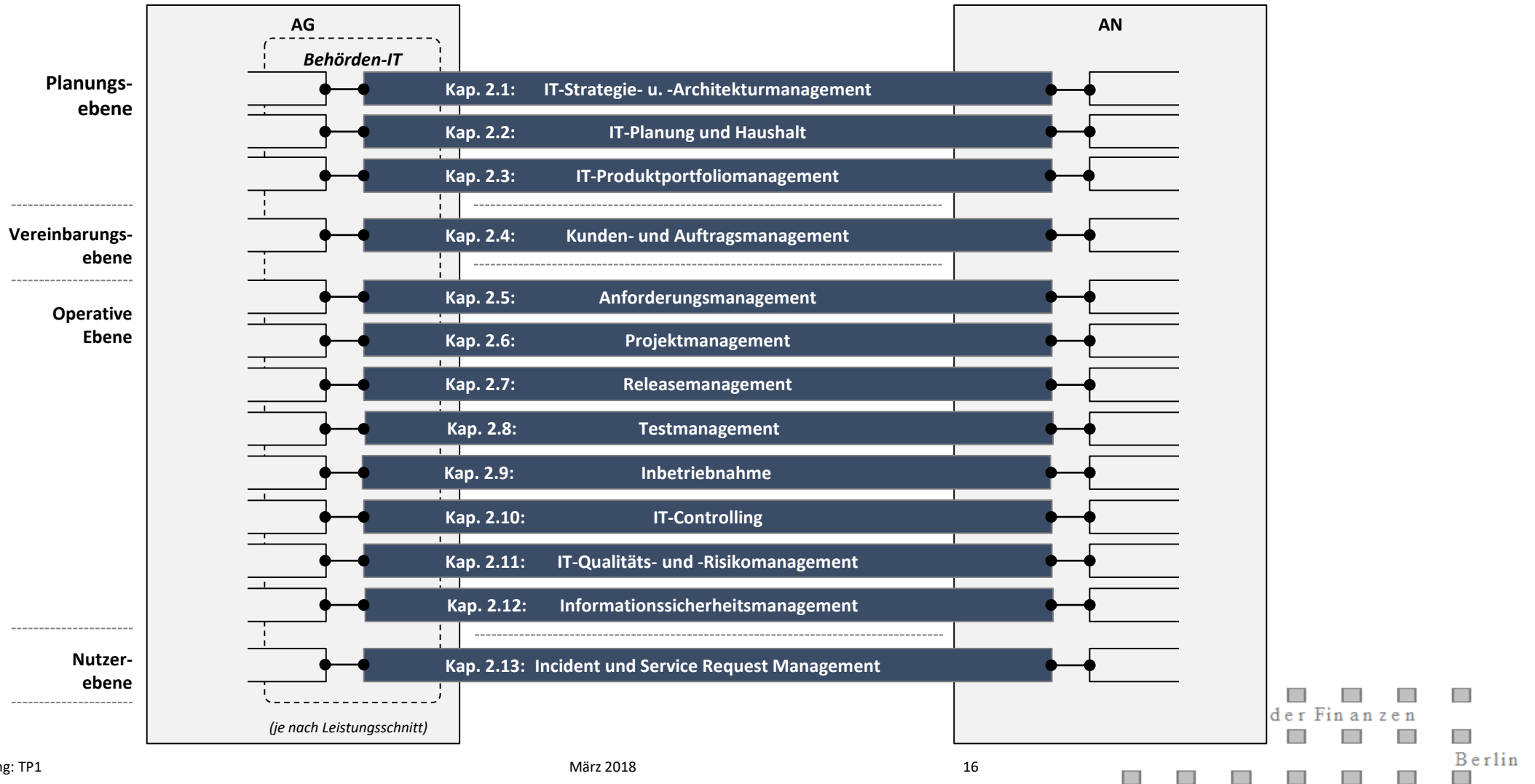
- 1** AG und AN wirken in enger Kooperation darauf hin, die in den GGB festgelegten Ziele bestmöglich und einvernehmlich zu erfüllen. Sie sind dabei **gleichberechtigt** und handeln auf **Augenhöhe**.
- 2** AG und AN arbeiten **vertrauensvoll und partnerschaftlich** zusammen, um die Voraussetzungen für ein wirkungsorientiertes Handeln und eine **ständige Leistungsverbesserung** des IT-Einsatzes zu gewährleisten.
- 3** AG und AN **beteiligen sich frühzeitig** und binden sich gegenseitig ein, um einen planvollen und wirtschaftlichen Einsatz der verfügbaren Ressourcen sicherzustellen. Für unvorhersehbare Situationen erarbeiten beide Seiten gemeinsam **pragmatische und bedarfsgerechte Lösungen**.
- 4** Die Leistungserbringung erfolgt grundsätzlich auf Basis des **Produktkatalogs** und auf Basis **bedarfsgerechter Angebote**.
- 5** Einer Leistungserbringung liegt immer ein **Auftrag** mit **Vereinbarung in Textform** zu Umfang, benötigten Ressourcen und Rahmenbedingungen der zu erbringenden Leistungen zu Grunde.
- 6** AG- und AN richten ihre interne Organisation so aus, dass die über die GGB definierten Schnittstellen und Übergabepunkte bestmöglich bedient werden. Sie **befähigen die handelnden Akteure**, die Regelungen der GGB für ihren Einsatzzweck anwenden zu können.
- 7** Durch die Umsetzung der vorstehenden Leitlinien werden **Eskalationsmaßnahmen auf wenige – auf Arbeitsebene nicht lösbare – Sachverhalte beschränkt**. AG und AN unterrichten sich gegenseitig über eingeleitete Eskalationsmaßnahmen und stellen einen zeitgerechten und transparenten Informationsaustausch sicher.

Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

Prozessübersicht Kundenschnittstelle

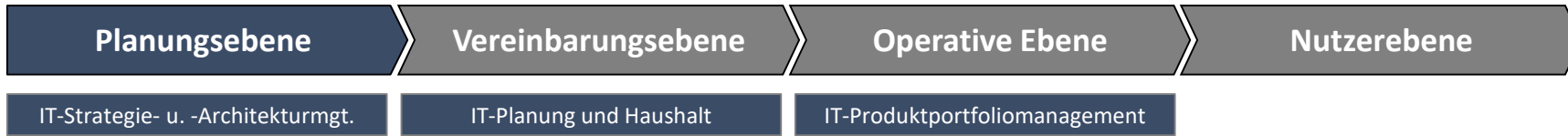
Die Zusammenarbeit zwischen AG und AN erfolgt im Rahmen verschiedener Prozesse an der Kundenschnittstelle.



Übersicht Schnittstelle

Planungsebene	IT-Planung und Haushalt
Vereinbarungsebene	IT-Produktportfoliomangement
Operative Ebene	
Nutzerebene	

Die Planungsebene adressiert die strategischen IT-Bedarfe sowie die Planung und Finanzierung von IT-Leistungen durch den AN.



Wesentlicher Regelungsumfang



- Formulierung der langfristigen und strategischen IT-Bedarfe, so dass der AN seine IT-Strategie und IT-Architektur bedarfsgerecht und zukunftssicher ausrichten kann



- Planung von IT-Leistungen, welche vom ITZBund bezogen werden sollen für die kommenden Planungszyklen (IT-Rahmenplanung, IT-Jahresplanung)
- Veranschlagung von Haushaltsmitteln bei AG bzw. AN auf Basis eines einheitlichen Finanzierungsmodells
- Ermittlung des IT-Erfüllungsaufwands bei Gesetzesvorhaben
- Steuerung unterjähriger Anpassungsbedarfe, z. B. Umgang mit sogenannten Querschlägern



- Information zum Prozess für die Bereitstellung und die Weiterentwicklung des IT-Produktkatalogs als Grundlage für den Abruf standardisierter IT-Leistungsangebote

Übersicht Schnittstelle


Planungsebene	Strategisches IT-Management, IT-Planung und -budgeting, IT-Service-Management
Vereinbarungsebene	Kunden- und Auftragsmanagement, Angebotsmanagement, Vertragsmanagement
Operative Ebene	IT-Service-Management, IT-Operations, IT-Infrastruktur
Nutzerebene	IT-Service-Management, IT-Operations, IT-Infrastruktur

Die Vereinbarungsebene umfasst den Prozess von der Anfrage, über die Angebotserstellung bis zur Auftragserteilung.



Kunden- u. Auftragsmanagement

Wesentlicher Regelungsumfang



Anfrage

↓

Angebot

↓

Auftragserteilung

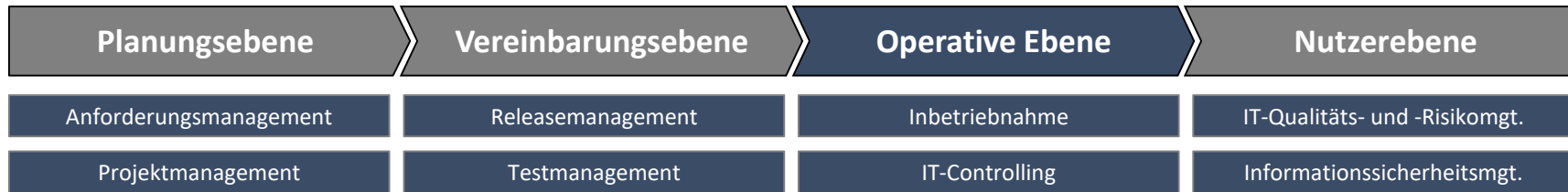
- Beauftragung von anforderungsgerechten IT-Leistungen von der Anfrage und Angebotsaufforderung bis zur Angebotserstellung und Auftragserteilung
- Definition verschiedener Auftragskategorien:
 - **Standardlösungen** basierend auf bereits definierten Services Angebotsfrist bis zu 20 AT
 - **Individuallösungen** für kundenspezifische Ausprägungen Angebotsfrist bis zu 40 AT
 - **Warenkorbvereinbarungen** für standardisierte Leistungsabrufe ohne Angebotsanfragen für definierte Servicepakete (z. B. Bereitstellung Notebooks, Lizenzen etc.)
- Angebotserstellung für **Einzelaufträge** (zeitlich befristet) oder **Service Level Agreements*** (dauerhafte Leistungserbringung)
- **Beratungsaufträge**, z. B. für Voruntersuchungen, Machbarkeitsstudien, Erstellung IT-Sicherheitskonzepte, Datenschutzthemen
- Initiierung und Umsetzung von **Änderungsanträgen** bzw. **Change Requests** für Einzelaufträge bzw. Anpassung bestehender SLA über Folgeaufträge

* Ein SLA setzt sich aus Serviceschein und optionaler Pflegevereinbarung zusammen.


