

Richtlinien für den Anbieter

Dieses Dokument enthält spezifische Informationen, die MAN den Anbietern für die Beantwortung der Ausschreibung zur Verfügung stellt.

Anweisungen für den Anbieter

1. Der Anbieter verpflichtet sich, keine Änderungen oder Modifikationen an diesem Dokument vorzunehmen, soweit nicht ausdrücklich der Anbieter aufgefordert ist das Dokument auszufüllen.
2. Die Antwort des Anbieters bzw. das ausgefüllte Dokument auf diese Ausschreibung sollte die Informationen in diesem Dokument widerspiegeln und diesen Angaben entsprechen.
3. Einwände oder Probleme in Verbindung mit den in den Dokumenten enthaltenen Definitionen machen die Anforderungen dieses Dokuments oder der Ausschreibung weder ungültig noch bewirken sie eine Modifizierung der Anforderungen. Von einer Aufnahme der vorgeschlagenen Änderungen des Anbieters kann der Anbieter nur ausgehen, sofern die MAN diese dem Anbieter gegenüber ausdrücklich schriftlich bestätigt hat.

Dieses Dokument enthält vertrauliche und firmeneigene Informationen der MAN. Dieses Dokument und die darin enthaltenen Informationen dürfen nur mit ausdrücklicher vorheriger schriftlicher Zustimmung der MAN veröffentlicht, weitergegeben oder zu anderen Zwecken eingesetzt werden.



Servicevertrag
zur Erbringung von IT-Leistungen
für den Service Data Analytics Hub & Spoke

zwischen

1. **IT-SERVICEPARTNER, Straße 123, 12345 Stadt** (der „IT-SERVICEPARTNER“ oder „Auftragnehmer“),

und

2. **MAN Truck & Bus SE, Dachauer Straße 667, 80995 München** („MAN“ oder „Auftraggeber“),
(der IT-SERVICEPARTNER und MAN für die Zwecke dieses Vertrages gemeinsam die „**Parteien**“ und einzeln eine „**Partei**“).

Präambel

- a. Der IT-SERVICEPARTNER hat an einer Ausschreibung (der „RFP“) von MAN zur Erbringung der unter diesem Servicevertrag inkl. sämtlicher Anlagen und Anhänge (der „Vertrag“) geregelten IT-Leistungen im Bereich „**Data Analytics Hub & Spoke**“ teilgenommen.
- b. Es ist unter dem vorliegenden Vertrag beabsichtigt, dass der IT-SERVICEPARTNER vom Übergabestichtag an die in diesem Vertrag näher spezifizierten IT-Leistungen (die „**Services**“) zu den Bedingungen dieses Vertrages erbringt.



Inhalt

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Rahmenbedingungen | 5 |
| 1.1 | Vertragsgrundlage | 5 |
| 1.2 | Vorrangregelung..... | 5 |
| 1.3 | Vertragslaufzeit..... | 6 |
| 1.4 | Grundsätze der Leistungserbringung | 6 |
| 1.5 | Kündigung | 7 |
| 1.6 | Abnahme | 7 |
| 1.7 | Pflichtverletzung des IT-SERVICEPARTNERs..... | 8 |
| 1.8 | Schriftform | 8 |
| 2 | Leistungsbeschreibung | 9 |
| 2.1 | Container | 11 |
| 2.1.1 | Beschreibung der Container | 11 |
| 2.1.2 | Beispiel | 12 |
| 2.2 | Rollenbeschreibung..... | 12 |
| 2.2.1 | Data Strategy Expert (Hub / Spoke) – Leistungsstufe A4/A5..... | 13 |
| 2.2.2 | Data Governance Specialist (Hub) – Leistungsstufe A3 | 14 |
| 2.2.3 | Project Manager (PM) – Leistungsstufe A1/A2 | 15 |
| 2.2.4 | Project Management Office (PMO) – Leistungsstufe A6..... | 16 |
| 2.2.5 | Business Analyst (Spoke) – Leistungsstufen B1/B2 | 17 |
| 2.2.6 | Data Analyst (Spoke) – Leistungsstufe C4/C5 | 18 |
| 2.2.7 | Data Scientist (Spoke) – Leistungsstufe C2/C3/C4..... | 19 |
| 2.2.8 | Data Engineer (Spoke) – Leistungsstufe C3/C4 | 20 |
| 2.2.9 | Data Architekt (Spoke) – Leistungsstufe C2/C3 | 21 |
| 2.2.10 | Use Case Lifecycle | 22 |
| 2.2.11 | Sales Spoke..... | 22 |
| 2.3 | Systemkenntnisse | 22 |
| 2.4 | Service und Support Prozesse (Cross Functional Services) | 22 |
| 2.5 | Dokumentation | 23 |
| 3 | Service Level | 24 |
| 4 | Vergütung | 24 |
| 4.1 | Preismodell..... | 25 |
| 4.1.1 | Pauschalen und Stundensätze..... | 25 |
| 4.1.2 | Einmalleistungen | 26 |
| 4.2 | Rechnungsstellung..... | 26 |



MAN Truck & Bus SE

Servicevertrag

| | | |
|------|--|----|
| 5 | Personal | 27 |
| 5.1 | Umgang mit Personal | 27 |
| 5.2 | Qualifikationsstufen | 28 |
| 5.3 | Spezifische Sicherheitsanforderungen / Richtlinien | 28 |
| 5.4 | Rollen und Tätigkeiten | 28 |
| 6 | Dienstleistungssteuerung | 28 |
| 6.1 | Dienstleistungs-Steuerungsmodell | 28 |
| 6.2 | Gremien | 29 |
| 6.3 | Kommunikations- und Eskalationswege | 29 |
| 7 | Service Standorte | 29 |
| 8 | Infrastruktur, Tools und Produktstandards | 30 |
| 8.1 | Systeme, Tools | 30 |
| 8.2 | IT-SERVICEPARTNER Access | 30 |
| 9 | Berichte (Reporting) | 31 |
| 9.1 | Rahmenbedingungen für Berichte | 31 |
| 9.2 | Beschreibung von Berichten | 32 |
| 10 | Schutz und Sicherheitsverfahren | 33 |
| 11 | Transition | 33 |
| 12 | Beendigungsunterstützung | 35 |
| 12.1 | Übertragung von Daten/Dokumenten | 35 |
| 12.2 | Dokumentationspflicht | 35 |
| 12.3 | Allgemeine Unterstützungsleistung | 35 |
| 12.4 | Vorübergehende Weitererbringung der Services | 36 |
| 13 | Unterschriften | 37 |



1 Rahmenbedingungen

1.1 Vertragsgrundlage

Diesem Vertrag liegen die „Allgemeine Einkaufsbedingungen der TRATON und MAN für Leistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie (IT) und/oder der elektronischen Information und Kommunikation (TK)“ (nachfolgend „IT-AEB“) zugrunde. Die IT-AEB sind dem Vertrag beigelegt und erhältlich unter: www.vwgroupsupply.com.

Unter diesem Vertrag werden die Services vom IT-SERVICEPARTNER an MAN erbracht.

Unter diesem Vertrag ist keine Partei an eine Exklusivität oder Wettbewerbsbeschränkung gebunden. Es wird klargestellt, dass MAN keiner Mindestabnahme- oder Mindestvergütungspflicht unterliegt.

Es gelten für Rahmenbestellungen die „Allgemeine Einkaufsbedingungen MAN Bereich Beschaffung Allgemein für Rahmenbestellungen“, die (sofern diese nicht schon bei Angebotsphase oder beim Vertragsabschluss beigelegt sind) der IT-SERVICEPARTNER unter www.vwgroupsupply.com einsehen, speichern und ausdrucken kann.

Es wird klargestellt, dass der Einzelabruf inhaltlich (z.B. hinsichtlich Leistungserbringung, Terminen, Berichten) vorab zwischen den Parteien abgestimmt wird.

1.2 Vorrangregelung

Die Anlagen und Anhänge des Vertrages sind integrale Bestandteile des Servicevertrages (nachfolgend „Vertrag“).

Im Falle von Widersprüchen zwischen den folgenden Dokumenten gilt die folgende Vorrangregelung in abfallender Reihenfolge (d.h. ein Dokument mit einer nachfolgend niedrigeren Nummer hat Vorrang vor einem Dokument mit einer höheren Nummer). Lücken werden durch die jeweils nachrangigen Bestimmungen ausgefüllt:

1. Die IT-AEB inkl. der Ergänzungen unter Ziffer 1 des Servicevertrags
2. Dieser Servicevertrag
3. Eine Anlage zum Servicevertrag
4. Ein Anhang zu einer Anlage zum Servicevertrag
5. In Anlagen oder Anhängen verankerte Dokumente
6. Die Bestellung, Einzelabruf, „Allgemeine Einkaufsbedingungen MAN Bereich Beschaffung Allgemein für Rahmenbestellungen“

Zwischen verschiedenen Anlagen oder Anhängen untereinander gilt Gleichrangigkeit.

Eine Abweichung von der vorstehenden Vorrangregelung ist nur dann wirksam, wenn sie ausdrücklich unter Nennung der höherrangigen Regelung, von der abgewichen werden soll, erfolgt.

Das Verhandlungsprotokoll wird ausdrücklich nicht Vertragsbestandteil.

Es gelten keine Vereinbarungen oder Allgemeine Geschäftsbedingungen des IT-SERVICEPARTNERS.

Die Parteien sind sich einig, dass die Rahmenbedingungen aus diesem Vertrag für sämtliche, (auch zukünftige) Angebote und Bestellungen/Beauftragungen unter diesem Vertrag gelten sollen, es gelten keine Allgemeine Geschäftsbedingungen, Rahmenverträge, Verträge, etc.



entsprechende Verweise sind unwirksam, sofern in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist.

1.3 Vertragslaufzeit

Dieser Vertrag tritt mit seiner Unterschrift in Kraft und hat eine feste Laufzeit von **sechsenddreißig (36) Monaten** ab dem Übergabestichtag, d.h. **01.01.2025** (die „Festlaufzeit“) **bzw. gemäß der Laufzeit angegeben in der Bestellung (Laufzeitbeginn und Laufzeitende)**. Die Transition ist der Festlaufzeit vorgelagert und endet mit dem Übergabestichtag, d.h. Beginn der Festlaufzeit.

Vom Beginn des Übergabestichtags an übernimmt der IT-SERVICEPARTNER die volle Verantwortung für die Erbringung der Services von MAN und erbringt die in diesem Vertrag vereinbarten Services an MAN. Zum Ablauf der Festlaufzeit wird dieser Vertrag vorbehaltlich der Ausübung der Verlängerungsoption automatisch beendet, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Mit Ausnahme der in diesem Vertrag oder in den Einkaufsbedingungen ausdrücklich geregelten Kündigungsrechte kann dieser Vertrag während der Vertragslaufzeit von keiner Partei ordentlich gekündigt werden.

1.4 Grundsätze der Leistungserbringung

Die primäre Sprache für die Leistungserbringung (insbesondere Dokumentation, Anwenderhandbücher und Anleitungen) und in der direkten Kommunikation mit der MAN ist deutsch, bzw. auf Wunsch der MAN oder nach Abstimmung mit MAN englisch.

Die genauen Services und die Voraussetzungen, unter denen der IT-SERVICEPARTNER sie gegenüber MAN zu erbringen hat, ergeben sich aus diesem Servicevertrag und den folgenden Anlagen und den dazugehörigen Anhängen:

Allgemeine Einkaufsbedingungen der TRATON und MAN für Leistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie (IT) und/oder der elektronischen Information und Kommunikation (TK)

Anlage 4 Preistabellen inkl. der Dokumente zur Einstufung der Skills

Anlage 8 IT-SERVICEPARTNER Access

Anlage 17 Informationssicherheitsrichtlinien

Anhang 17-A Schutz- und Sicherheitsverfahren inkl. Policy Packs

Anhang 17-F Auftragsverarbeitungsvertrag

Anhang 17-G Zertifizierungsanforderungen Checkliste

Anhang 17-H Sorgfaltspflicht Lieferanten

Anlage 21 Servicestandorte-Subunternehmer

Die Anlagen basieren auf einem modularen System der MAN Truck & Bus SE. Die vermeintlich fehlenden Anlagen und Anhänge sind für diesen Vertrag nicht relevant und daher nicht aufgeführt.