Übersicht Schnittstelle

Planungsebene	IT-Planung und -Management
Planungsebene	IT-Strategie und -Management
Planungsebene	IT-Struktur- und -Management
Planungsebene	IT-Service- und -Management
Planungsebene	IT-Infrastruktur- und -Management
Planungsebene	IT-System- und -Management
Planungsebene	IT-Software- und -Management
Planungsebene	IT-Daten- und -Management
Planungsebene	IT-Sicherheit- und -Management
Planungsebene	IT-Compliance- und -Management
Planungsebene	IT-Controlling- und -Management
Planungsebene	IT-Reporting- und -Management
Planungsebene	IT-Service- und -Management
Planungsebene	IT-Infrastruktur- und -Management
Planungsebene	IT-System- und -Management
Planungsebene	IT-Software- und -Management
Planungsebene	IT-Daten- und -Management
Planungsebene	IT-Sicherheit- und -Management
Planungsebene	IT-Compliance- und -Management
Planungsebene	IT-Controlling- und -Management
Planungsebene	IT-Reporting- und -Management

Die operative Ebene umfasst alle ausführenden Themen bei der im Rahmen der Auftragsumsetzung.



Wesentlicher Regelungsumfang

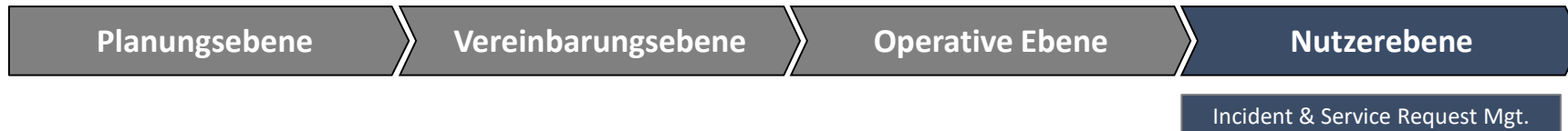


- Vorgehen und Standards für die **Anforderungserhebung** (bei SWE durch AN) u. a. im Rahmen der Lastenhefterstellung
- Zusammenarbeitsmodell bei der Planung und Durchführung von gemeinsamen **Projekten** bzw. dem Zusammenwirken zwischen AG und AN-Projekten
- Planung und Ausführung sämtlicher **Tests** vor der Inbetriebnahme von neuer, weiterentwickelte oder eingekaufter Software
- Bündelung von fachlichen, betrieblichen und übergreifenden Anforderungen in **Releases** bis zur Abnahme von IT-Lösungen
- Planung, Vorbereitung und Durchführung der betrieblichen Freigabe und **Inbetriebnahme** neuer und weiterentwickelter IT-Lösungen
- **IT-Controlling** zur Steuerung und Abwicklung der unmittelbaren Leistungsbeziehung zw. AG und AN
- Steuerung der **Qualität** von Übergabeobjekten sowie des Vorgehens zur Behandlung von **Risiken**
- Abläufe und Ergebnisse im Rahmen des **Informationssicherheitsmanagements** (u.a. Konzeption im Outsourcing-Verhältnis, IS-Vorfälle, BSI-Warmmeldungen, Prüfungen)


Übersicht Schnittstelle

Planungsebene	IT-Strategie, IT-Management
Vereinbarungsebene	IT-Service-Management, IT-Service-Design, IT-Service-Transition, IT-Service-Continuity
Operative Ebene	IT-Service-Management, IT-Service-Design, IT-Service-Transition, IT-Service-Continuity
Nutzerebene	IT-Service-Management, IT-Service-Design, IT-Service-Transition, IT-Service-Continuity

Die Nutzerebene regelt die Meldung von Störungen (Incidents) und Service Requests durch den unmittelbaren Anwender.



Wesentlicher Regelungsumfang



- Eingangskanäle für die Meldung von Incidents und Service Requests über des Service Desk des AN (Telefon, Email, ITSM-System) sowie Kommunikation zwischen AG und AN vom Zeitpunkt der Erfassung bis hin zur Schließung
- Kommunikation im Fall von Major Incidents im Sinne IT-betrieblicher Notfälle*

Incidents	Service Requests	Major Incidents*
Ereignis, das nicht zum standardmäßigen Betrieb eines Service gehört und das tatsächlich oder potenziell eine Unterbrechung oder eine Minderung der Service-Qualität verursacht	Anfrage einer vereinbarten Dienstleistung, wie zum Beispiel die Installation einer Standardsoftware oder die Anforderung neuer Hardware	IT-betriebliche Notfälle bzw. Schadensereignisse mit Auswirkungen auf vereinbarte Verfügbarkeiten und Auswirkungen auf Geschäftsbetrieb

* Definition im Sinne BSI-Standard 100-4 vgl. GGB Kapitel 2.13, Tz. (2)

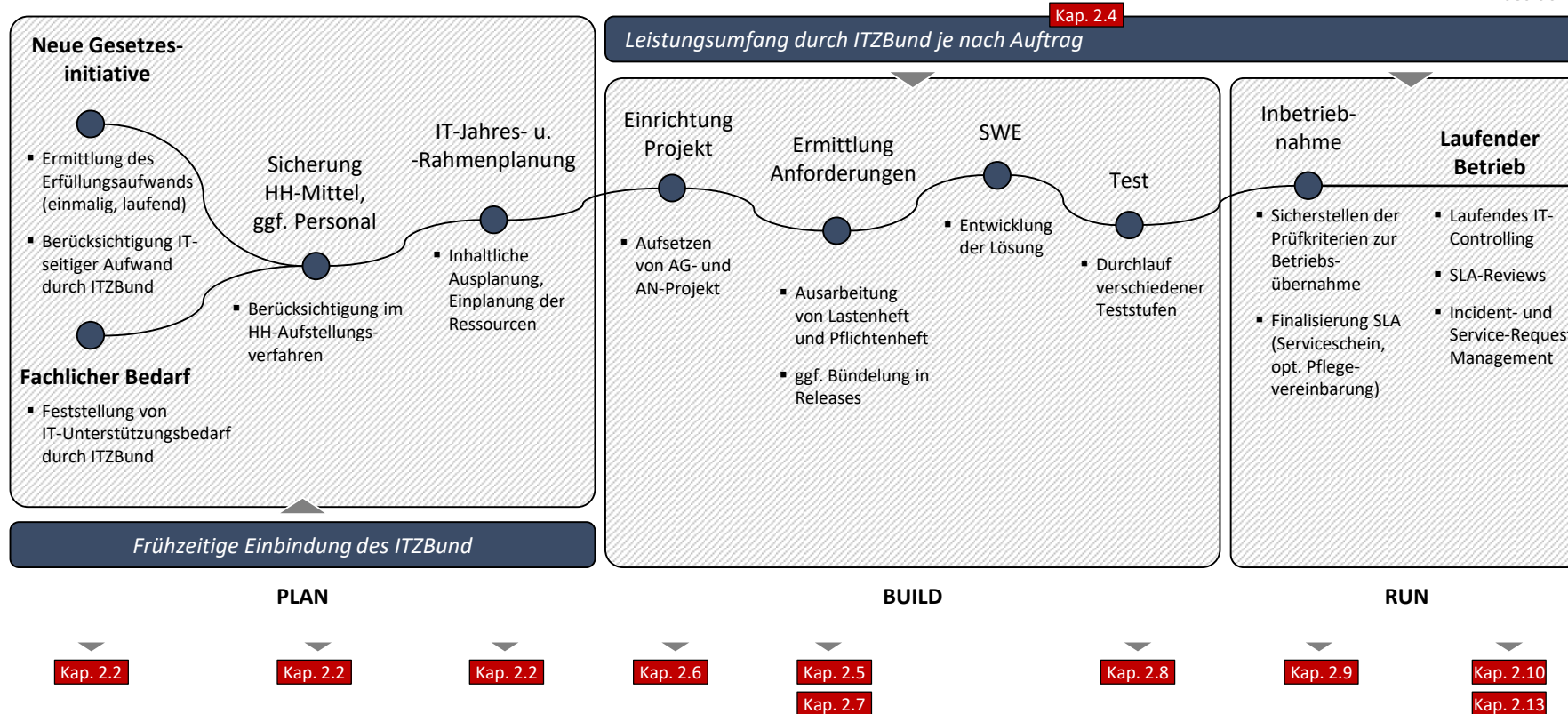
Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

Beispiel: Neue Initiativen

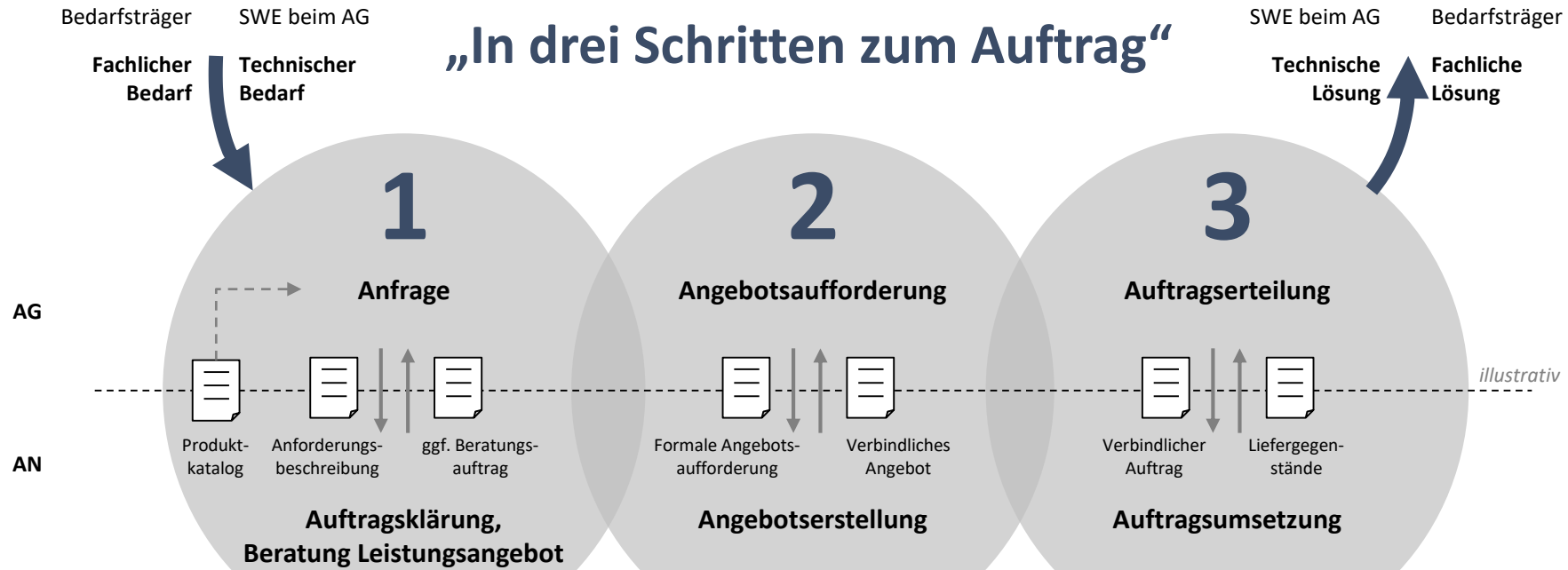
Für neue Initiativen muss die Ressourcensicherung für die Umsetzung und den IT-Betrieb rechtzeitig eingeplant werden.

illustrativ

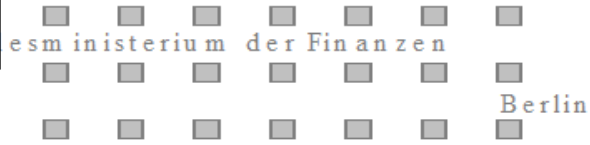


Beispiel: Beauftragung

Die Beauftragung des ITZBund erfolgt in drei Schritten von der Anfrage über das Angebot bis zum Auftrag.



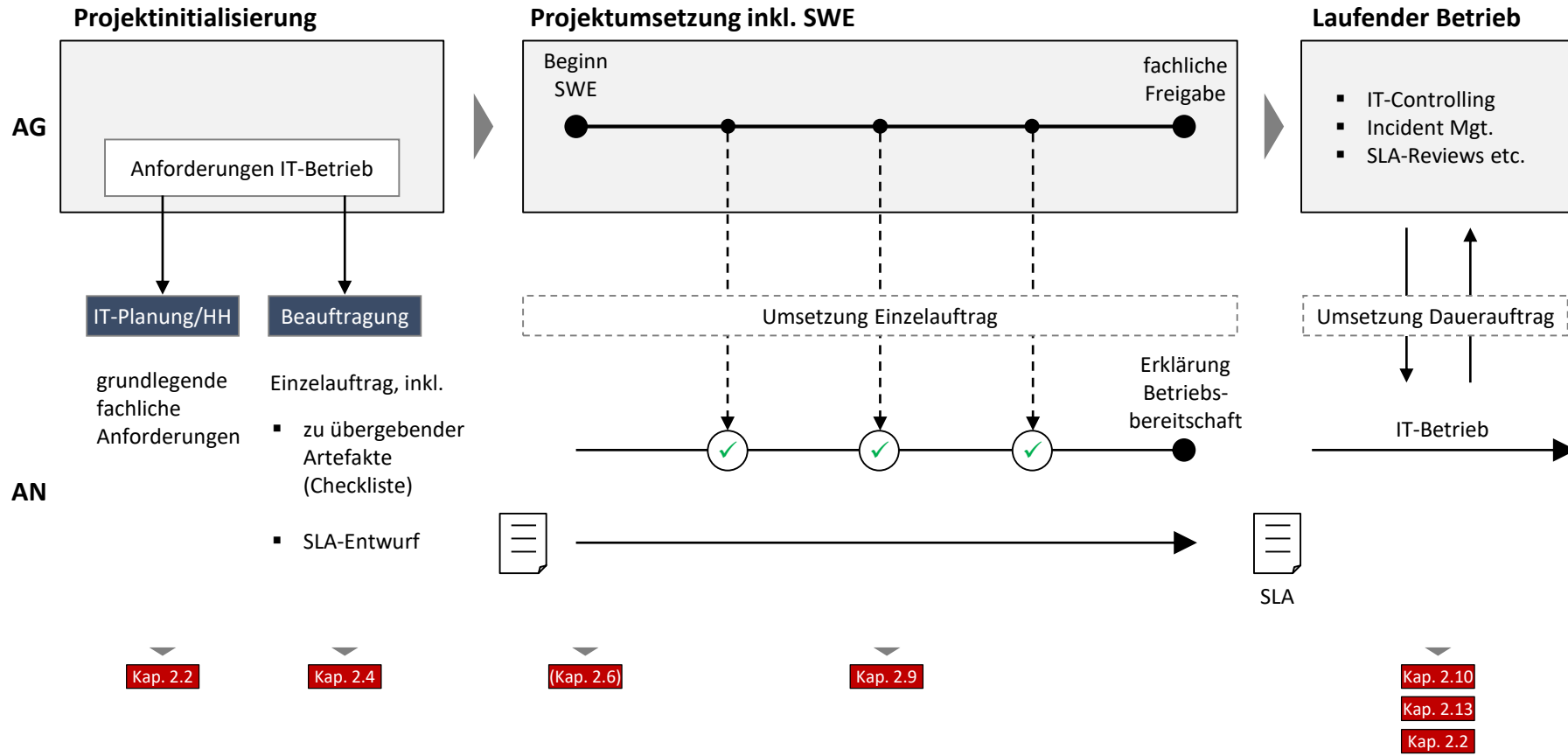
- **Standardlösungen** basierend auf bereits definierten Services (20 AT Angebotsfrist)
- **Individuallösungen** für kundenspezifische Ausprägungen (40 AT Angebotsfrist)
- **Warenkorbvereinbarungen** für standardisierte Leistungsabrufe ohne Angebotsanfragen (z. B. Bereitstellung Notebooks, Lizenzen etc.)
- **Daueraufträge / SLAs***
z. B. Betrieb von Fachanwendungen, Pflegevereinbarungen
- **Einzelaufträge (zeitlich befristet)**
z. B. Beratung, Schulung, Softwareentwicklung / IT-Projekte



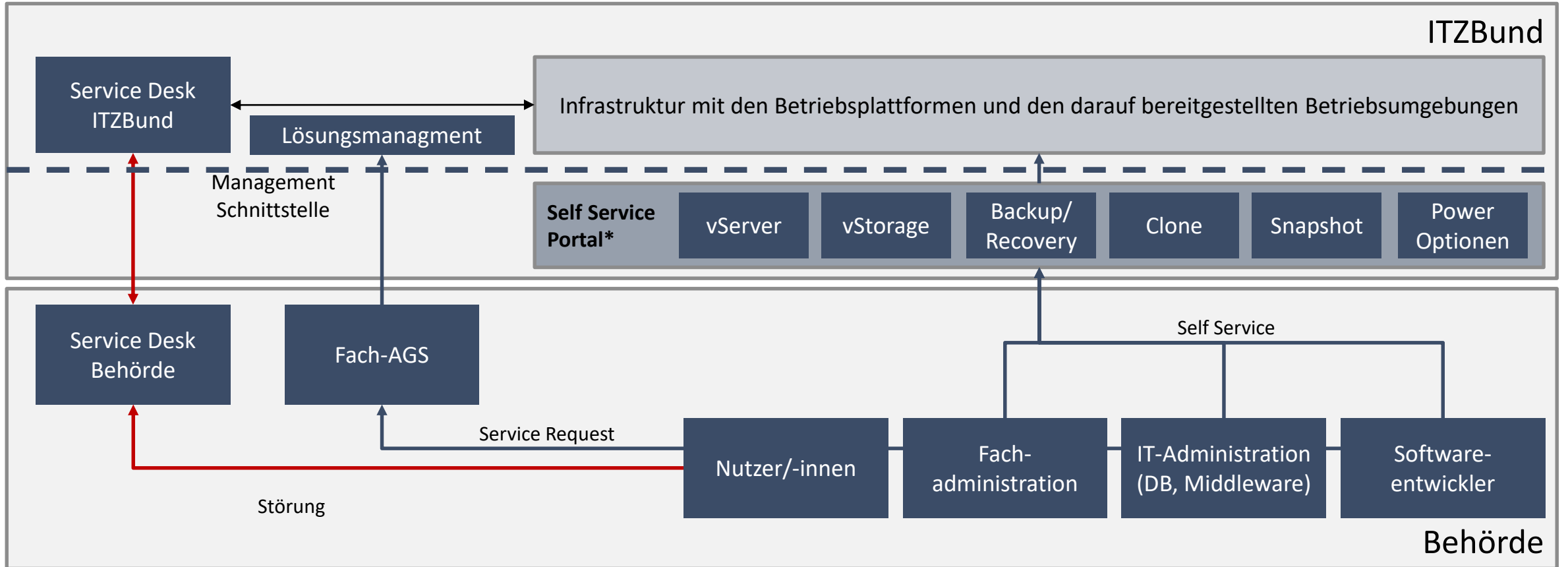
* Ein SLA setzt sich aus Serviceschein und optionaler Pflegevereinbarung zusammen.

Beispiel: Bezug Betriebsleistungen

Das ITZBund begleitet die SWE beim AG und bereitet die Inbetriebnahme von IT-Lösungen gemeinsam mit den AG vor.