Das Angebot des IT-SERVICEPARTNERS wird ausdrücklich nicht Vertragsbestandteil.



1.5 Kündigung

Dieser Vertrag kann außerordentlich aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung (sofern zumutbar und nach Abstimmung zwischen den Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende) schriftlich gekündigt werden. Ein solcher wichtiger Grund liegt insbesondere vor,

- a) wenn eine Partei eine wesentliche Pflicht aus diesem Vertrag verletzt und diese Partei die Verletzung nicht innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt einer schriftlichen Abmahnung unter Kündigungsandrohung durch die andere Partei beseitigt;
- b) bei Nichtzahlung von Rechnungen wie folgt: bei Nichtzahlung von Rechnungen durch MAN darf der IT-SERVICEPARTNER den Vertrag nur außerordentlich kündigen, sofern MAN drei aufeinanderfolgende gerechtfertigte und unbestrittene Rechnungen mit einem nicht unerheblichen Betrag (d.h. mindestens in Höhe einer monatlichen Gesamtvergütung unter diesem Vertrag) trotz vorheriger zweimaliger schriftlicher Fristsetzung unter Androhung der Kündigung von jeweils 30 Tagen durch den IT-SERVICEPARTNER nicht bezahlt hat. Es wird klargestellt, dass nichtbezahlte Rechnungen in den regelmäßigen Meetings/Gremien anzusprechen sind.
- c) wenn eine Partei insolvent wird, Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gegen eine Partei gestellt wurde, ein solcher gegen eine Partei mangels Masse abgelehnt wurde, Vollstreckungen gegen eine Partei erfolglos geblieben sind, oder Vollstreckungsmaßnahmen gegen eine Partei ausgebracht und nicht innerhalb eines Monats aufgehoben (z.B. Aufhebung des Arrestes) wurden.

Die ordentliche Kündigung des Servicevertrags ist ausgeschlossen.

MAN kann, wenn in den Anlagen oder Anhängen nichts Abweichendes geregelt ist, Leistungen/Services unter diesem Vertrag mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende ordentlich kündigen.

Die ordentliche Kündigung bezüglich einzelner Leistungen/Services durch den IT-SERVICEPARTNER ist ausgeschlossen.

1.6 Abnahme

Soweit der IT-SERVICEPARTNER Projekte oder Services, die Werke im Sinne von § 631 BGB sind, oder sonstige abnahmepflichtige Leistungen (jeweils das „Werk“) zu erbringen hat, bedarf es der Abnahme. Der IT-SERVICEPARTNER wird das Werk MAN in abnahmefähigem Zustand zum vereinbarten Zeitpunkt zur Verfügung stellen und MAN, die Abnahmefähigkeit und Einhaltung der vereinbarten Eigenschaften nachweisen.

Jede Abnahme durch MAN bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Abnahmeerklärung durch MAN. Eine stillschweigende oder konkludente Abnahme ist ebenso ausgeschlossen wie eine Abnahmefiktion. Insbesondere führt die bloße Nutzung eines Werks durch MAN nicht zu seiner konkludenten Abnahme. MAN ist nicht zu Teilabnahmen verpflichtet. Sofern beide Parteien die Leistungserbringung als werkvertragliche Leistung vereinbaren, werden beide Parteien an einer zügigen ordnungsgemäßen Abnahmeerklärung inkl. vorherigen Tests arbeiten und dies auch in den entsprechenden Projektplänen einplanen. Sofern sich eine Abnahmeerklärung unbegründet verzögert, wird der IT-SERVICEPARTNER dies in den entsprechenden Gremien darstellen. Es wird klargestellt, dass das Eskalationsverfahren gilt.

Stellt MAN fest, dass das Werk nicht die vereinbarten Eigenschaften aufweist oder aus sonstigen Gründen nicht abnahmefähig ist (für die Zwecke dieser Ziffer „Mangel“ oder „Fehler“ genannt),



wird MAN dies dem IT-SERVICEPARTNER mitteilen und die Abnahme verweigern. Der IT-SERVICEPARTNER hat dann die Mängel unverzüglich zu beheben und MAN die Abnahmefähigkeit und Einhaltung der vereinbarten Eigenschaften erneut gemäß dem vorstehenden Absatz nachzuweisen. MAN kann anstelle der Verweigerung der Abnahme auch das Werk unter Vorbehalt abnehmen (z.B. bei nur geringfügigen Mängeln), der IT-SERVICEPARTNER hat dann die vorbehaltenen Mängel unverzüglich zu beheben. MAN kann bei nur geringfügigen Mängeln die Abnahme unter Vorbehalt ohne Angabe von Gründen nicht verweigern.

MAN kann nach dem Scheitern eines zweiten Nachbesserungsversuchs die Leistung auf Kosten des IT-SERVICEPARTNERs selbst vornehmen oder von einem Dritten vornehmen lassen oder den betroffenen Service außerordentlich kündigen; weitergehende vertragliche Ansprüche bleiben vorbehalten.

1.7 Pflichtverletzung des IT-SERVICEPARTNERs

Im Falle eines nicht ordnungsgemäßen, nicht rechtzeitigen oder gar nicht erbrachten Service oder einer sonstigen Pflichtverletzung des IT-SERVICEPARTNERs (für Zwecke dieser Ziffer jeweils der „Mangel“) gilt Folgendes:

- a) soweit noch möglich, hat der IT-SERVICEPARTNER auf eigene Kosten den Mangel nach Wahl von MAN durch Nachbesserung oder Neuerfüllung unverzüglich zu beseitigen, z.B. durch nochmaliges Erbringen des Service oder Erfüllung der geschuldeten Pflicht;
- b) MAN kann die Vergütung angemessen mindern; und/oder
- c) MAN kann den Mangel auf Kosten des IT-SERVICEPARTNERs selbst oder durch einen von MAN eingeschalteten Dritten beseitigen lassen (Ersatzvornahme), sofern (i) der Mangel trotz angemessener Fristsetzung durch MAN (je nach Dringlichkeit zwischen einem Werktag und zwei Wochen) vom IT-SERVICEPARTNER nicht beseitigt wurde, (ii) der IT-SERVICEPARTNER die Beseitigung des Mangels verweigert hat, und/oder (iii) die Beseitigung des Mangels durch den IT-SERVICEPARTNER unmöglich ist. Ist die Nacherfüllung durch den IT-SERVICEPARTNER fehlgeschlagen oder für MAN unzumutbar (z.B. wegen besonderer Dringlichkeit, Gefährdung der Betriebssicherheit oder drohenden Eintritt unverhältnismäßiger Schäden) bedarf es keiner Fristsetzung; von derartigen Umständen wird MAN den IT-SERVICEPARTNER unverzüglich, nach Möglichkeit vorher, unterrichten.

Evtl. Schadensersatzansprüche und Kündigungsrechte nach Ziffer 1.5 (Kündigung) bleiben hiervon unberührt.

1.8 Schriftform

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst. Die Parteien vereinbaren, dass die fortgeschrittene elektronische Signatur bzw. nach Abstimmung die Originalunterschrift auf dem gescannten Dokument der Schriftform genügt.

Sämtliche Änderungen zu diesem Vertrag sind über das Änderungsverfahren gemäß Ziffer 5 IT-AEB abzuwickeln und mittels einer Änderungsvereinbarung schriftlich zu dokumentieren. Änderungen zu diesem Vertrag sind nur wirksam, wenn sie auf die ändernde Regelung in dem Vertrag ausdrücklich Bezug nehmen.



Für sonstige Abstimmungen und Mitteilungen unter diesem Vertrag genügt die Textform (z.B. E-Mail) mit Zugang an die benannten Ansprechpartner dem Schriftformerfordernis, sofern nicht etwas anderes vereinbart wird.

2 Leistungsbeschreibung

Die MAN hat Leistungen an den IT-SERVICEPARTNER und sonstige Servicepartner vergeben. Diese sonstigen Servicepartner und die MAN erbringen Teile der Gesamtleistung. Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet mit MAN und den von MAN beauftragten Dritten (sonstige Servicepartner) zusammen zu arbeiten.

Der IT-SERVICEPARTNER wird sicherstellen, dass seine Services die betrieblichen Ziele und Anforderungen der MAN, wie in diesem Vertrag und den entsprechenden Anlagen und Anhängen beschrieben, erfüllen. Der IT-SERVICEPARTNER wird darüber hinaus die Erreichung der betrieblichen Ziele und Anforderungen der MAN hinsichtlich der Gesamtservices aktiv unterstützen und fördern. Der IT-SERVICEPARTNER wird im Rahmen der Erbringung der Services mit den sonstigen Servicepartnern und der MAN zusammenarbeiten und u.a. Schnittstellen der Zusammenarbeit vereinbaren und dokumentieren, um eine durchgehend hohe Qualität der Services sicherzustellen.

Es wird klargestellt, dass sich die übergreifenden Aufgaben auf die beschriebenen Services aus den Leistungsbeschreibungen beziehen.

Die MAN Truck & Bus SE organisiert ihre Data & Analytics („D&A“) Aktivitäten in einem Hub & Spoke Model. Ein zentraler Hub übernimmt die Aufgabe übergreifende Themen, wie Strategie, Technologien, Plattformen, Standards und Prozesse für eine effiziente Umsetzung von Use Cases bereitzustellen. Die Spokes hingegen, welche in den unterschiedlichen Ressorts der MAN verankert sind (u.a. Sales, Engineering und Produktion), verantworten die Umsetzung und den Betrieb von Use Cases und stellen damit sicher, dass Wert aus den verfügbaren Daten gehoben wird. Zugleich arbeiten einzelne Mitarbeiter aus den Spokes an unterschiedlichen Hub Projekten, und stellen damit sicher, dass die entwickelten Hub Standards relevant und umsetzbar für die Spokes sind.

Bei der Umsetzung des Hub-and-Spoke-Modells hat sich MAN für die folgende Struktur entschieden. Siehe Bild 1. Innerhalb der Spokes gibt es einen "Spoke Hub", der die Data & Analytics - Aktivitäten innerhalb der Spoke koordiniert und durchführt. Sie fungieren als Vermittler zwischen den verschiedenen Spokes und dem Hub. Der Spoke Hub hat sowohl einen IT- als auch einen Business-Teil. Der Spoke Hub ist zwar im Allgemeinen gleich definiert, aber die Zuständigkeiten und der Reifegrad bzw. die personelle Ausstattung der Spokes unterscheiden sich erheblich.

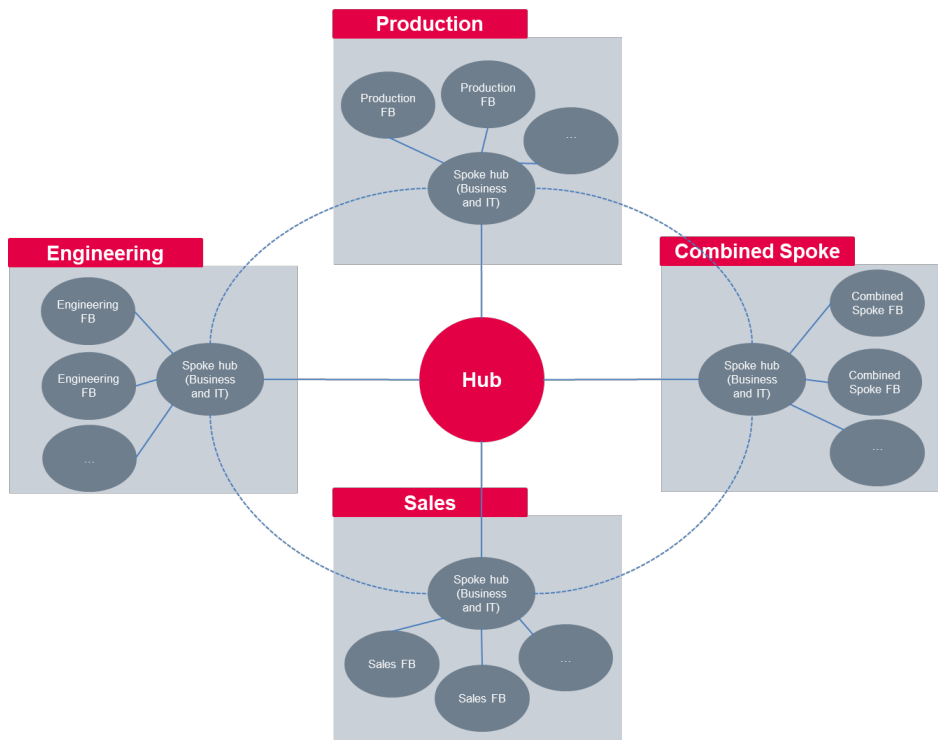


Bild 1. Anmerkung: FB ist die Abkürzung für Fachbereich.