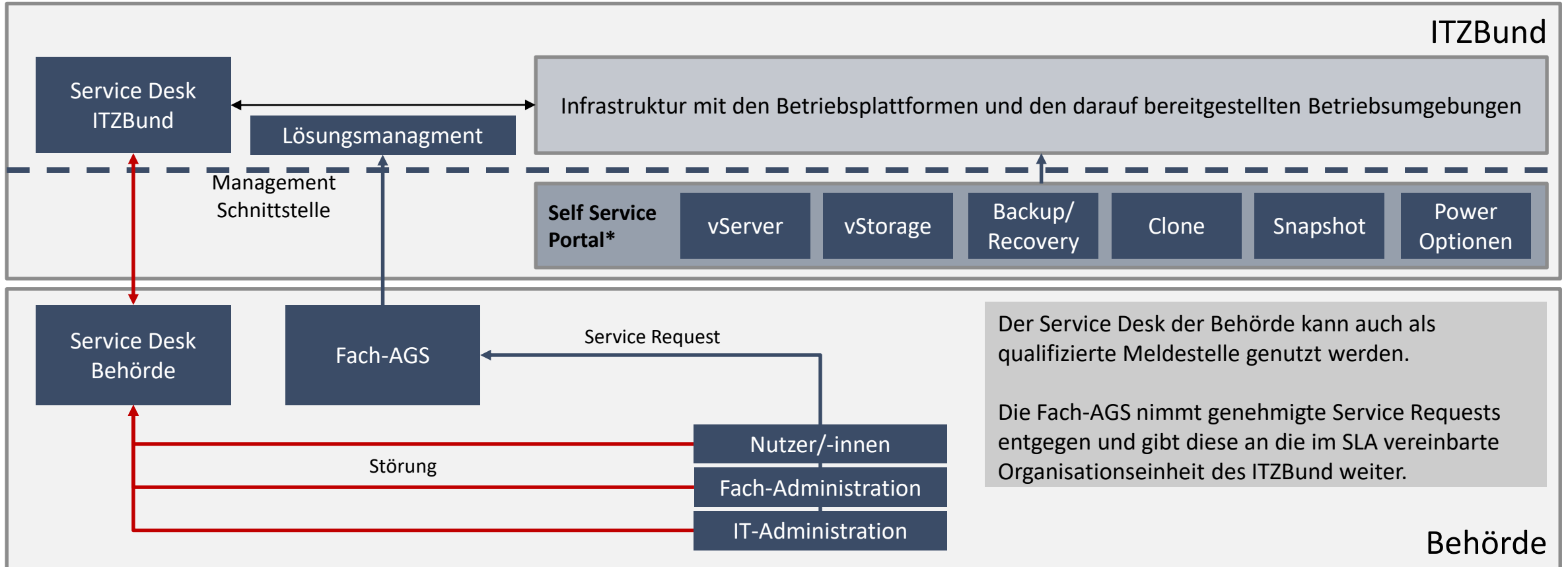


Standardanforderungen können durch die Behörde über ein Self Service Portal gehandhabt werden.



* Produktangebot des ITZBund / „Customer Faced Services“

Störungen laufen durch den Service Desk der Behörde, wohin gegen Service Requests zur Fach-AGS gehen.



* Produktangebot des ITZBund / „Customer Faced Services“

Inhaltsübersicht

- 1 Ausgangssituation
- 2 Hintergrund AG-Fähigkeit (Teilprojekt 2)
- 3 Grundsätze an der Kundenschnittstelle
- 4 Überblick GGB-Prozesse
- 5 Anwendungsbeispiele
- 6 Detailanforderungen je Prozess

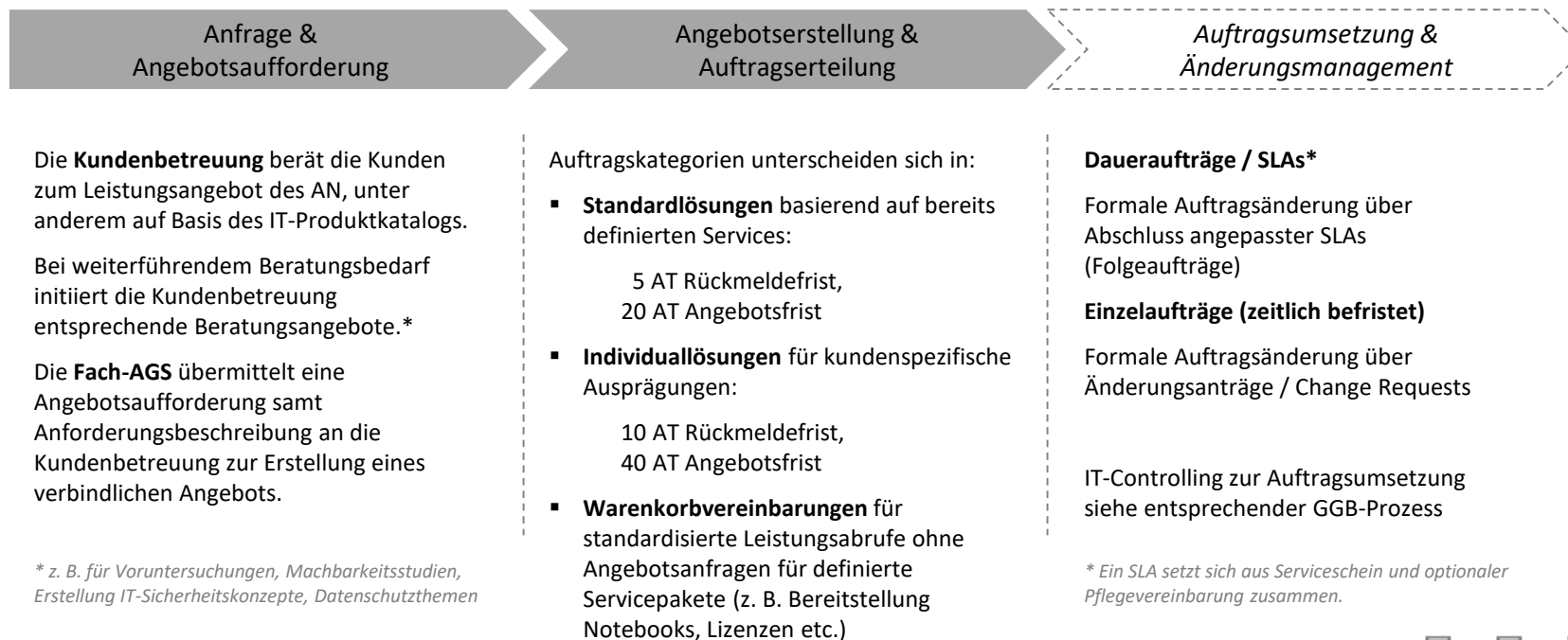
Kunden- und Auftragsmanagement

Die Beauftragung des AN erfolgt über die AGSen durch Bestätigung eines durch den AN vorgelegten Angebots.

Kunden- und Auftragsmanagement

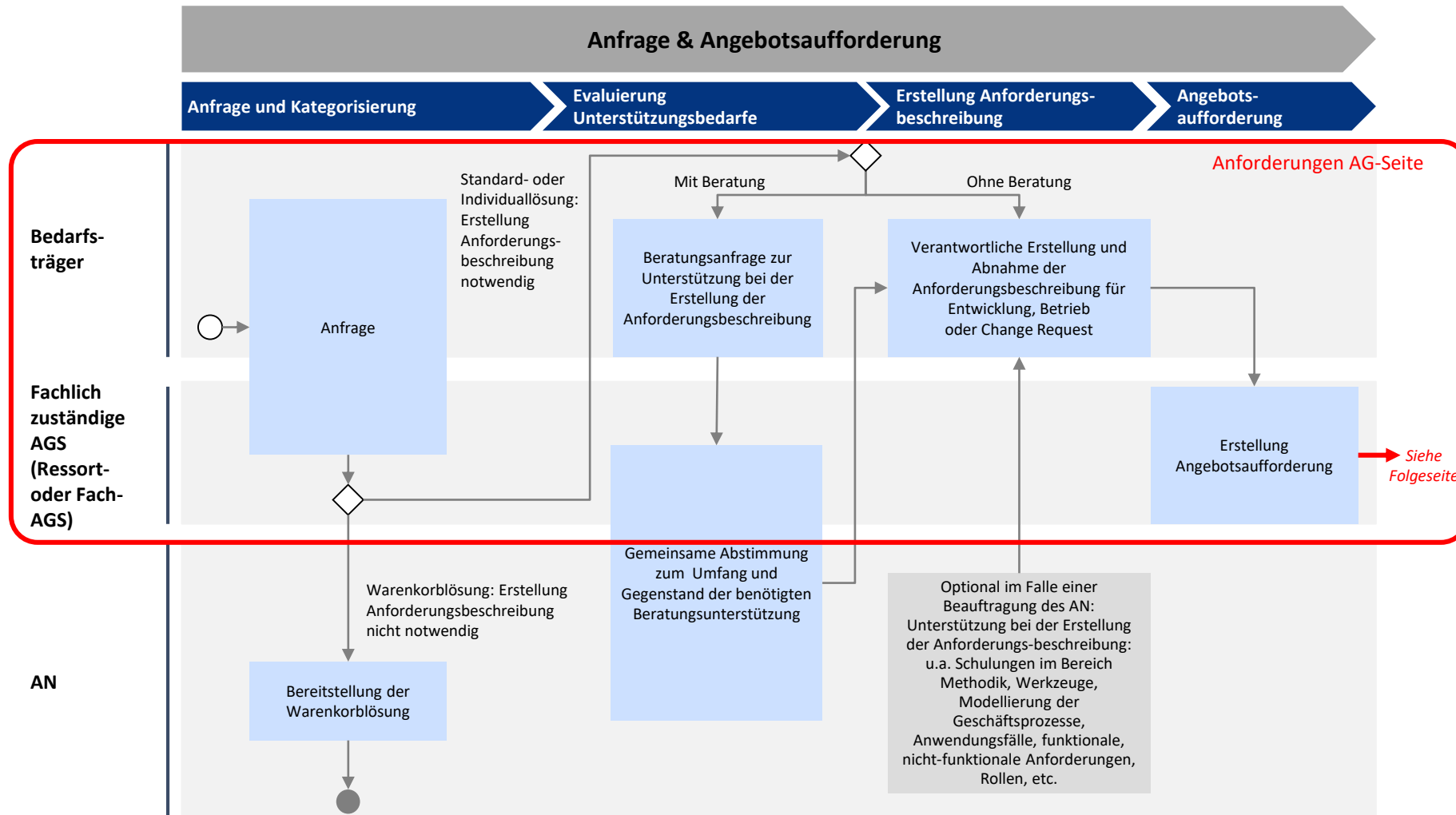
Ausgewählte Grundsätze:

- „Die Beauftragung des AN erfolgt ausschließlich durch die AGSen [...]“
- „Die Beauftragung des AN erfolgt [...] durch Bestätigung eines vom AN vorgelegten Angebots.“



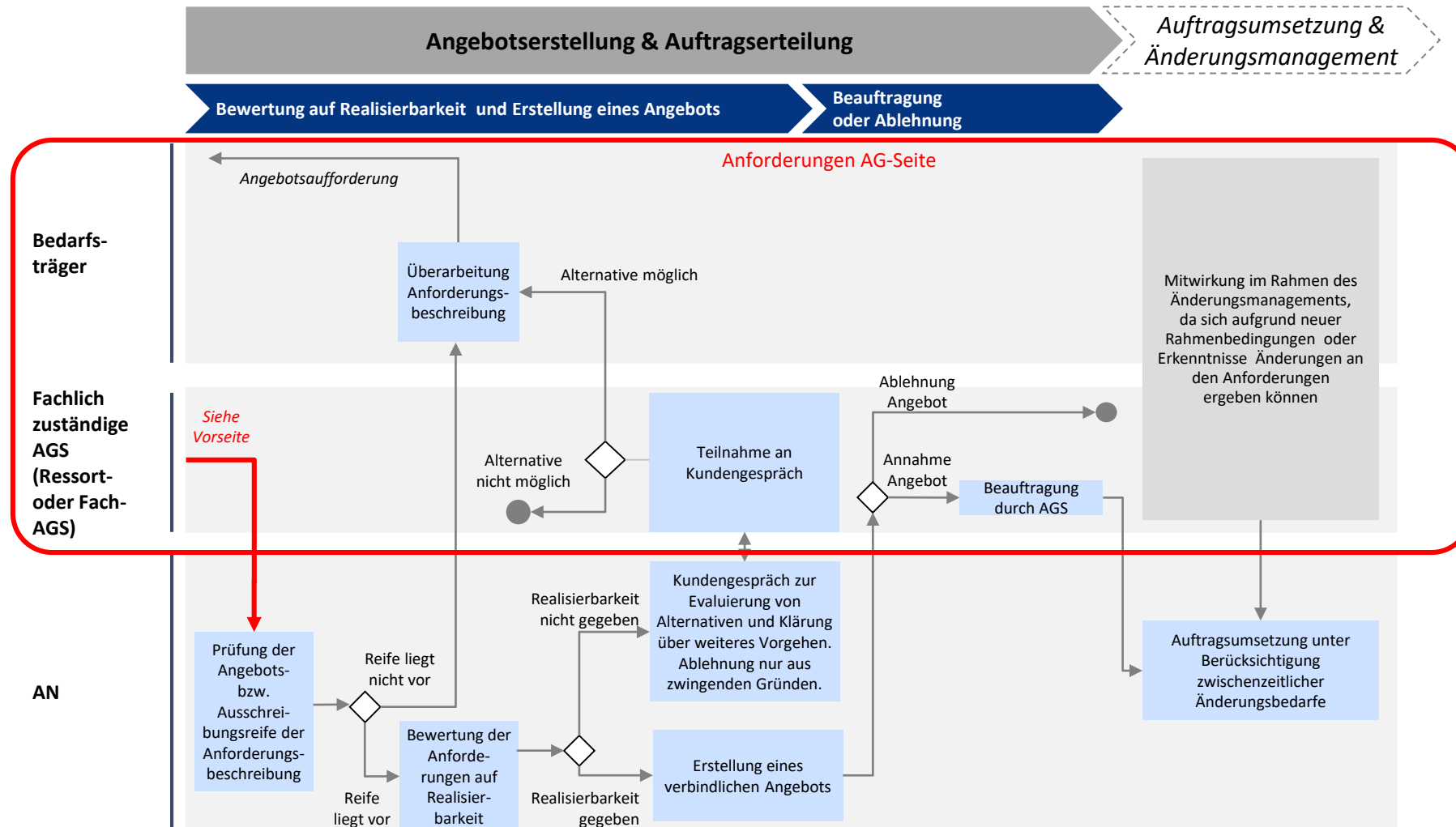
Ablauf im Detail (1/2)

Die Angebotsaufforderung des AG ist Grundlage für die Erstellung eines verbindlichen Angebots durch den AN.



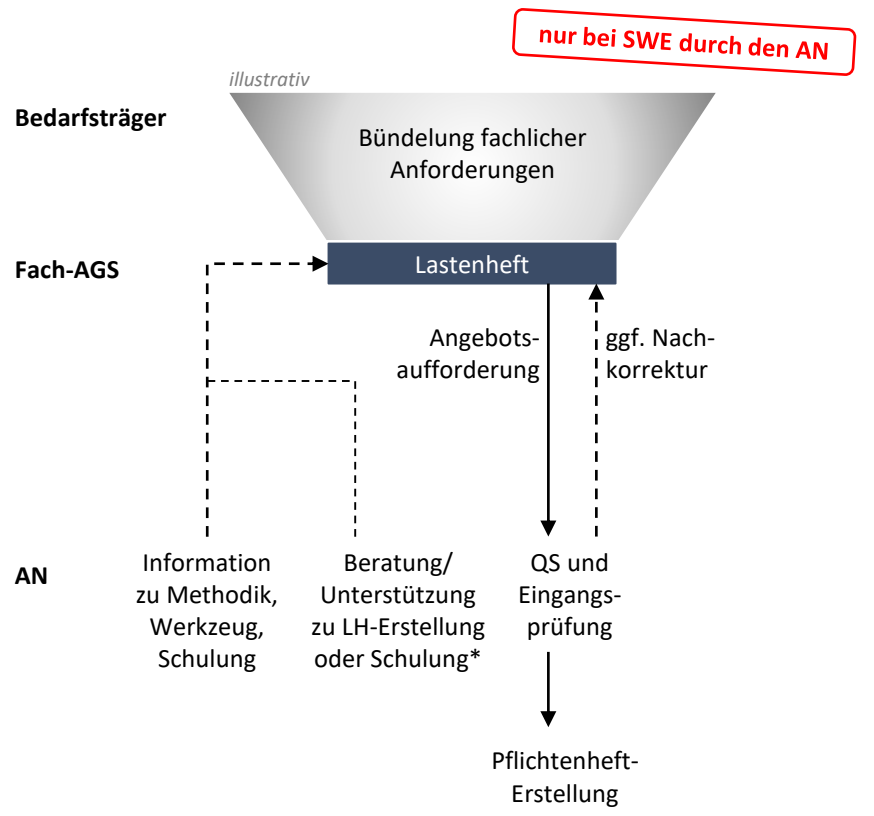
Ablauf im Detail (2/2)

Die Angebotsaufforderung des AG ist Grundlage für die Erstellung eines verbindlichen Angebots durch den AN.



Anforderungsmanagement

Der AG ist für die Bündelung der fachlichen Anforderungen in Form eines angebotsreifen Lastenhefts zuständig.

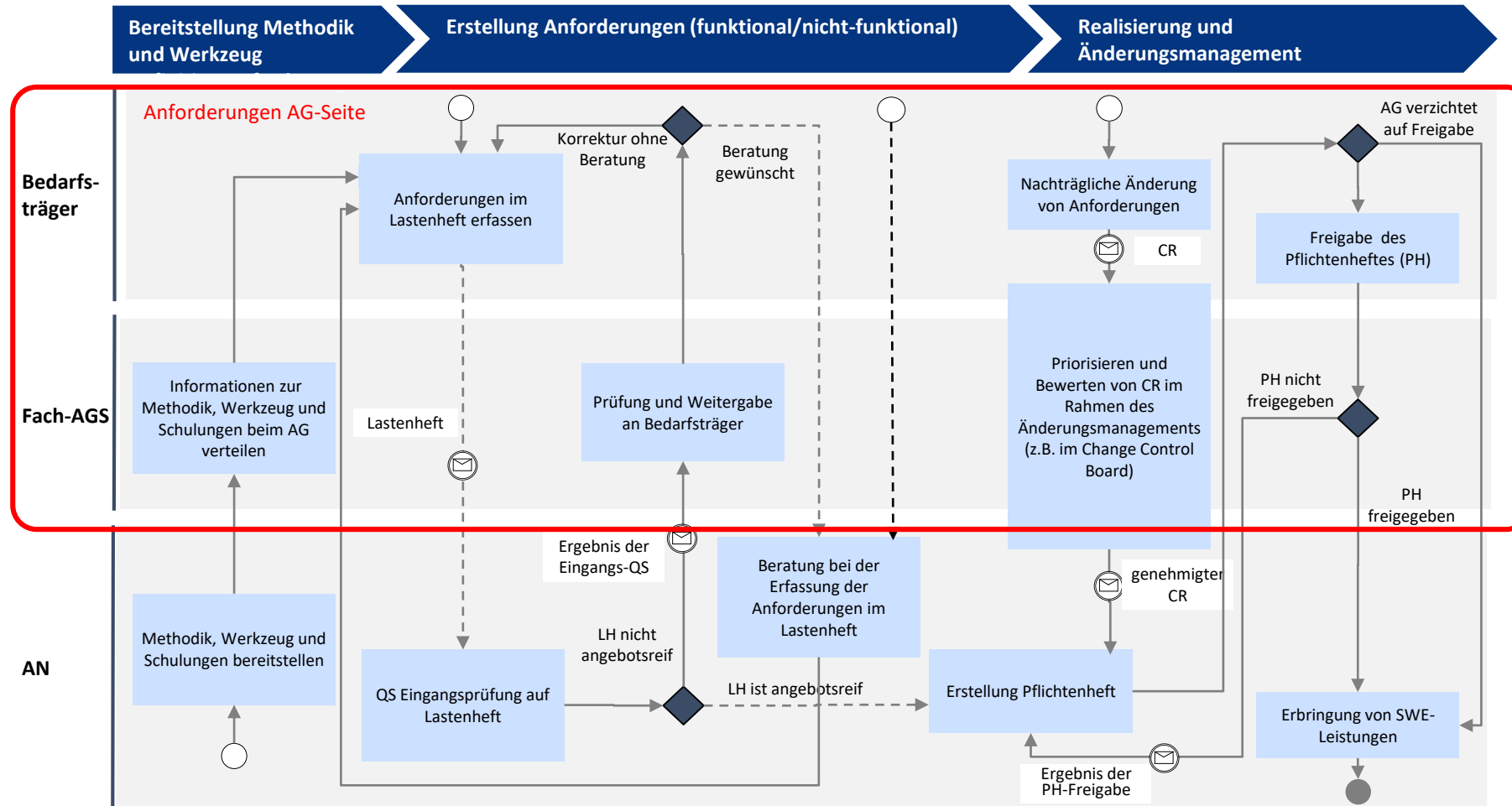


Ausgewählte Regelungen GGB

- Verantwortung des AG für die Bündelung von funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen in einem Lastenheft
- Berücksichtigung der durch den AN vorgegebenen Methodik zur Lastenhefterstellung
- Übergabe des Lastenhefts an den AN im Rahmen einer Angebotsaufforderung (vgl. KuAM), ggf. mit Nachkorrektur bei fehlender Angebotsreife
- Einbringen von Änderungen über das Änderungsmanagement
- Leistungen des AN:
 - Bereitstellung von Informationen zu Methodik, Werkzeug und Schulungen
 - Beratungsleistungen* zur Unterstützung der Lastenhefterstellung oder zur Durchführung von Schulungen
 - QS und Eingangsprüfung auf Lastenheft