Die „combined Spoke“ wie in Bild 1 dargestellt, ist eine Spoke, die aus vielen verschiedenen Ressorts besetzt ist, unter anderem Finanzen, HR, Beschaffung usw.

In Bild 2 sind die meisten Rollen des Hub-and-Spoke-Modells, wie es von MAN definiert wurde, dargestellt. Auf der linken Seite ist die Hub und auf der rechten Seite ist eine "Spoke" zu sehen. Beachten Sie die unterschiedlichen Farbkodierungen, die in der Abbildung dargestellt sind. Einige Rollen befinden sich in einer virtuellen Organisation, einige in einer physischen. Einige in der IT und einige im Business.

Um dieses Governance Model zu betreiben, wurden unterschiedliche Rollen für den Hub und die Spokes definiert. Die Anzahl der jeweils benötigten FTEs hängt maßgeblich von der Anzahl und Liefertermin der umzusetzenden Use Cases und D&A Projekte ab.

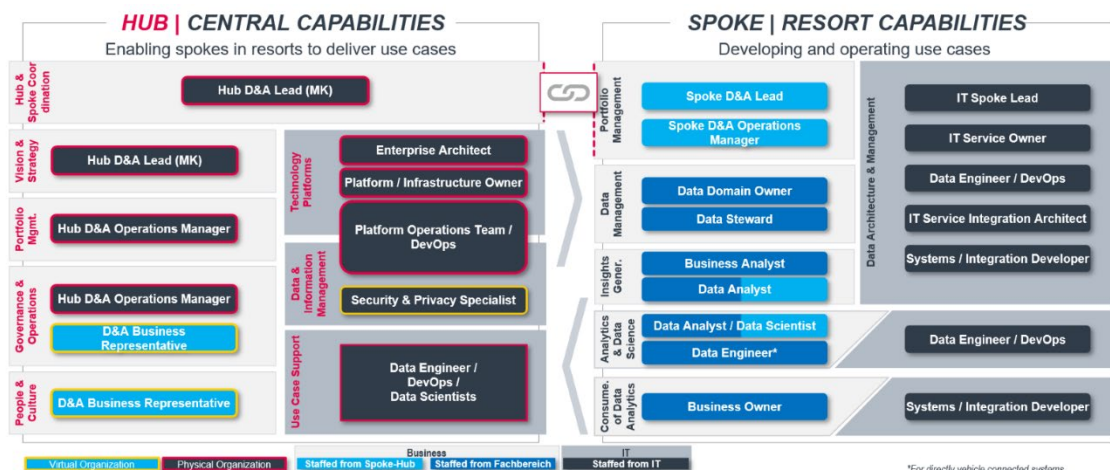


Bild 2



MAN wird auch weiterhin Rollen im Rahmen des Hub and Spoke-Kontextes hinzufügen, entfernen und ändern. MAN lebt das Hub-and-Spoke-Modell nun seit etwa zwei Jahren. Das Unternehmen besetzt die Rollen und wird innerhalb jeder Spoke und des Hubs immer reifer. Einige Hub-Projekte sind bereits abgeschlossen, an anderen wird noch gearbeitet. Das gleiche gilt für Projekte in den unterschiedlichen Spokes.

Auch durch die typischen Herausforderungen eines Hub-and-Spoke-Modells, das man bei jedem vergleichbaren Unternehmen findet, ist MAN jedoch zu der Überzeugung gelangt, dass das Hub-and-Spoke-Modell die richtige Plattform für das Unternehmen darstellt, um diese Herausforderungen zu bewältigen und letztendlich einen Mehrwert aus Daten und Analysen zu erzielen.

Die Erreichbarkeit der Ansprechpartner ist in der Kernarbeitszeit von 09:00 bis 17:00 Uhr MEZ sicherzustellen. Die konkreten Arbeitszeiten werden je Projekt bzw. Container zwischen den Parteien abgestimmt.

2.1 Container

Abrufe erfolgen vorrangig in Form von definierten Containern. Die Gesamtlaufzeit und der Personenaufwand eines Projektes können in mehrere Container unterteilt werden. Ein Container beinhaltet eine Rolle und deren Einstufung. Die Zeiteinheit eines Containers wird Sprint bezeichnet. Ein Sprint besteht aus zwei Wochen. In einem Sprint sind ein oder mehrere vordefinierte Ziele des Projekts zu erfüllen.

MAN ist berechtigt Anteile eines Containers abzurufen.

2.1.1 Beschreibung der Container

Die Anzahl der Container werden je Sprint (Dauer 2 Wochen) mit einem festen Ziel bzw. Ergebnis vereinbart. Folgende Skill-Level werden pro Container abgebildet:

Container S - Einfach

- A5 Beratung (Einfach)
- C5 Entwicklung (Einfach)
- A6 Projektdokumentation

Container M - Standard

- A4 Beratung (Standard)
- B2 Prozessanalyse (Standard)
- C4 Entwicklung (Standard)

Container L - Komplex

- A3 Beratung (Komplex)
- B1 Prozessanalyse (Komplex)
- C3 Entwicklung (Komplex)

Container XL - Leitung

- A1 Multiprojektmanagement
- A2 Projektmanagement
- C2 Entwicklungsleitung



2.1.2 Beispiel

Ein Beispiel für die Beauftragung eines Festpreisprojekts mit Containern:

Projekt: Erstellen einer Data Pipeline

- Anforderungen:
 - Importieren von JSON Daten in S3
 - Erstellen von einem Glue Job
 - Dokumentation
- Anfrage/Abstimmung und Beauftragung als Gewerk:
 - 0,5 Container L – Entwicklung Komplex (0,5 x Data Architekt (C3))
 - 1,5 Container S – Entwicklung Einfach (1,5 x Data Engineer (C5))

2.2 Rollenbeschreibung

Um eine Unterstützung und Skalierung des Hub & Spoke Models zu ermöglichen, bzw. ausgewählte Themen mithilfe von Experten Know-How zu erarbeiten, werden folgende Profile angefragt:

1. Data Strategy Expert (Hub / Spoke)
2. Data Governance Specialist (Hub)
3. PM / PMO
4. Business Analyst (Spoke)
5. Data Analyst (Spoke)
6. Data Scientist (Spoke)
7. Data Engineering (Spoke)
8. Data Architekt (Spoke)

Diese Rollen und ihre Aufgaben werden in den nächsten Unterkapiteln näher beschrieben. Die Anforderungen ergänzen die Einstufung der Skillsätze.

Sollten im Verlauf des Vertrages neue Rollen im Hub & Spoke Modell hinzukommen, können diese entsprechend der Skillsätze eingestuft werden.



2.2.1 Data Strategy Expert (Hub / Spoke) – Leistungsstufe A4/A5

Zur Detaillierung der grundlegenden MAN Data & Analytics Strategie (Vision & Mission, Prioritäten, strategische Ausrichtung), in Abstimmung und Harmonisierung mit der TRATON Strategie, sowie Ableitung der notwendigen Technology & Plattform Architecture (e.g. Datenarchitektur, Plattform Roadmap, Partner Ecosystem), wird folgende Unterstützung benötigt:

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Unterstützung bei der weiteren Ausarbeitung und Definierung der MAN Data & Analytics Strategie (Vision & Mission), sowie Ableitung der notwendigen Implementierungsschritte (auf Hub und Spoke-Level)
- Detaillierung der notwendigen „Capabilities“ zur Erreichung dieser Strategie (z.B. Tech Stack, Architektur Big Picture)
- Kontinuierlicher Abgleich und Abstimmung der Strategie auf Traton Ebene

Anforderung / Fähigkeiten

- Hervorragendes strategisches Denken und langfristige Zielverfolgung
- Kenntnisse der Geschäftsprozesse und schnelle Einarbeitung in die Systemlandschaft
- Tiefes Verständnis der einzelnen Prozesse der Datenstrategie und Erfahrung mit dem Aufbau der Strategie für große Unternehmen
- Erfahrung mit verschiedenen Architekturen, Systemen und Prozessen
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeit und die Fähigkeit auf verschiedene Zielgruppen eingehen zu können
- Eine ausgeprägte Fähigkeit, die Aufgaben, den Aufwand und den Wert der eigenen Arbeit und der Arbeit anderer Personen transparent zu machen

Berufserfahrung

- **A4: mind. 3 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Governance
- **A5: mind. 1 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Governance

Rolle unterstützt:

Hub D&A Lead

Spoke D&A Leads

Hub D&A Operations Manager

Business D&A Representatives

Schnittstelle zu:

Spoke IT Leads

Spoke D&A Operations Manager

Plattform / Infrastructure Owner

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

Deutsch C1 und Englisch B2

2.2.2 Data Governance Specialist (Hub) – Leistungsstufe A3

Der Aufbau einer MAN einheitlichen Data Governance mit Berücksichtigung der TRATON Strategie ist eins der wesentlichen Aufgaben des Hubs. Damit unsere Daten für Entscheidungen und Aktivitäten genutzt werden können, gehören die Planung und Implementierung der notwendigen Prozesse und Richtlinien zu der Hauptaufgabe der Data Governance Struktur. Dabei fallen folgende Verantwortlichkeiten darunter:

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Unterstützung bei der weiteren Ausarbeitung der Data Governance Themen, Planung der dazu notwendigen Ressourcen und Erarbeitung notwendiger Umsetzungsschritte.
- Dabei fallen je nach Bedarf/Roadmap folgende Projekte unter Data Governance und müssen abhängig vom jeweiligen Reifegrad weiterentwickelt werden:
 - Data Domain Model
 - Data Catalog (e.g. Collibra, ...)
 - Data Ownership
 - Clean Data Layer
 - Interner Data Marketplace (Erweiterung des Datenkatalogs)
 - Externer Data Marketplace
 - Use Case Lifecycle
 - Use Case Catalogue und Portfolio
 - D&A Training

Anforderung / Fähigkeiten

- Große Erfahrung in den jeweiligen Data Governance Themen und Erfahrung mit der Umsetzung in Unternehmen
- Analytische Fähigkeiten, um die Kernpunkte der jeweiligen Themen herauszuarbeiten
- Verständnis der Geschäftsprozesse
- Kenntnisse in Datenschutz und Datensicherheit
- Hervorragende Kommunikationsfähigkeit, um auf die unterschiedlichen Teams und Charaktere eingehen zu können und vorausschauendes Stakeholder-Management
- Eine ausgeprägte Fähigkeit, die Aufgaben, den Aufwand und den Wert der eigenen Arbeit und der Arbeit anderer Personen transparent zu machen

Berufserfahrung: A3: mind. **4 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Governance

Rolle unterstützt:

Hub D&A Lead

Platform / Infrastructure Owner

Hub D&A Operations Manager

Business D&A Representatives

Schnittstelle zu:

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

Deutsch C1 und Englisch B2



2.2.3 Project Manager (PM) – Leistungsstufe A1/A2

Im Rahmen von Data Strategy & Data Governance liegt die Aufgabe des PM in der Organisation, Koordinierung und Überwachung der jeweiligen Projekte und Themen. Dabei wird der Projektmanager bei seinen folgenden Aufgaben durch ein Project Management Office unterstützt.

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Verantwortlich für die Planung, Strukturierung und in Absprache auch Priorisierung der Projekte, um die Data Governance Themen voranzutreiben
- Verantwortlich für die Operationalisierung der Data & Analytics Strategie
- Trägt die Verantwortung einer Roadmap Ausarbeitung und Zuweisung von Ressourcen (interne Spoke Repräsentanten und auch externe Ressourcen)
- Verwaltet den Backlog für Use Cases und Use Case Enablement, Überwacht das Budget und zeigt Risiken auf
- Operiert in enger Abstimmung mit den Spoke Leads & Managern sowie dem IT-Team im Hub
- Macht die Aufgaben, den Aufwand und den Wert der eigenen Arbeit und der Arbeit anderer Personen transparent

Anforderungen / Fähigkeiten

- Exzellente Kommunikationsfähigkeit und Stakeholder Management Fähigkeiten
- Große Erfahrung in Data Analytics- und IT-Projektmanagement sowie Use Case Portfoliomanagement
- Gute Zeitmanagement und Risikomanagement Fähigkeiten, um Risiken und Zeitverzug rechtzeitig zu erkennen und Strategien zur Minimierung zu entwickeln
- Lösungsorientiertes Denken sowie sehr gute analytische Fähigkeiten
- Erfahrung mit Data Governance Projekten und der Umsetzung in einem Unternehmen
- Führungsqualitäten, um Teams zu koordinieren, Konflikte aufzulösen und Mitarbeiter zu unterstützen

Berufserfahrung

- **A1: mind. 7 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data und Analytics & mind. 4 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement
- **A2: mind. 4 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data und Analytics & mind. 1 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement

Rolle unterstützt:

Hub D&A Lead

Hub D&A Operations Manager

Business D&A Representatives

Spoke D&A Operations Manager

Schnittstelle zu:

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

Deutsch C1 und Englisch B2

2.2.4 Project Management Office (PMO) – Leistungsstufe A6

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Hauptaufgabe besteht darin, Projektmanagementprozesse und -methoden in einer Organisation zu definieren, zu standardisieren und zu verbessern.
- Das PMO ist verantwortlich für die Implementierung von Projektmanagement-Tools und -Systemen, die es den Projektteams ermöglichen, effizienter zu arbeiten und ihre Ziele zu erreichen.
- Das PMO bietet Unterstützung und Schulung für Projektteams, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse haben, um ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.
- Das PMO überwacht und kontrolliert Projekte und stellt sicher, dass sie innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens und Budgets abgeschlossen werden.
- Das PMO fungiert auch als Schnittstelle zwischen den verschiedenen Abteilungen und Stakeholdern in einer Organisation und sorgt dafür, dass die Kommunikation reibungslos verläuft und alle relevanten Informationen an die richtigen Personen weitergeleitet werden.

Anforderungen / Fähigkeiten

- Fundierte Kenntnisse und Erfahrungen im Projektmanagement – sollte in der Lage sein, Best Practices und bewährte Methoden anzuwenden.
- Hohe Analyse- und Problemlösefähigkeit, um Hindernisse für den Projektfortschritt zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zur Überwindung dieser Hindernisse zu ergreifen.
- Eine ausgeprägte Kommunikations- und Präsentationsfähigkeit für die Berichterstattung an das Management und für die Koordination von Projektteams und Stakeholdern
- Daten und Informationen effektiv sammeln, verarbeiten und analysieren, um Entscheidungen zu treffen und Empfehlungen für die Projektteams abzugeben.
- hohes Maß an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an Veränderungen und unvorhergesehene Ereignisse

Berufserfahrung

- **A6: mind. 1-2 Jahre Berufserfahrung** als PMO & kennt sowohl Wasserfall- als auch Agile Methoden

Rolle unterstützt:

Hub D&A Lead

Hub D&A Operations Manager

Business D&A Representatives

Spoke D&A Operations Manager

Spoke IT Lead

Spoke Lead

Schnittstelle zu:

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

Englisch B2



2.2.5 Business Analyst (Spoke) – Leistungsstufen B1/B2

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Bewertung von Geschäftsprozessen, Ableitung von Anforderungen und Verbesserungspotentialen und Unterstützung der Lösungsimplementierung aus der Sicht des Business
- Übersetzung von Anwenderanforderungen und Schwachstellen im Geschäftsprozess in Data & Analytics Use Cases
- Durchführung von Analysen aus der Sicht eines „Business Analysten“ unter Hinzunahme von Data Analyst und Data Scientist (bei Bedarf)
- Kommunikation von Ergebnissen und Planung von cross-funktionalen Teammitgliedern und Management („stakeholder management“)
- Dokumentation von Anforderungen und Ergebnissen

Anforderungen und Fähigkeiten

- Analytische Fähigkeiten und Expertise in diversen Geschäftsprozessen
- Praktische Erfahrung in der Erstellung von Prozessdokumentationen und Reports
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten (zielgruppengerecht) und Fähigkeit Daten & Analytics Ergebnisse in Handlungsempfehlungen umzuwandeln
- Kenntnisse über IT-Systeme (cloud), Datenarchitektur und Data & Analytics Möglichkeiten
- Technisches Grundverständnis

Berufserfahrung

- **B1:** mind. **2 Jahre Berufserfahrung** im Process Analysis & mind. 1 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement
- **B2:** mind. **1 Jahre Berufserfahrung** im Process Analysis & mind. 0.5 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement

Rolle unterstützt:

Business Owner

Schnittstelle zu:

Spoke D&A Leads

Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

B1: Deutsch C1 und Englisch B2

B2: Englisch B2



2.2.6 Data Analyst (Spoke) – Leistungsstufe C4/C5

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Spezialisiert in Datenvisualisierung (Reports), Zusammenfassung und Interpretation von Daten und datenbasierte Analyse von Geschäftsprozessen
- Arbeitet eng mit Data Scientisten zusammen, erstellt „big data“ Analysen und liefert wertvolle Erkenntnisse aus den aktuellen Geschäftsprozessen
- Erstellt Datenvisualisierungen (z.B. in SAC) und stellt sicher, dass die erstellten Analysen nachvollziehbar und valide sind

Anforderungen und Fähigkeiten

- Erfahrung im Umgang mit Data Analytics Tools (z. B. Athena oder MySQL)
- Ausgeprägte Fähigkeiten in der Erstellung von Datenvisualisierungen
- Grundkenntnisse in Python, SQL oder R

Berufserfahrung

- **C4: mind. 1,5 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Science
- **C5: mind. 1 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Science

Rolle unterstützt:

Data Analyst

Schnittstelle zu:

Data Scientist

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

Englisch B2



2.2.7 Data Scientist (Spoke) – Leistungsstufe C2/C3/C4

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Entwicklung von analytischen Modellen und Algorithmen
- Enge Kollaboration mit Stakeholder in der gesamten Organisation zur Identifikation von Möglichkeiten, um aus Daten Lösungen zu entwickeln
- Extrahieren und analysieren von Daten aus unterschiedlichen Datenbanken

Anforderungen und Fähigkeiten

- Erfahrung im Umgang und Erstellung von cloudbasierten Datenprodukten (AWS)
- Erfahrung im Umgang mit statistischen Programmiersprachen (Python, SQL etc.) zur Manipulation von Daten und Ableitung von Erkenntnissen aus einer großen Datenmenge
- Kenntnisse von diversen Maschine Learning Methoden (z. B. clustering, decision tree learning, artificial neural networks, etc.)
- Kenntnisse statistischer Methoden und Konzepte (z.B. Regression, statistische Verteilung)
- Gute Kommunikationsfähigkeiten
- Tasks and Responsibilities

Berufserfahrung

- **C2:** mind. **7 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Science & mind. 1 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement
- **C3:** mind. **3 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Science
- **C4:** mind. **1,5 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Science

Rolle unterstützt:

Data Scientist

Schnittstelle zu:

Data Analyst

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

C2: Deutsch C1 und Englisch B2

C3: Deutsch C1 und/oder Englisch B2

C4: Englisch B2



2.2.8 Data Engineer (Spoke) – Leistungsstufe C3/C4

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Laden von Daten auf die Big Data Plattform
- Zielgerichtete Aufbereitung von Daten für spezifische Use Cases und Erstellen von Daten-Profilen
- Entwicklung von betriebsreifen Datenpipelines
- Koordination der Aktivitäten des Dienstleisters (nur komplex)

Anforderungen und Fähigkeiten

- Sicherer Umgang mit den Programmiersprachen Apache Spark, Python, R, Scala, Java und Kotlin
- Verständnis der AWS Cloud Ingestion Lösungen
- Verständnis für effiziente Datenverarbeitung und Haltung in S3 und Datenbanken (On-Prem und Cloud)
- Kenntnis relevanter Quellsysteme und deren Datentypen und –Strukturen
- Kenntnis in der Umsetzung von Batch- und Realtime-Schnittstellen
- Erweiterte Expertise im Bereich Software Engineering für die Serienreifmachung produktiver Datenprodukte (inkl. Testen, Deployment, Code Qualität Logging, Monitoring, Betrieb)
- Erfahrung in der Entwicklung verteilt-arbeitender Systemen
- Erfahrung in Docker basierendem Deployment und bzgl. Resource Manager
- Erfahrung in CI/CD Pipelines und Tools
- Kenntnis und praktische Erfahrung mit Workflow Managers
- Detaillierte Kenntnisse agiler Softwareentwicklung nach Scrum
- Fachliche Automotive Branchen Kenntnisse

Berufserfahrung

- **C3: mind. 3 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Engineering
- **C4: mind. 1,5 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Engineering

Rolle unterstützt:

Data Scientist

Schnittstelle zu:

Data Analyst

Spoke IT Leads

Spoke D&A Leads

Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

C3: Englisch B2

C4: Englisch B2

Portugiesisch B2 von Vorteil



2.2.9 Data Architekt (Spoke) – Leistungsstufe C2/C3

Rolle und Verantwortlichkeiten

- Entwicklung von analytischen Modellen und Algorithmen
- Enge Kollaboration mit Stakeholder in der gesamten Organisation zur Identifikation von Möglichkeiten, um aus Daten Lösungen zu entwickeln
- Extrahieren und analysieren von Daten aus unterschiedlichen Datenbanken

Anforderungen und Fähigkeiten

- Erfahrung im Umgang und Erstellung von cloudbasierten Datenprodukten (AWS)
- Erfahrung im Umgang mit statistischen Programmiersprachen (Python, SQL etc.) zur Manipulation von Daten und Ableitung von Erkenntnissen aus einer großen Datenmenge
- Kenntnisse von diversen Maschine Learning Methoden (z. B. clustering, decision tree learning, artificial neural networks, etc.)
- Kenntnisse statistischer Methoden und Konzepte (z. B. Regression, statistische Verteilung)
- Gute Kommunikationsfähigkeiten
- Tasks and Responsibilities

Berufserfahrung

- **C2:** mind. **7 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Architektur & mind. 1 Jahr Berufserfahrung im Projektmanagement
- **C3:** mind. **3 Jahre Berufserfahrung** im Bereich Data Architektur

Rolle unterstützt:

Data Scientist
Spoke IT Leads

Schnittstelle zu:

Data Analyst
Spoke IT Leads
Spoke D&A Leads
Spoke D&A Operations Manager

Mindestanforderung Sprachkenntnisse:

C2: Englisch B2
C3: Englisch B2
Portugiesisch B2 von Vorteil

2.2.10 Use Case Lifecycle

Für die Unterstützung der Use Case Umsetzung der Spokes werden unterschiedliche Rollen benötigt. Der IT-SERVICEPARTNER unterstützt in allen Phasen des Use Case Lifecycles – Das Ziel der Phasen **Explore** und **Ideate** ist es, für ein definiertes Business Problem, mögliche Data & Analytics Use Cases zu definieren und diese anhand von „value und effort“ zu priorisieren. Anschließend wird in der **Design** Phase anhand eines PoCs die technische Umsetzbarkeit des Use Cases überprüft und mittels Tests, der „value“ belegt (PoV = proof of value). Die **Build** Phase dient der Überführung des POC in ein MVP mit anschließender **Operate** Phase.

Am Use Case Lifecycle sind maßgeblich die Rollen Projektmanager, Business Analyst, Data Analyst, Data Scientist, Data Engineer und Data Architekt beteiligt.