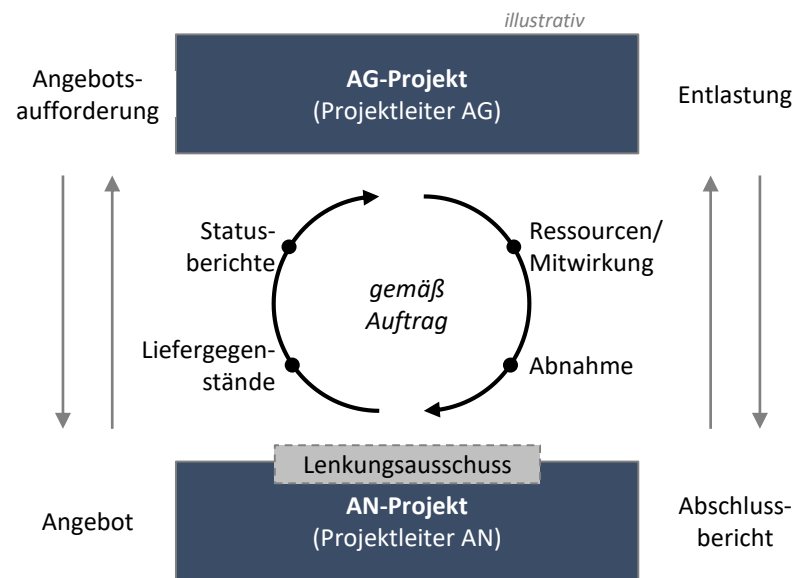
Anforderungsmanagement

Der AG erstellt und verantwortet das Lastenheft, der AN stellt die Methodik, Werkzeuge und Schulungen dafür bereit.



Projektmanagement

Die Umsetzung von Projekten erfolgt mit klarer Trennung zwischen AG- und AN-Projekten.

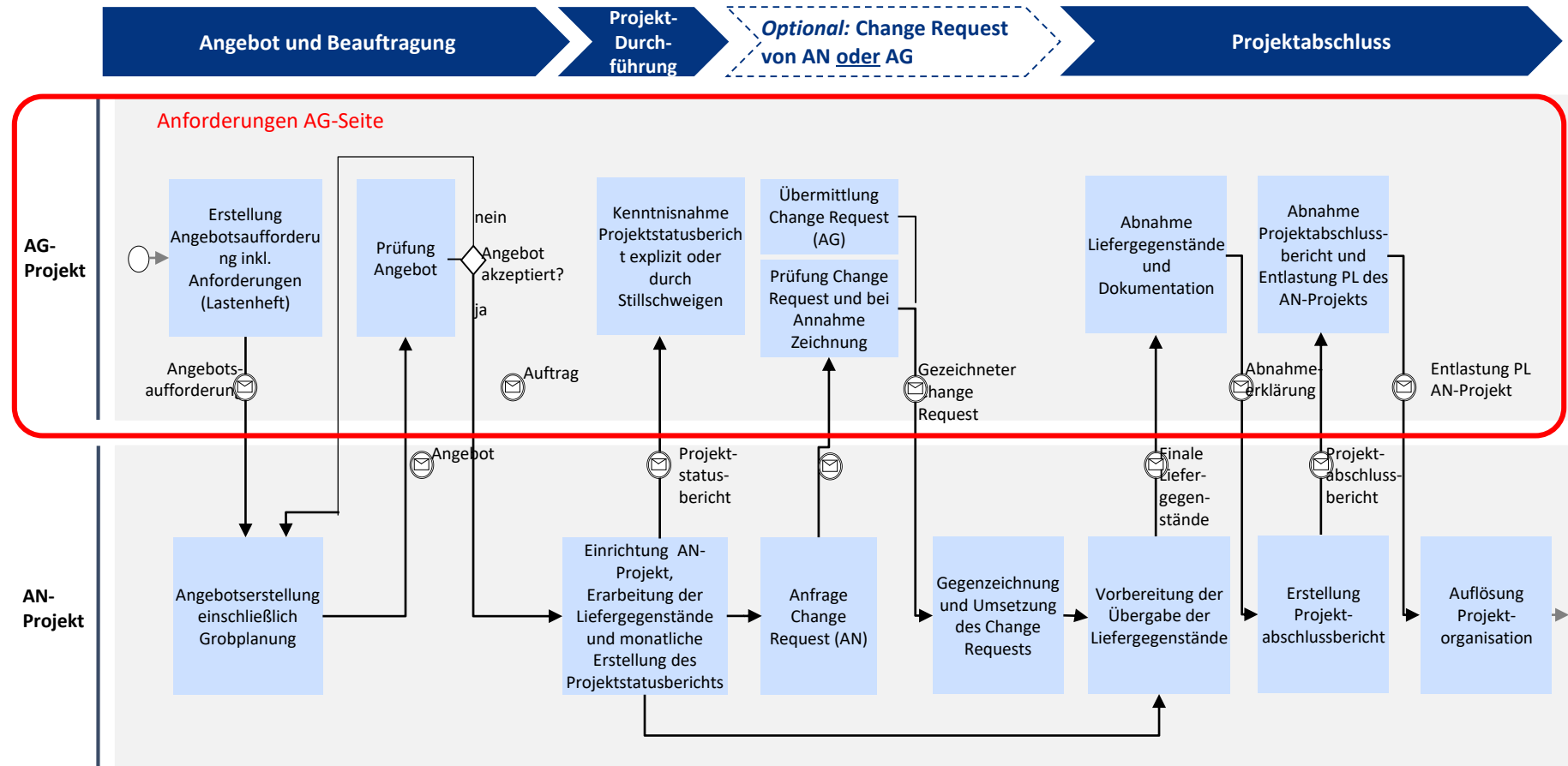


Ausgewählte Regelungen GGB

- V-Modell XT Bund als verpflichtendes Vorgehensmodell
- Klare Trennung zwischen AG- und AN-Projekt mit Beauftragung gemäß Angebotsprozess (vgl. KuAM)
- Projektarten: SWE, IT-Infrastruktur, Beratung
- Einrichtung AN-Projekt in der Regel an 250 PT und mehr als 4 Monaten Laufzeit
- Berufung eines Lenkungsausschusses auf Vorschlag vom AG oder AN
- Bereitstellung von Liefergegenständen durch den AN (in der Regel meilensteinbasiert) und Abnahme der Liefergegenstände durch den AG
- Änderungsmanagement durch den AG bei Umpriorisierung von Anforderungen (CR)

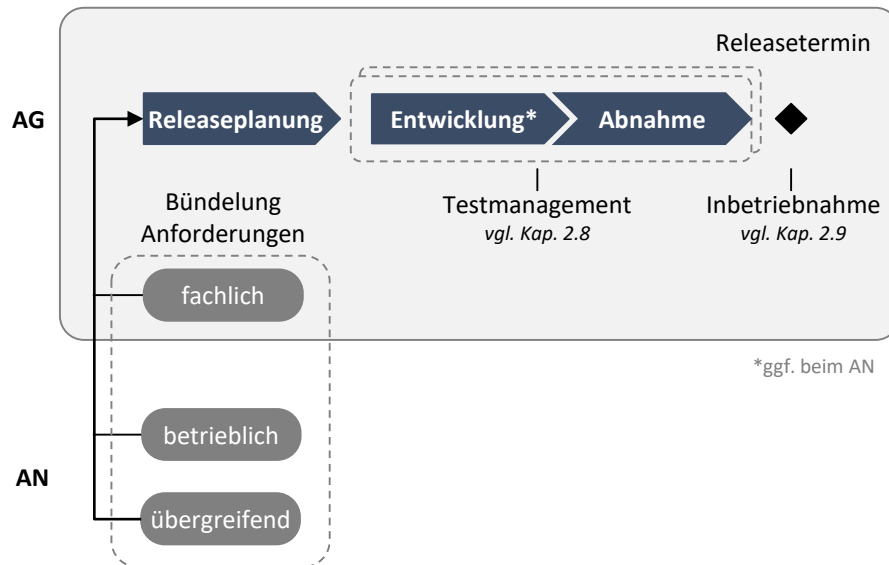
Projektmanagement

AG- und AN-Projekt sind strikt getrennt, arbeiten jedoch eng und vertrauensvoll zusammen.



Releasemanagement

Das Releasemanagement umfasst die Planung und Umsetzung von fachlichen, betrieblichen und übergreifenden Anforderungen.