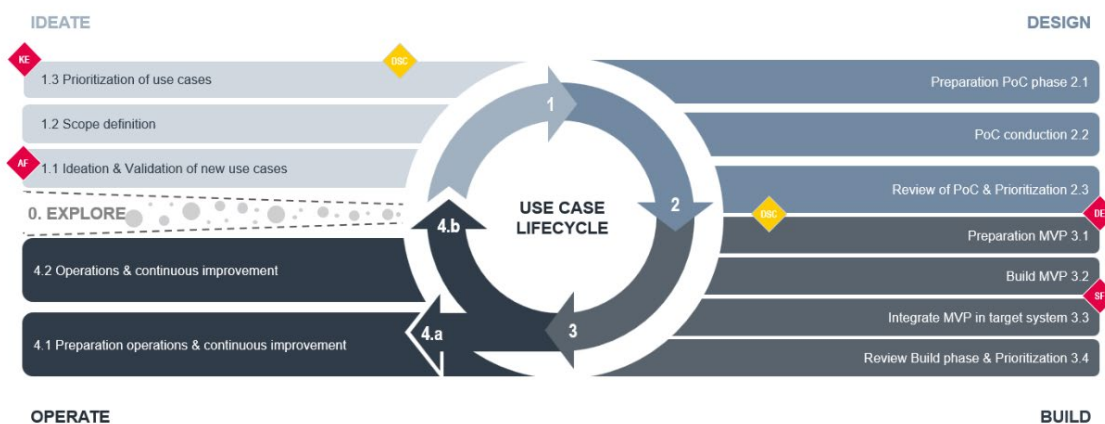


Bild 4

2.2.11 Sales Spoke

Der Sales Spoke arbeitet in den unterschiedlichen Phasen vom Use Case Lifecycle in mehr als zehn unterschiedlichen Projekten. Diese Projekte werden von Data Scientists aus dem Fachbereich gesteuert und von unterschiedlichen Scrum Teams implementiert, die aus externen und internen Entwicklern bestehen. Dabei ist die MAN bestrebt, dass immer mindestens ein interner Entwickler in einem Scrum Teams vorhanden ist. Für den Sales Spoke gilt, dass es nur in begründeten Ausnahmefällen möglich ist, dass ein Dienstleister ein Projekt allein durchführt

2.3 Systemkenntnisse

Der Auftragnehmer erbringt den beschriebenen Leistungsumfang eigenständig mit qualifizierten Fachkräften, die über Systemkenntnisse gemäß den beschriebenen Rollen verfügen.

2.4 Service und Support Prozesse (Cross Functional Services)

Dieses Kapitel beschreibt die funktionsübergreifenden Leistungen (Cross Functional Services), die der IT-SERVICEPARTNER ab dem Übergabestichtag als übergreifende Services bereitstellen wird.

Die MAN basiert ihre Service Management Praktiken auf Version 4 der Information Technology Infrastructure Library (ITIL), die sich auf die Verbindung zwischen Service Management Lebenszyklus und Service Management Komponenten fokussiert. Der Service Management Lebenszyklus besteht aus fünf Phasen:



- Service Strategie
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Der IT-SERVICEPARTNER sichert zu, dass seine Service Managementpraxis, die bei der Unterstützung der Services zur Anwendung kommt, auf dem ITIL Framework basiert.

Der IT-SERVICEPARTNER integriert sich hinsichtlich der zu erbringenden Services in die Arbeitsabläufe, Prozesse und Vorgaben der MAN. Sollten sich Abläufe ändern, so passt der IT-SERVICEPARTNER die Service-Erbringung an die geänderten Abläufe an. Soweit in dieser Leistungsbeschreibung Services definiert sind, für die es bei MAN noch keine Vorgehensweise gibt, so entwickelt der IT-SERVICEPARTNER diese Vorgehensweise – bezogen auf den Umfang der Leistungserbringung – in Abstimmung mit der MAN.

Der IT-SERVICEPARTNER verpflichtet sich die Service Management-Tools für Tickets der MAN zu nutzen, die Tickets dort zu bearbeiten und die Incident-, Problem- und Changeprozesse einzuhalten. Die Prozesse sind in dem Service Management-Tool dokumentiert und beschrieben.

2.5 Dokumentation

Der IT-SERVICEPARTNER hat die Services während der Vertragslaufzeit ständig nachvollziehbar technisch zu dokumentieren und die MAN nach vorher von MAN definierten Zeiten und Regeln auf deren Nachfrage hinreichend genau über den Stand der Services zu informieren. Die Ablage der Dokumentationen erfolgt dabei auf Datenträgern der MAN bzw. auf von MAN im Vorfeld spezifizierten Speicherorten.

Zu den Aufgaben des IT-SERVICEPARTNERS gehören insbesondere:

1. Die Dokumentation aller vom IT-SERVICEPARTNER betreuten, entwickelten oder geänderten Services auf eine Weise, die in Form und Inhalt den Dokumentationsstandards der MAN entspricht. Die Dokumentation wird Eigentum der MAN und der MAN unaufgefordert zur Verfügung gestellt.
2. Die Entwicklung und Pflege der gesamten Dokumentation in Verbindung mit den IT-Services, einschließlich aller Dokumentationen für Berechtigte Benutzer, insbesondere Betriebshandbuch, Anwenderdokumentation.

Falls festgestellt wird, dass Dokumentationen nicht korrekt sind (z.B., weil sie Fehler enthalten oder veraltet sind) und dies die Services beeinträchtigen kann, werden die betreffenden Dokumentationen im Rahmen des normalen alltäglichen Betriebssupports vom IT-SERVICEPARTNER korrigiert. Sofern die Dokumentation explizit nicht im Verantwortungsbereich des IT-SERVICEPARTNERS ist, wird die MAN oder der durch die MAN beauftragten Dritte auf den Fehler aufmerksam gemacht.

Die gesamte vom IT-SERVICEPARTNER gepflegte Dokumentation unterliegt der Freigabe durch MAN und muss den Dokumentationsstandards der MAN entsprechen.



3 Service Level

Die in diesem Kapitel beschriebenen Anforderungen an den IT-Service sind durch den IT-SERVICEPARTNER ab der Betriebsübernahme („Change of Control“ - CoC) oder entsprechend anderen Festlegungen in diesem Kapitel zu erfüllen.

Die Service Level im Kontext dieser Leistungsbeschreibung dienen der qualitativen Definition des Service und der eingesetzten Prozesse. Die Service Level für den Service beinhalten jeweils auch indirekt Anforderungen an die Prozesse. Aus diesem Grund werden im Folgenden Service Level für Prozesse und den Service definiert. Diese sind einzeln und in Kombination einzuhalten.

Es wird klargestellt, dass die festgelegten Service Levels den IT-SERVICEPARTNER nicht von den sonstigen Anforderungen an das Leistungsniveau und die Qualität der Services aus diesem Vertrag entbinden.

4 Vergütung

Dieses Kapitel regelt die Vergütung, welche die MAN für die Erbringung der Services gemäß diesem Vertrag an den IT-SERVICEPARTNER zahlt, Grundsätze zur Rechnungsstellung, sowie der Zahlung von Projektunterstützungsleistungen und sonstigen Leistungen.

Es handelt sich um eine abschließende Festlegung der Preise, der Vergütung für alle Leistungen, Aufgaben, Verfahren und Verantwortlichkeiten, die durch den IT-SERVICEPARTNER nach diesem Vertrag zu erbringen sind. Die im Preisblatt vereinbarten Preise sind die einzige Vergütung, die MAN für die Erbringung sämtlicher Services und für die Erfüllung sämtlicher Pflichten durch den IT-SERVICEPARTNER aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag an den IT-SERVICEPARTNER zu leisten hat. Darüber hinaus hat MAN keinerlei Vergütung oder Ersatz von Aufwendungen, Kosten oder Ressourcen des IT-SERVICEPARTNERS aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag an den IT-SERVICEPARTNER zu leisten. Insbesondere sind mit den Preisen in **Anlage 4 (Preistabellen)** sämtliche Aufwendungen und Kosten (inklusive Zuschläge für Überstunden, Wochenend- oder Feiertagsarbeit, übergreifende Services wie insbesondere bei Schutz- und Sicherheitsverfahren beschrieben, Zusatz-, Neben-, Infrastruktur-, Logistik- und Verpackungskosten sowie Spesen und interne Kosten, die dem IT-SERVICEPARTNER im Zusammenhang mit der Erbringung des Service entstehen) des IT-SERVICEPARTNERS sowie seine Kosten für die allgemeine technologische Weiterentwicklung abgegolten, es sei denn, dies ist unter diesem Vertrag ausdrücklich anderweitig geregelt.

Sind auf Anforderung und Beauftragung von MAN Reisen an die MAN Standorte München und Lissabon erforderlich, so sind diese Aufwendungen für Reisekosten, Reisenebenkosten und Spesen von den Pauschalen in Anlage 4 (Preistabellen) umfasst und vollständig von diesen Pauschalen abgegolten. München heißt München zuzüglich ein Umkreis von München von 30 km, d.h. inkl. z.B. Dachau, Karlsfeld (nachfolgend „Standort München“). Lissabon umfasst die Räumlichkeiten des MAN Digital Hubs in Lissabon (Portugal) (plus eines Umkreises von 30km). Die Aufwendungen für Reisekosten, Reisenebenkosten und Spesen für Leistungen an den Standorten München und Lissabon sind mit den Reisekostenpauschalen vollständig abgegolten.

Sind auf Anforderung und Beauftragung von MAN Reisen an andere Standorte erforderlich, so sind diese Aufwendungen für Reisekosten, Reisenebenkosten und Spesen nicht von den Preisen umfasst. Es gilt hierfür die Reisekostenrichtlinie für Externe der MAN, einsehbar unter



www.vwgroupsupply.com. Die Erstattungsfähigkeit und Höhe der Erstattung richtet sich nach dieser Reisekostenrichtlinie.

Bei den Preisen für Betriebsleistungen oder Werkverträgen gilt: Einzelne Tätigkeiten, Prozessschritte und/oder Aufgaben, die in diesem Vertrag nicht oder nicht ausreichend dokumentiert sind, aber dennoch im Zusammenhang mit den ausdrücklich beschriebenen Services stehen und nach Best Practice üblicherweise mitzuerbringen sind, sind vom IT-SERVICEPARTNER ohne zusätzliche Vergütung zu erbringen.

Bei Projekten bzw. Beratungs- und Unterstützungsleistungen, die nicht von der Vergütung der Betriebsleistungen umfasst sind, wird in jedem Auftrag bzw. Abruf separat festgelegt, ob die Abrechnung für die im Rahmen des jeweiligen Projektauftrags erbrachten Leistungen nach Aufwand (Time & Material) oder als Festpreis erfolgt, beziehungsweise ob werk- oder dienstvertragliche Leistungen erstellt werden sollen. Hierfür sind in **Anlage 4 (Preistabellen)** für die jeweiligen Leistungsarten und Skillprofile die jeweils geltenden Stundensätzen definiert. Bei Leistungen nach Aufwand sind die abrechenbare Einheit die geleisteten Stunden (15 min genau). Detaillierte Nachweise der Leistungen (z.B. Projektname, Tag, Uhrzeit, Skill, Name, Dauer, Tätigkeit) sind monatlich zu erstellen und der MAN am 10. Kalendertag des Folgemonats vorzulegen.

Alle Preise sind in den Preisblättern **Anlage 4 (Preistabellen)** in Euro ohne Umsatzsteuer angegeben. Die Vergütung versteht sich zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Der IT-SERVICEPARTNER hat die Umsatzsteuer gemäß den gesetzlichen Vorgaben auf der Rechnung auszuweisen.

Das Währungsrisiko in einer Fremdwährung trägt der IT-SERVICEPARTNER.

Die in dem Vertrag aufgeführten Mengen (z.B. Anzahl der Stunden und/oder Einheiten bei den Betriebsleistungen) basieren auf den aktuellen Auswertungen, Architektur und Infrastruktur und zeigen damit den Ist-Stand der Services. Sie dienen lediglich zu Informationszwecken und stellen weder eine Zusage von bestimmten Mengen dar noch lassen sich hieraus zukünftige Mengen verbindlich ableiten. Bedingt durch die der IT immanenten Komplexität und Dynamik sind Mengen nicht konstant und unterliegen Schwankungen und Veränderungen. Eine gesonderte Vergütung oder eine Anpassung der Vergütung wegen Mengenabweichungen ist ausgeschlossen, die Leistungen sind über die ausdrücklich zu zahlende Vergütung gemäß den vereinbarten Preisen in **Anlage 4 (Preistabellen)** abgedeckt. Dies gilt sowohl für Mengenerhöhungen, weitere Bestellungen unter dem Vertrag als auch für den Abruf geringerer Mengen.

4.1 Preismodell

Das Preismodell basiert auf der Grundlage der in den folgenden Kapiteln dargestellten Preiskomponenten.