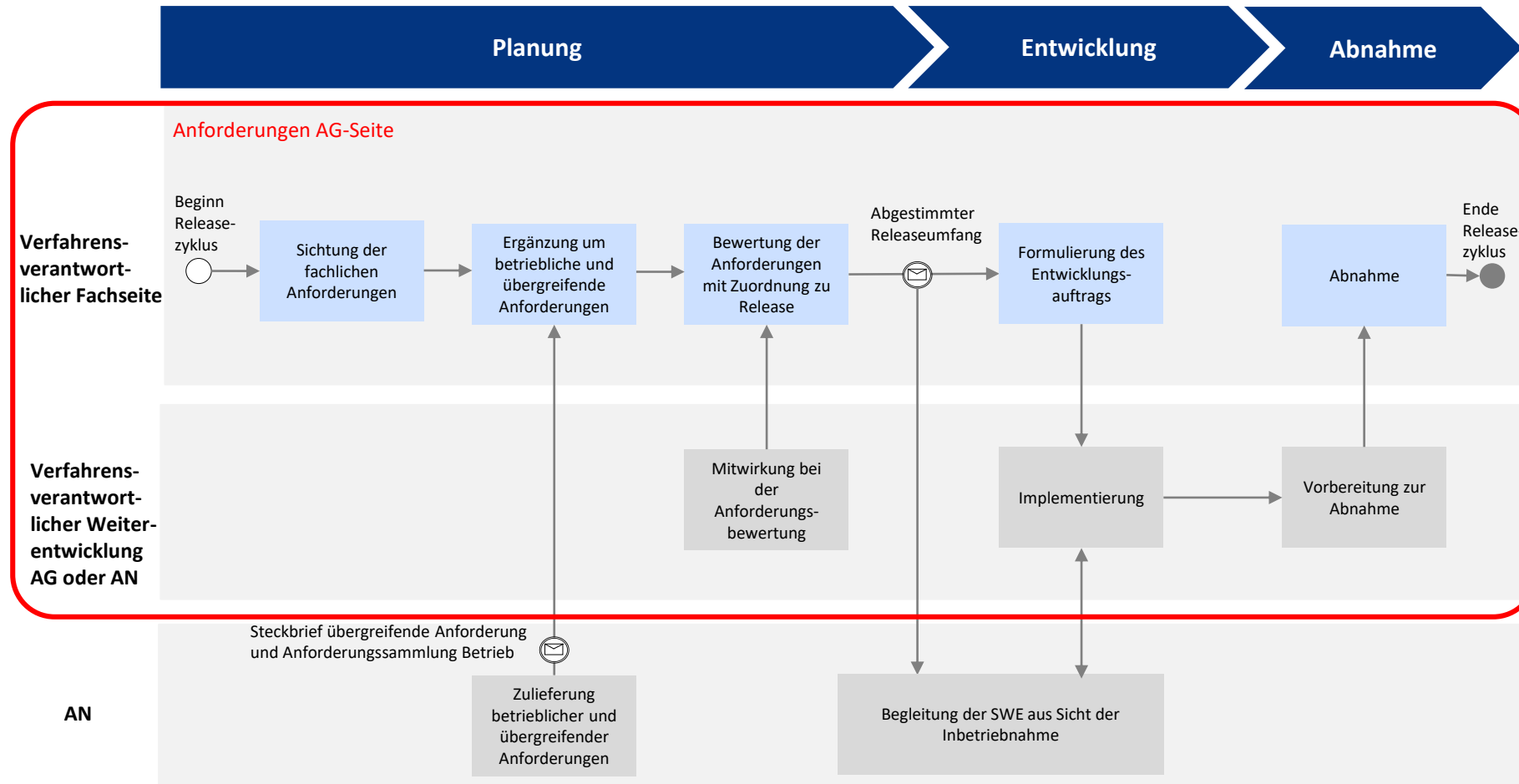


Ausgewählte Regelungen GGB

- Bündelung von Anforderungen in Releases, wenn Anforderungen zu einem bestimmten Termin umgesetzt werden müssen
- AG verantwortet die Berücksichtigung sämtlicher Anforderungen in der Releaseplanung:
 - Fachlich (AG): Unterstützung Geschäftsprozesse
 - Betrieblich (AN): Sicherung der Betriebsführung
 - Übergreifend (AN): Umsetzung abgestimmter strategischer Architekturentscheidungen
- AG legt fest, wie die Verteilung auf Releases erfolgt und stimmt Priorisierung mit AN ab
- Verbindliche Vereinbarung des Releaseumfangs nach Ressourcenfreigabe

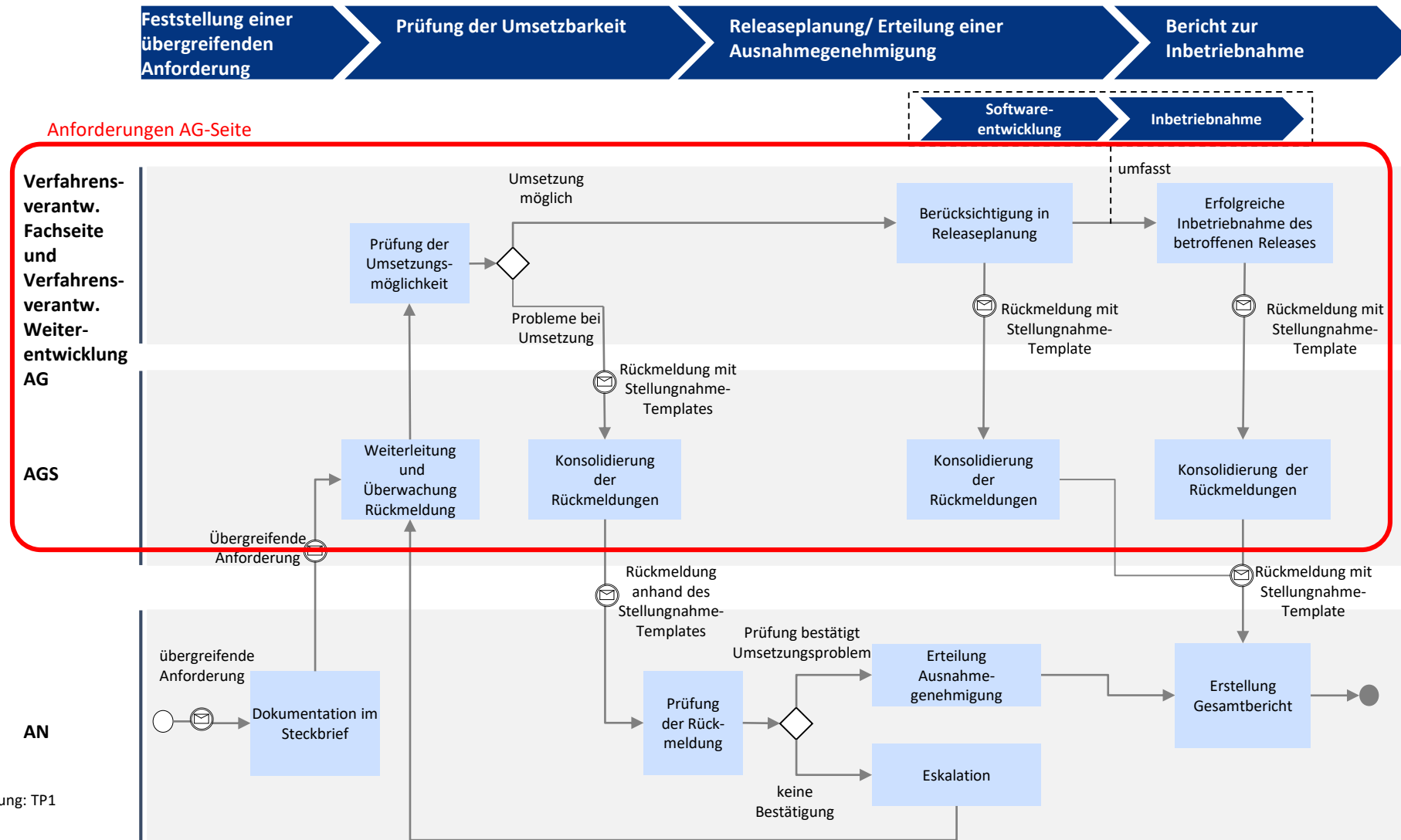
Releasemanagement 1/2

AG und AN entscheiden gemeinsam, welche der Anforderungen in einem konkreten Release umgesetzt werden sollen.