4.1.1 Pauschalen und Stundensätze

Projekte bzw. Beratungs- und Unterstützungsleistungen werden nach Wahl von MAN über die Pauschalen der Container gemäß **Anlage 4 (Preistabellen)** oder als Festpreis oder nach Aufwand (Time & Material) basierend auf den in den in **Anlage 4 (Preistabellen)** Stundensätzen abgerufen. Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet, dass die Leistungen gemäß den Skillbeschreibungen basierend auf den vereinbarten Stundensätzen erbracht werden und die Verfügbarkeit während der Vertragslaufzeit für alle Skillstufen sichergestellt wird.



Projekt- und Reisepauschalen:

Die Abrechnung erfolgt nach Erreichung der Ziele der Sprints basierend auf der beauftragten Menge der beschriebenen Einheiten der Preiskomponenten für die Container.

Reisekostenpauschalen für Reisen auf Anforderung der MAN:

Die Reisekosten (An- und Abreise) umfasst die vollständigen Kosten und Aufwendungen für An- und Abreise pro Person und Reise.

Die Reisekosten Tagespauschale umfasst die vollständigen Kosten und Aufwendungen für die Reise pro Tag und pro Person. Die Abrechnung der Pauschalen erfolgt monatlich basierend auf der tatsächlichen Anzahl der Reisen und Tage.

4.1.2 Einmalleistungen

Die Transition und Beendigungsunterstützung werden als Festpreis als Einmalleistung vergütet. Sämtlichen Leistungen beschrieben in Kapitel 12 (Transition) bzw. Ziffer 13.3 (Allgemeine Unterstützungsleistung) sind über die Festpreise in **Anlage 4 (Preistabellen)** abgedeckt. Darüber hinaus hat MAN keinerlei Vergütung oder Ersatz von Aufwendungen, Kosten oder Ressourcen des IT-SERVICEPARTNERS aus oder im Zusammenhang mit der Transition bzw. Beendigungsunterstützung an den IT-SERVICEPARTNER zu leisten.

4.2 Rechnungsstellung

Es sind die Regelungen der IT-AEB einzuhalten.

Zahlungen für Services oder gelieferte Ergebnisse, die einem Abnahmeprozess unterliegen, erfolgen erst, wenn die schriftliche Abnahme oder Teilabnahme eines Meilensteins/Teilergebnisses durch die MAN vorliegt.

Zahlungen für Services oder gelieferte Leistungen, die einen Leistungsnachweis erfordern, erfolgen erst, wenn der seitens MAN unterzeichnete Leistungsnachweis vorliegt.

Die Rechnungsstellung und die Vorlage der Leistungsnachweise erfolgt monatlich.

Der Rechnung sind jeweils die unterschriebenen Leistungsnachweise beizufügen.

Die MAN kann ohne Zusatzkosten einmal jährlich Änderungen an der Rechnungsinformation verlangen.

Der IT-SERVICEPARTNER wird der MAN entsprechende Dokumentation und andere Informationen vorlegen, um der MAN die Möglichkeit zu geben, jede gestellte Rechnung im Hinblick auf Genauigkeit und Einhaltung der gestellten Anforderungen zu prüfen.

Die MAN kann Beträge, die vom IT-SERVICEPARTNER zu zahlen sind, mit fälligen Zahlungen, die die MAN dem IT-SERVICEPARTNER schuldet, verrechnen, sofern beide im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehen.

Die MAN kann die Zahlung für Vergütungen, deren Anspruch die MAN bestreitet, zurückbehalten (oder, falls die streitigen Vergütungen bereits gezahlt wurden, einen Betrag in der entsprechenden streitigen Höhe von einer späteren Zahlung einbehalten). Bestreitet MAN eine Rechnung und trägt hierfür Gründe vor, wird die Rechnung nicht zur Zahlung fällig. Bis zu einer endgültigen Entscheidung über die Ordnungsgemäßheit einer bestrittenen Rechnung wird diese nicht fällig.

Für den Fall, dass die MAN einen solchen Betrag einbehält:



- wird die MAN den IT-SERVICEPARTNER schriftlich unter Angabe des Grundes darüber in Kenntnis setzen, dass die MAN die jeweiligen Vergütungen bestreitet.
- Meinungsverschiedenheiten werden gemäß den im Vertrag beschriebenen Eskalationsprozeduren von den Parteien geklärt.

Falls die MAN nur einen Teil einer Rechnung bestreitet, wird die MAN den unstreitigen Teil der Rechnung zahlen

5 Personal

Der IT-SERVICEPARTNER trägt die Verantwortung für die Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der ihm anvertrauten Informationen.

Vor diesem Hintergrund kommt der Besetzung der Rollen mit ihren Funktionen und Verantwortungen eine besonders hohe Bedeutung zu.

5.1 Umgang mit Personal

Der IT-SERVICEPARTNER und MAN sind im Rahmen dieses Vertrages jeweils ausschließlich selbst verantwortlich für die Steuerung, Kontrolle, Überwachung und Einsatzplanung ihrer eigenen Mitarbeiter.

Die Leistungen werden, sofern erforderlich, nach den technischen und organisatorischen Vorgaben der MAN unter Aufsicht und alleiniger Weisungsbefugnis, der vom IT-SERVICEPARTNER benannten, verantwortlichen Mitarbeiter als selbständige und eigenverantwortliche Leistung des IT-SERVICEPARTNERS erbracht.

Sollte in Ausnahmefällen ein Wechsel des Personals, d.h. MAN gegenüber benannte Ansprechpartner, Schlüsselpersonal oder Projektmitarbeiter, in diesen Aufgaben erfolgen, hat der IT-SERVICEPARTNER für einen reibungslosen Wissensübergang zu sorgen. Der Wissenstransfer erfolgt für die MAN ohne separate Vergütung (insbesondere keine Verrechnung der Einarbeitung, doppelte Abrechnung von „altem“ und „neuen“ Personal, Onboardingzeiten). Außerdem ist die MAN rechtzeitig mit einer Frist von mindestens 30 Kalendertagen (sofern möglich, d.h. die Frist ist bei ungeplanten Änderungen entsprechend kürzer) darüber schriftlich zu informieren, insbesondere um eine durchgängige Kommunikation sicher zu stellen und entsprechende Zugriffe einzurichten. Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet, die Kommunikation mit beteiligten Stellen weiterhin zu gewährleisten. Keinesfalls dürfen Vorgänge zwischen den Personen gewechselt werden, ohne dass die MAN hierüber informiert wurde.

Neben den entsprechenden Prozessverantwortungen stellt der IT-SERVICEPARTNER sicher, dass seine Mitarbeiter, die mit einer Aufgabe (z.B. Betrieb, Projekt, Change) betraut worden sind, diese Aufgabe von Anfang bis Ende betreuen. Der IT-SERVICEPARTNER hat seine Personalorganisation entsprechend zu organisieren und auch die Arbeitszeiten bzw. die Urlaubszeiten seiner Mitarbeiter zu berücksichtigen. Eine Vertreterregelung muss gewährleistet sein, um die vereinbarten Leistungen und Ergebnisse in den Sprints in der vereinbarten Zeit zu liefern.

Mitarbeiter des IT-SERVICEPARTNERS sind verpflichtet in der Korrespondenz gegenüber der MAN bzw. Beschäftigten der MAN und sobald sie gegenüber Dritten im Auftrag der MAN in Kontakt treten, darauf hinzuweisen, dass sie aufgrund eines Vertragsverhältnisses des IT-SERVICEPARTNERS mit der MAN tätig sind, eine Vorlage kann von MAN bereitgestellt werden.

5.2 Qualifikationsstufen

Der IT-SERVICEPARTNER stellt sicher, dass seine Mitarbeiter über die erforderlichen Qualifikationen verfügen, die für die Erbringung der Leistung notwendig sind und dass sie, soweit erforderlich, die Prozesse und Abläufe bei MAN hinreichend kennen.

5.3 Spezifische Sicherheitsanforderungen / Richtlinien

Zur Erlangung einer Zugangsberechtigung im Rahmen eines Nutzerantrages sind die Zustimmung und Einhaltung der jeweiligen Sicherheitsvorgaben obligatorisch, sowie die Angabe von persönlichen Daten.

Für die Erlangung eines eventuell benötigten Werksausweises ist ein Lichtbild notwendig.

Die Mitarbeiter des IT-SERVICEPARTNER müssen erstmalig vor dem Beginn der Leistungen und dann kontinuierlich auf die Sicherheitsanforderungen / Richtlinien der MAN unterwiesen werden. Die Unterweisungen sind zu dokumentieren. Der IT-SERVICEPARTNER wird seine Mitarbeiter dahingehend verpflichten, diese notwendigen Voraussetzungen zu erfüllen.

5.4 Rollen und Tätigkeiten

Der IT-SERVICEPARTNER wird einen Koordinator wie im Kapitel Dienstleistersteuerung beschrieben benennen, der als Ansprechpartner der MAN für alle Belange der Serviceerbringung oder Projektdurchführung ansprechbar ist und der die Koordination der Mitarbeiter des IT-SERVICEPARTNERS übernimmt. Für eine ordnungsgemäße Vertretung im Fall einer Verhinderung des Koordinators trägt der IT-SERVICEPARTNER Sorge. Sofern es der Umfang der Beauftragung erfordert, wird der IT-SERVICEPARTNER auch mehrere Koordinatoren benennen. Im Übrigen weist der IT-SERVICEPARTNER seinen Mitarbeitern Rollen und Zuständigkeiten zu.

6 Dienstleistungssteuerung

Dienstleistungssteuerung im Rahmen Service Management bedeutet Gestaltung, Steuerung und Kontrolle von Leistungsflüssen hinsichtlich Qualität, Quantität und deren Veränderungen.

Die Wahrnehmung dieser Steuerungsverantwortung wird durch die Definition und Ausgestaltung entsprechender Rollen auf Seiten des IT-SERVICEPARTNERS und der MAN sichergestellt.

Die dabei angewendeten Methoden und Prozesse sind an Industriestandards wie z. B. ITIL angelehnt und werden in ihrer Ausprägung in Teilen im Folgenden beschrieben.

6.1 Dienstleistungs-Steuerungsmodell

Dieses Kapitel beschreibt die Grundsätze der Zusammenarbeit der Parteien im Zusammenhang mit dem Vertrag. Es werden Mindestanforderungen dargestellt. Das an den Individualanforderungen des jeweiligen Vertrags angepasste Zusammenarbeitsmodell ist zwischen den Parteien zu Beginn des Vertrags abzustimmen, zu dokumentieren und während der Laufzeit des Vertrags, bei Vorliegen von entsprechenden Gründen, einvernehmlich anzupassen.

Das Ziel des Zusammenarbeitsmodells ist es, die Erreichung der Vertragsziele zu unterstützen, indem



- die vertraglich definierte Leistung unmittelbar gesteuert wird,
- Risiken durch fehlende Transparenz vermieden werden und
- die Leistungserbringung nicht durch vertragliche oder kommerzielle Diskussionen beeinträchtigt wird.

Der Erreichung der vorgenannten Ziele liegen die folgenden Paradigmen zu Grunde:

- Die Erreichung des Vertragsziels und die Erbringung der Leistungen geht einer Eskalation vor.
- Unmissverständliche Kommunikation verhindert Eskalationen.
- Der unmissverständlichen Kommunikation liegt Transparenz zu Grunde.
- Transparenz wird durch abgestimmte Berichte und Erklärungen erzeugt.
- Die Abstimmung erfolgt gemeinsam auf den funktionalen Ebenen.

Ein Koordinator, der für die MAN als Ansprechpartner fungiert und durch den die Mitarbeiter des IT-SERVICEPARTNERS koordiniert werden, wird vom IT-SERVICEPARTNER benannt.

Die MAN hat Steuerungsfunktionen etabliert, mit denen sichergestellt wird, dass die Serviceleistungen an den Strategien und Zielen der MAN ausgerichtet sind und die im Vertrag definierten Leistungsaspekte erbracht werden.

Bei Streitigkeiten gilt das Eskalationsverfahren wie in den IT-AEB beschrieben.

Für seine Steuerung und die Schnittstelle zur MAN wird der IT-SERVICEPARTNER eine Organisationsstruktur einsetzen, die adäquat zur MAN strukturiert ist und mit den entsprechenden Entscheidungsbefugnissen ausgestattet ist.

6.2 Gremien

Gremien werden im Rahmen der Transition oder den jeweiligen Projekten abgestimmt.

6.3 Kommunikations- und Eskalationswege

Eine Kommunikations- und Eskalationsmatrix wird während der Transitionsphase erstellt und abgestimmt und während der Vertragslaufzeit aktuell gehalten.

7 Service Standorte

Die Leistungserbringung erfolgt primär aus und in den Geschäftsräumen des IT-SERVICEPARTNERS bzw. Räumlichkeiten mit entsprechenden Schutzvorkehrungen, d.h. primär ist der Betrieb der Systeme „per remote“ (nicht in den Geschäftsräumen der MAN) zu erbringen. Anteile des Service Managements und der Serviceerbringung sind bei MAN vor Ort erforderlich.

Für die Zugriffe „per remote“ sind die Vorgaben der MAN gemäß **Anlage 8 (IT-SERVICEPARTNER Access)** einzuhalten.

Die Betriebsordnung für Fremdfirmen regelt im Arbeits-, Brand- und Umweltschutz wichtige Grundpflichten beider Vertragsparteien in der gemeinsamen Zusammenarbeit bezüglich ihres Einsatzes auf dem Gelände der MAN. In der direkten Zusammenarbeit mit unseren Geschäftspartnern wollen wir die Belange des Arbeits- und Gesundheitsschutzes möglichst frühzeitig in relevante Planungsprozesse und betriebliche Abläufe integrieren. Darüber hinaus möchten wir



die verhaltensbasierte Sicherheit konsequent ausbauen und an die Verantwortung jedes Einzelnen appellieren, um Unfälle nachhaltig zu reduzieren. Die jeweils gültige Fassung der Betriebsordnung in Verbindung mit der auftragsbezogenen Einweisung sichert ein gemeinsames Verständnis und gibt Hinweise über standort-spezifische Gefährdungen. Die Betriebsordnung für Fremdfirmen für die einzelnen Standorte finden Sie unter: [Beschaffung | MAN \(mantruckandbus.com\)](https://www.mantruckandbus.com)

8 Infrastruktur, Tools und Produktstandards

Dieses Kapitel beschreibt die technischen und infrastrukturellen Gegebenheiten der MAN für die Erbringung des Services durch den IT-SERVICEPARTNER.

Die Leistungserbringung erfolgt, wenn nicht ausdrücklich anders vereinbart, in und mit den Systemen der MAN und unter Einhaltung der vorgegebenen Standards der MAN, um die Integrität des Services, in die gesamte Infrastruktur und IT Organisation der MAN sicherzustellen.

8.1 Systeme, Tools

Die MAN stellt die Rechenzentrumskapazitäten gemäß den Abstimmungen zwischen MAN und dem IT-SERVICEPARTNER im Rahmen der Transition bei. Darüber hinaus stellt die MAN, den Verzeichnisdienst (aktuell MS Active Directory), die notwendigen ITSM-Tools wie CMDB (aktuell TCM), das System zur Bearbeitung von Incidents, Changes und Problems (Service Management Tool, aktuell HP Service Center), sowie das Service Request und Workflow Tool (aktuell ServiceNow) bei.

Für die zu erbringenden Services sind bereitgestellten Tools der MAN zu verwenden. Weiterhin wird der IT-SERVICEPARTNER die Services in Übereinstimmung mit den Qualitätsstandards, Arbeitsmethoden, Betriebsmittelvorschriften, Vorgaben und sonstigen Normen von MAN, die MAN zur Verfügung stellt bzw. auf Nachfrage zur Verfügung stellt, erbringen, z.B. Major Incident Prozess.

Alle für die Leistungserbringung benötigten Zugriffsberechtigungen auf Systeme der MAN werden in erforderlichem Umfang vor Projektstart durch MAN zur Verfügung gestellt. Der IT-SERVICEPARTNER erbringt die Leistungen grundsätzlich mit eigenen Arbeitsmitteln und Materialien. Die Nutzung von Arbeitsmitteln und Flächen der MAN sind grundsätzlich kostenpflichtig, sofern nicht anders vereinbart.

Sollte der IT-SERVICEPARTNER darüber hinaus Mittel zur Leistungserbringung benötigen, sind diese vom IT-SERVICEPARTNER zu stellen.

8.2 IT-SERVICEPARTNER Access

Die MAN bietet externen Partnern die Möglichkeit eines Fernzugriffs (IT-Servicepartner Access) auf interne Ressourcen des MAN-Netzwerks, wie in **Anlage 8 (IT-SERVICEPARTNER Access)** beschrieben. Darüber hinaus gehend werden keine Zugriffe seitens MAN bereitgestellt



9 Berichte (Reporting)

Das Reporting liefert der MAN einen umfassenden Überblick über alle abrechnungsrelevanten IT-Serviceleistungen und deren Qualität, wobei Vollständigkeit und Aktualität der Daten im Vordergrund stehen.

Basierend auf den historisierten Daten liefert das Reporting zusätzlich die Möglichkeit einer Trendanalyse, welche der MAN und dem IT-SERVICEPARTNER eine Zukunftsprognose ermöglicht.

Die Dokumentation und Berichte über einen Service gelten als wesentlicher Bestandteil des Service und die Bereitstellung der entsprechenden Dokumentation und Berichte ist Voraussetzung für die Erbringung des Service und die Fälligkeit der Vergütung. Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet sämtliche Berichte bezüglich der Leistungserbringung insbesondere als Informationsgrundlage, Entscheidungshilfe, Sicherstellung der Qualität der Services und Controlling der MAN zur Verfügung zu stellen.

Das Reporting weist den Betriebsstatus der IT-Serviceleistung und die Qualität der erbrachten Leistung nach, es bildet die Grundlage für eine erfolgreiche Leistungsverrechnung.

Für das Reporting gelten die in Kapitel „Leistungsbeschreibung“ definierten Grundsätze und die in Kapitel „Service Level“ festgelegten KPIs. Sollte sich im Zuge eines Changes die Leistungsbeschreibung eines Services oder die KPIs ändern und wirkt sich diese Änderung auf die Daten, Tabellen oder Metriken des Reportings aus, dann führt der IT-SERVICEPARTNER die notwendigen Anpassungen nach den vorgegebenen Prozessen im Rahmen desselben Changes ebenfalls selbstständig durch.

9.1 Rahmenbedingungen für Berichte

Der IT-SERVICEPARTNER liefert die Berichte, wenn nicht anders angegeben, ab dem Übergabestichtag.

Als Berichtszeitraum gilt, soweit nicht im Einzelfall anders angegeben, jeweils der erste bis letzter Tag des vorangehenden, gleich langen Zeitraums (also z.B. der erste bis letzte Tag, des Vormonats bei einem monatlich zu erstellenden Bericht).

Der IT-SERVICEPARTNER hat der MAN die in dem Vertrag genannten Berichte in den dort jeweils festgelegten zeitlichen Abständen zur Verfügung zu stellen.

Wenn dort bestimmt ist, dass ein Bericht wöchentlich, quartalsweise oder monatlich vorzulegen ist, hat der IT-SERVICEPARTNER diesen Bericht der MAN spätestens am zehnten (10.) Kalendertag nach Beendigung des jeweiligen Berichtszeitraums zur Verfügung zu stellen.

Nicht bereitgestellt werden Daten, Verarbeitung der Daten, Daten-Zugriff, spezielle Vorgaben, Infrastrukturanforderungen etc., die aus gesetzlichen Gründen nicht bereitgestellt werden dürfen.

Aus der Dokumentation kann MAN die Entstehung der Berichte von der Datenquelle bis zur Darstellung als Status- bzw. Serviceampel lückenlos nachvollziehen. Der IT-SERVICEPARTNER zeigt MAN auf Anforderung anhand ausgewählter Beispiele den genauen Ablauf der Datenerhebung und Datenverarbeitung.

Der IT-SERVICEPARTNER hat die Berichte und deren Dokumentation so zu erstellen, dass diese auch von einem Sachgebietsfremden gelesen und verstanden werden können.



Zu den Verantwortlichkeiten des IT-SERVICEPARTNERS gehört insbesondere das Bereitstellen in dem von MAN gewünschten Format und Layout, z.B. weiterverarbeitungsfähiges Dateiformat wie Excel, Word, PDF. Weiterhin die Sicherstellung, dass derartige Rohdaten in einem von der MAN definierten, marktüblichen Format bereitgestellt werden. Diese ermöglichen der MAN, die Berichte zu verifizieren und eigene ad-hoc-Berichte zu produzieren.

9.2 Beschreibung von Berichten

| ID | Berichtsname | Beschreibung | Erstellungsintervall |
|-------|---|--|--|
| P001 | Projektberichte | Projektberichte und Sprintberichte gemäß den Abstimmungen zwischen den Parteien | gemäß Abstimmung |
| FI001 | Rechnungs-Informationen | Detaillierte Aufstellung der zur Rechnungsprüfung und zur internen Weiterverrechnung notwendigen Informationen (siehe oben), u. a. Services, von MAN unterschriebene Leistungsnachweise für alle über T&M abgerechneten Leistungen bzw. abgenommen Containern. | monatlich |
| FI002 | Detailbericht | Detaillierter Nachweis über Ist-Mengen einschließlich Informationen zu den jeweiligen Assets und Services gemäß Ressource Unit (RU), Berechnungsverfahren, Beschreibung, technischer abrechnungsrelevanter Details und sonstigen Informationen insbesondere Bestellnummer, Angebotsname, Artikelnummer, (siehe oben) | monatlich |
| SEC01 | Policy Compliance | Der Dienstleister bestätigt die Einhaltung der MAN Informationssicherheitsrichtlinien. Der Dienstleister weist nach, dass deren Zertifizierungen, wie ISO27001 und/oder TISAX, gültig sind. | jährlich |
| SEC02 | Supplier Access /Liste der Dienstleisterzugänge | Liste aller Personen mit Zugängen zur Dienstleistung. | quartalweise |
| SEC03 | Changes in Supplier Access/Änderungen bei den Dienstleisterzugängen | Liste über die Änderungen bei den Zugängen. | quartalweise |
| SEC04 | Supplier Access Rights/Dienstleisterzugänge Zugriffsrechte | Rollen und Berechtigungen der Personen mit Zugängen zu den Dienstleistungen. | quartalweise |
| SEC06 | Security Event & Incident Management | Informationssicherheitsereignisse und -vorfälle mit Bezug auf die Serviceerbringung. | quartalweise |
| SEC13 | Risk Report | Informationssicherheitsrisiken sind identifiziert, erfasst und gemanaged. | quartalweise |
| SEC14 | Audit Reports | Audit Findings und GAPs werden geschlossen, Auditergebnisse jährlich aktualisiert | |
| SEC15 | Data Privacy Standard Report | Bericht über die implementierten Maßnahmen zur Einhaltung der Vorschriften hinsichtlich des Datenschutzes auf Basis der Auftragsverarbeitungsvereinbarung. | jährlich |
| SEC16 | Data Privacy Incident Report | Beschreibung aller aus Sicht des Datenschutzes relevanten Vorfälle einschließlich der Beschreibung von Maßnahmen, wie derartige Vorfälle vermieden werden können. | immediately/ Pro Vorfall, sofort |



10 Schutz und Sicherheitsverfahren

In diesem Kapitel sind die Sicherheitsanforderungen aufgeführt, die der IT-SERVICEPARTNER bei allen Services vom Übergabestichtag an (wenn nicht anders angegeben oder zwischen den Parteien vereinbart) erfüllen bzw. einhalten wird.

Der IT-SERVICEPARTNER beachtet den aktuellen Stand der Technik bezüglich IT Sicherheit.

Zu den Aufgaben des IT-SERVICEPARTNERS gehört im Rahmen der Leistungserbringung für die MAN die Einhaltung der Sicherheitsanforderungen und des Datenschutzes und der gültigen anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Bestimmungen der EU-Datenschutz-Grundverordnung (die „EU-DSGVO“) und unter dem Bundesdatenschutzgesetz (das „BDSG“).