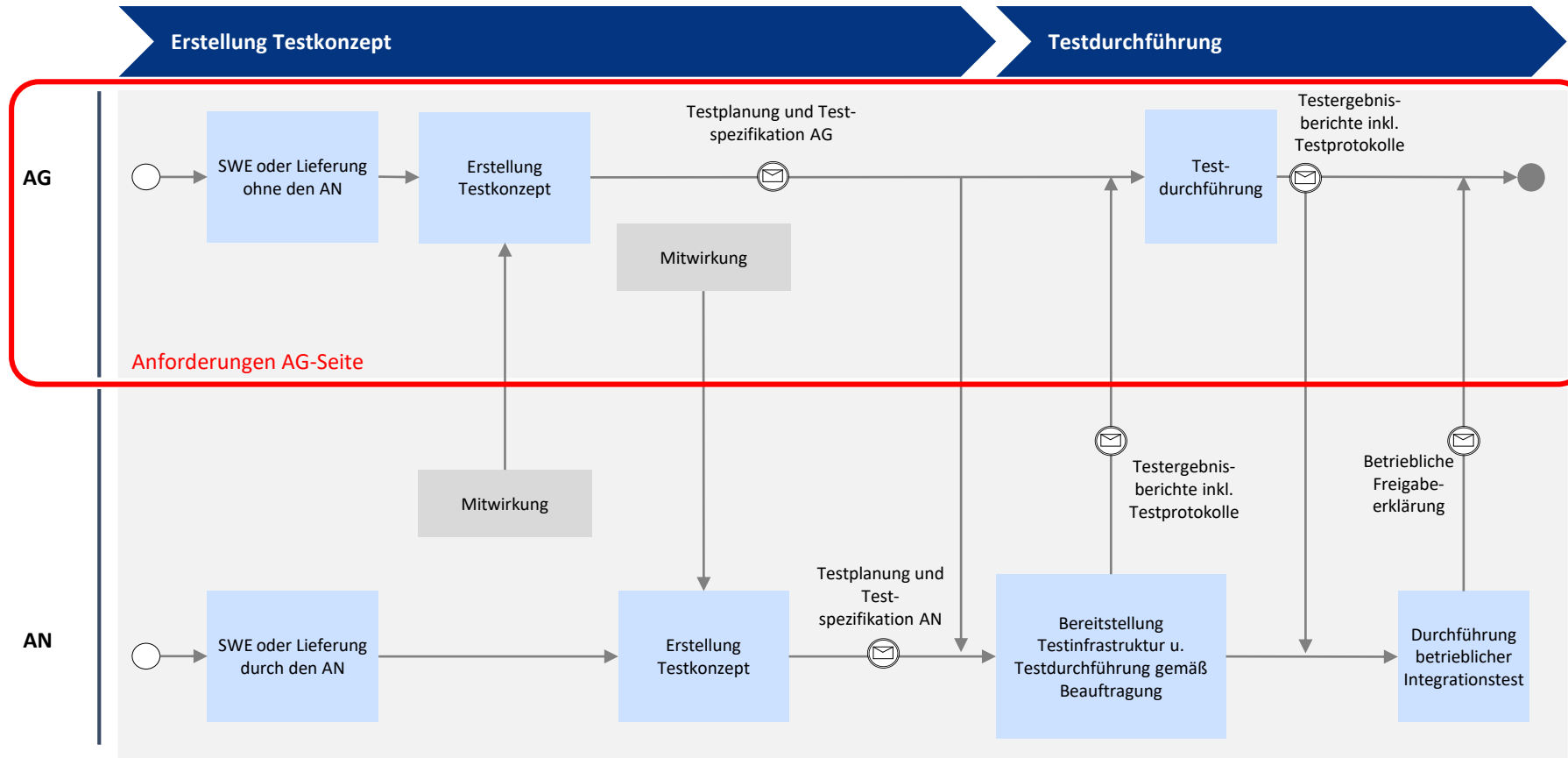
Releasemanagement 2/2

Der AG berücksichtigt die übergreifenden betrieblichen Anforderungen des AN in seiner Releaseplanung.



Testmanagement

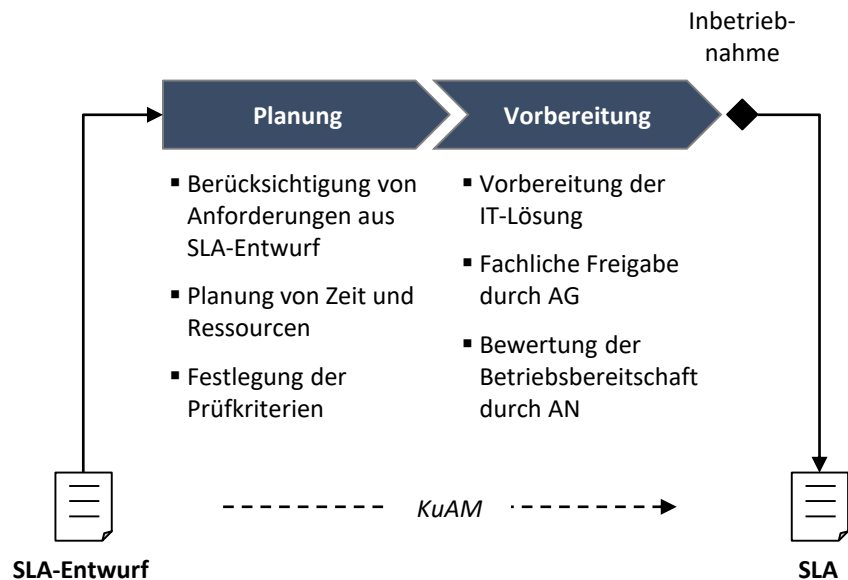
Jede neu erstellt, weiterentwickelte oder eingekaufte Software muss vor der Übernahme in den Betrieb getestet werden.



Legende: ○ Prozessstart → Prozessablauf ◇ Entscheidung ⊕ Ergebnis ● Prozessende

Inbetriebnahme

Die Aufnahme des IT-Betriebs erfolgt gemäß der fachlichen und betrieblichen Anforderungen in geplanter Weise.

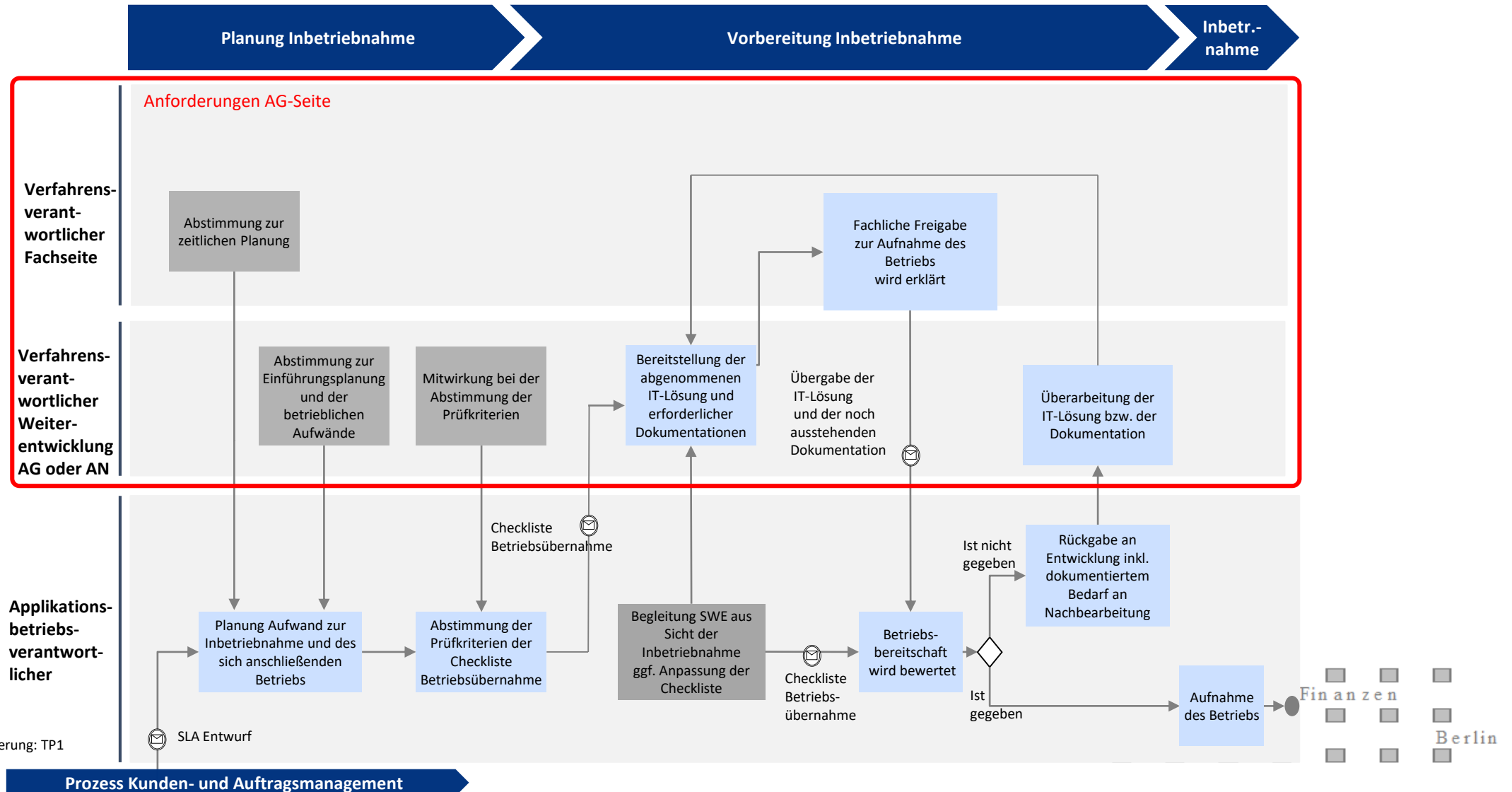


Ausgewählte Regelungen GGB

- Frühzeitige Abstimmung der fachlichen Anforderungen an den Betrieb von IT-Lösungen (IT-Rahmen- und Jahresplanung, Kunden-/Auftragsmanagement)
- Operative Planung auf Basis eines SLA-Entwurf durch AN in Abstimmung mit AG (Zeit, Ressourcen, Prüfkriterien)
- Vorbereitung der IT-Lösung gemäß Prüfkriterien in „Checkliste Betriebsübernahme“
- Fachliche Freigabe durch AG und Bewertung Betriebsbereitschaft durch AN
- Aufnahme IT-Betrieb gemäß SLA, ggf. mit Early-Life-Support

Inbetriebnahme

Die Freigabe durch den AG ist Voraussetzung für die Inbetriebnahme einer IT-Lösung durch den AN.

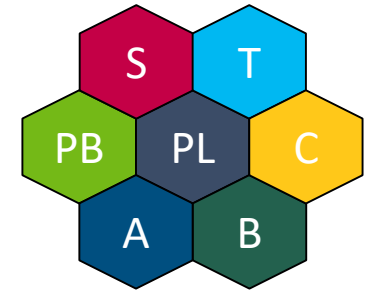


Fazit: Was macht die AG-Fähigkeit aus?

- Haushalts- und Ressourcenplanung für Maßnahmen und Vereinbarungen,
 - z. B. HHM und Personal für interne Fachtests,
- Fachliche Produktverantwortung, inkl. der Fähigkeiten agile oder klassische Methoden in der Produktentwicklung anzuwenden,
- Interne Service-Prozesse so ausgestalten, dass Anwenderinnen und Anwender Störungen und Service Anfragen melden können (z.B. über zentrale Hotlines und/oder Ansprechpersonen),
- Anforderungen an Berichte des/der Dienstleister, an Leistungsnachweise und weitere Steuerungsobjekte, die zur Aufgabenerfüllung notwendig sind,
- Qualitätsmanagement-Kriterien inkl. der fachlichen QS-Maßnahmen, um die Einhaltung zu prüfen.

Fazit: Was macht die AG-Fähigkeit aus?

- Formulieren von Anforderungen an die Service Qualität:
 - Was macht für Sie einen guten Service aus?
 - Welche Anforderungen an die Verfügbarkeit, an Bereitstellungszeiten und sonstige Qualitätskriterien haben Sie?
 - Nach welchen Kriterien beurteilen sie den Dienstleister?
 - Wie wollen Sie diese Leistungen nachgewiesen haben?
 - Was wären Ausstiegsgründe?
- Aber: Eigene Mitwirkungsleistungen und Beistellpflichten sollten ebenso präzise beschrieben sein!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Christiane.poser@bmf.bund.de

030 18 682 4194