Die Anforderungen der MAN sind in den folgenden Dokumenten beschrieben:

- Anlage 17 Informationssicherheitsrichtlinien
- Anhang 17-A Schutz- und Sicherheitsverfahren inkl. Policy Packs
- Anhang 17-F Auftragsverarbeitungsvertrag
- Anhang 17-G Zertifizierungsanforderungen Checkliste
- Anhang 17-H Sorgfaltspflicht Lieferanten

Die Anlage Informationssicherheitsrichtlinien und deren Anhänge beschreibt bestehende Richtlinien zur Informationssicherheit, Datenschutz und Datensicherheit.

Die im Anhang 17-A aufgeführten Schutz- und Sicherheitsverfahren inkl. Policy Packs sind nur zu beachten sofern der IT-SERVICEPARTNER Leistungen auf den Systemen der MAN erbringt.

Der IT-SERVICEPARTNER bestätigt die Einhaltung der MAN Informationssicherheitsrichtlinien und Datenschutzregelungen.

Der IT-SERVICEPARTNER weist nach, dass seine Zertifizierungen, wie ISO27001 und/oder TISAX, gültig sind. Zertifizierungen oder Re-zertifizierungen des IT-SERVICEPARTNERS erfolgen auf Kosten des IT-SERVICEPARTNERS.

11 Transition

Der IT-SERVICEPARTNER verpflichtet sich zur termingerechten und vollständigen Übernahme der von ihm zu erbringenden IT-Serviceleistungen und der Betriebsverantwortung von der MAN bzw. dem bisherigen Servicepartner. Die schrittweise Übernahme ist in Form einer Transition durchzuführen, in der der bisherige Servicepartner abgelöst und die Voraussetzungen geschaffen werden, die IT-Serviceleistungen gemäß den Bestimmungen des Vertrages in eigener Verantwortung für die MAN und den weiteren Leistungsbeziehern zu betreiben.

Die Transition endet mit dem Betriebsübergang bzw. Change of Control (CoC oder auch Übergabestichtag). Vom Beginn des Übergabestichtags an übernimmt der IT-SERVICEPARTNER die volle Verantwortung für die Erbringung der Services von MAN und erbringt die Services an MAN.

Der CoC ist maßgeblich für die vollständige Ablösung des bisherigen Servicepartners und für das Inkrafttreten der unter Kapitel „Service Level“ definierten Service Level (Beginn der Service Level-konformen Serviceerbringung).



Eines der wesentlichen Ziele der Transition ist der reibungslose Übergang des Betriebes von der MAN bzw. dem bisherigen Servicepartner ohne Einschränkung, Gefährdung oder negativer Beeinträchtigung des Betriebs.

Die Einzelheiten der Transition, insbesondere die kritischen Transition-Meilensteine, Vorgehen, Umsetzungsplan und Berichte sind im finalen, mit der MAN abgestimmten Transition Konzept vom IT-SERVICEPARTNER beschrieben.

Der IT-SERVICEPARTNER ist für die inhaltliche Detailplanung und Durchführung der Transition innerhalb des vorgegebenen Zeitraumes ganzheitlich verantwortlich, dies beinhaltet sowohl die Planung als auch die Projektleitung der Tätigkeiten für den IT-SERVICEPARTNER und der MAN.

Für die Erbringung der beschriebenen Transitionsleistungen schuldet die MAN dem IT-SERVICEPARTNER nur die im Preisblatt abschließend vereinbarte Vergütung zur Transition.

Der detaillierte Transitionsplan wird nach Beauftragung zwischen den Parteien final abgestimmt.

Der IT-SERVICEPARTNER übernimmt während der Transition insbesondere die folgende Aufgaben:

- Analyse der übergebenen Projekte: Der IT-SERVICEPARTNER analysiert die übergebenen Projekte hinsichtlich ihrer Ziele, Anforderungen, Rahmenbedingungen, technischer Architektur und Risiken.
- Planung der Transition: Der IT-SERVICEPARTNER plant die Transition der übergebenen Projekte. Dazu gehört die Erstellung eines detaillierten Transitionsplans, der Verantwortlichkeiten des IT-SERVICEPARTNER klar ersichtlich macht.
- Übernahme der Projekte: Der IT-SERVICEPARTNER übernimmt die übergebenen Softwareentwicklungsprojekte schrittweise. Dazu gehört die Projekte in mindestens derselben Qualität durchführen zu können, das komplette Personal ist schrittweise bereitgestellt zu stellen und seine Mitarbeiter in den erforderlichen Technologien zu schulen das eine reibungslose Übernahme gewährleistet ist.

Der IT-SERVICEPARTNER hat seinem Grobkonzept entsprechend den Einsatz von Schlüsselpersonal in Form einer Personalmatrix darzustellen. Diese beinhaltet zusätzlich die Anzahl der Personen während und nach der Transition Phase sowie die geplanten Personen für die Serviceerbringung.

12 Beendigungsunterstützung

Im Falle der teilweisen oder vollständigen Beendigung dieses Vertrages oder einzelner Services oder Servicebestandteile gleich aus welchem Grund wird der IT-SERVICEPARTNER die im Folgenden beschriebenen Tätigkeiten ausführen, um der MAN einen reibungslosen Übergang der Services ohne Unterbrechung oder anderweitige Beeinträchtigung auf die MAN, eine Groupengesellschaft der MAN oder einen sonstigen IT-Servicepartner innerhalb oder außerhalb der Volkswagen-Gruppe (der „Folgeservicepartner“) zu ermöglichen.

Grundsätzlich ist eine Beendigungsunterstützung durch den IT-SERVICEPARTNER zu leisten, unabhängig vom Grund der Kündigung des Vertrags. Der IT-SERVICEPARTNER hat sicherzustellen, dass es zu keiner Verschlechterung der Qualität während des Zeitraums der Beendigungsunterstützung kommt.

12.1 Übertragung von Daten/Dokumenten

Auf Wunsch und nach Auswahl der MAN wird der IT-SERVICEPARTNER im Rahmen der Beendigungsunterstützung unentgeltlich sämtliche Daten in einem weiterverarbeitungsfähigen Format und sämtliche Dokumente (einschließlich aller vertraulichen Informationen und Daten der MAN), die der IT-SERVICEPARTNER für die Erbringung der Services eingesetzt und/oder von MAN im Laufe der Serviceerbringung erhalten hat, an die MAN übertragen. Der IT-SERVICEPARTNER hat die vollständige Übertragung aller vertraulichen Informationen und Daten der MAN schriftlich zu bestätigen und darf keine solche Daten und Informationen zurückbehalten oder auf seinen IT-Systemen behalten. Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet nach Beendigung unverzüglich und unentgeltlich die ihm im Rahmen dieses Vertrags übertragenen Daten zu löschen bzw. Unterlagen zu vernichten und MAN die Löschung bzw. Vernichtung unmittelbar schriftlich zu bestätigen, soweit gesetzliche Gründe nicht entgegenstehen.

Darüber hinaus wird der IT-SERVICEPARTNER sämtliche von MAN beigestellte Hardware, Software oder sonstige Vermögensgegenstände an die MAN zurückgeben.

Der IT-SERVICEPARTNER ist verpflichtet eine Liste noch offener Aufträge bereitzustellen und alle offenen Tickets mit einem dedizierten Ansprechpartner zur Klärung von Rückfragen zu übergeben.

12.2 Dokumentationspflicht

Die Dokumentationen sind im aktuellen Stand im Rahmen der Beendigung ohne gesonderte Vergütung zu übergeben.

12.3 Allgemeine Unterstützungsleistung

Die MAN kann von dem IT-SERVICEPARTNER verlangen, dass dieser die MAN und einen anderen Folgeservicepartner bei der Überleitung der betreffenden Services an die MAN oder einen Folgeservicepartner unterstützt. Die Unterstützung kann insbesondere aus den folgenden Leistungen bestehen:

- a) Zusammenarbeit mit der MAN und dem anderen Folgeservicepartner zum Zwecke einer ordnungsgemäßen Überleitung der betreffenden Services, einschließlich der Ausarbeitung und Umsetzung eines entsprechenden Überleitungsplans;



- b) umfassende Unterstützung der MAN bei der Erstellung und Durchführung von Ausschreibungen für die betreffenden Services;
- c) Schulung, Einweisung oder sonstige Vermittlung von Kenntnissen, die der andere Folgeservicepartner für die ordnungsgemäße Erbringung der betreffenden Services benötigt, einschließlich der Informationen über die eingesetzten Systeme, Abläufe und Prozesse;
- d) Übergabe aller relevanten System- und Anwendungsdokumentationen sowie alle sonstigen betriebsrelevanten Daten in einer durch den Folgeservicepartner ohne weiteres verwendbaren Form sowie Übergabe aller weiteren Daten und Informationen, die der MAN nach dem Vertrag zustehen;
- e) Übergabe aller sonstigen im Besitz des IT-SERVICEPARTNERS befindlichen Daten, Informationen und Unterlagen, die erforderlich sind, um dem Folgeservicepartner die eigene Durchführung der Services zu ermöglichen, und/oder der MAN nach dem Vertrag zustehen.

Der IT-SERVICEPARTNER wird jederzeit innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen ab dem Zugang eines entsprechenden Verlangens der MAN in Zusammenarbeit mit dem Folgeservicepartner einen detaillierten Überleitungsplan erstellen und – falls es sich bei dem Folgeservicepartner nicht um die MAN handeln sollte – mit der MAN abstimmen. Der Überleitungsplan soll eine genaue Beschreibung der Überleitungsphasen, einschließlich der Terminplanung und Ressourcenbindung der Beteiligten (MAN, anderer Folgeservicepartner, IT-SERVICEPARTNER) sowie eine Beschreibung ihrer Zusammenarbeit enthalten. Die MAN wird dem IT-SERVICEPARTNER einen etwaigen Folgeservicepartner unverzüglich benennen, um die Erstellung und Abstimmung des Überleitungsplans zwischen den Beteiligten zu ermöglichen.

Die weiteren Einzelheiten der Unterstützungsleistungen werden die Parteien einvernehmlich festlegen. Die Erbringung der Unterstützungsleistungen durch den IT-SERVICEPARTNER soll in jedem Fall so erfolgen, dass Unterbrechungen oder sonstige Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebes der MAN vermieden und die rechtlichen Anforderungen beachtet werden. Insbesondere darf die ordnungsgemäße Erbringung von Services, welche die MAN noch vom IT-SERVICEPARTNER bezieht, nicht beeinträchtigt werden.

Für die Erbringung der beschriebenen Unterstützungsleistungen gemäß dieser Ziffer schuldet die MAN dem IT-SERVICEPARTNER nur die in **Anlage 4 (Preistabellen)** abschließend vereinbarte Vergütung zur Beendigungsunterstützung, wenn diese von MAN beauftragt wird und sofern der gesamte Vertrag beendet wird und sämtliche Services überführt werden. Bei Teilbeendigungen und Unterstützungsleistungen bei der Überleitung der betreffenden Services auf einen anderen Folgeservicepartner, wird die Vergütung entsprechend der Services aufgeteilt. Weiterhin kann der IT-SERVICEPARTNER keine Vergütung für die Beendigungsunterstützung verlangen, wenn der Folgeservicepartner der IT-SERVICEPARTNER selbst oder ein unter diesem Vertrag vom IT-SERVICEPARTNER beauftragter Subdienstleister ist.

12.4 Vorübergehende Weitererbringung der Services

Auf Wunsch und nach Auswahl von MAN wird der IT-SERVICEPARTNER auch über die Vertragsbeendigung hinaus für einen Zeitraum von maximal 18 Monaten nach Wahl von MAN einzelne oder sämtliche Services und/oder Servicebestandteile zu den Bedingungen dieses Vertrages und gegen Zahlung der darauf anwendbaren Vergütung weitererbringen, soweit dies MAN bis zum Übergang der Services an den Folgeservicepartner für erforderlich hält. Ein solches Verlängerungsverlangen ist von MAN spätestens drei (3) Monaten vor effektiver Beendigung dieses Vertrages schriftlich auszuüben. Es kann mehrmals innerhalb des vereinbarten Zeitraums ausgeübt werden. Die Rechte unter der Verlängerungsoption und unter dieser Ziffer bestehen unabhängig voneinander.



13 Unterschriften

MAN Truck & Bus SE

Bereich Informationssysteme (FI)

ppa.

i.V.

Leiter Informationssysteme FI

Leiter Informationssysteme FISD

Bereich Beschaffung Allgemein

ppa.

i.V.

i.V.

[IT-SERVICEPARTNER]

Ort, Datum:

[Name/Position]