

# DIN SPEC 1041:2010-05 (D)

## Outsourcing technologieorientierter wissensintensiver Dienstleistungen

---

Inhalt	Seite
Vorwort .....	3
Einleitung .....	5
1 Anwendungsbereich .....	6
2 Begriffe .....	6
3 Outsourcing-Phasenmodell .....	11
3.1 Allgemeines .....	11
3.2 Prozessanalyse und Redesign.....	12
3.2.1 Festlegen allgemeiner Rahmenbedingungen.....	12
3.2.2 Prozessanalyse.....	14
3.2.3 Identifikation von Outsourcing-Kandidaten .....	17
3.2.4 Auswahl von Outsourcing-Gegenständen .....	20
3.2.5 Erhebung geeigneter Service Provider (Request for Information) .....	22
3.2.6 Interne Entscheidung bezüglich Fortführung des Outsourcing-Vorhabens.....	24
3.2.7 Detaillierung der Services im Rahmen eines Dienstleistungskataloges.....	24
3.2.8 Redesign der Geschäftsprozesse.....	26
3.3 Entwurf der Organisation der Outsourcing-Beziehung.....	29
3.3.1 Risikoanalyse der Services .....	29
3.3.2 Definition eines Rahmenwerkes für Maßnahmen bei Servicebeeinträchtigung.....	30
3.3.3 Definition eines Rahmenwerkes bezüglich Compliance .....	31
3.3.4 Definition eines Rahmenwerkes bezüglich Performance der Leistungserbringung .....	33
3.3.5 Definition eines Rahmenwerkes zur Überwachung der Leistungserbringung .....	34
3.3.6 Definition eines Rahmenwerkes zur Vergütung des Service Providers .....	35
3.3.7 Definition eines Rahmenwerkes als Anreizsystem für den Service Provider.....	37
3.3.8 Entwurf der Service Level Agreements.....	38
3.3.9 Validierung der Service Level Agreements .....	39
3.3.10 Entwicklung eines Änderungsprozesses für das Service Level Agreement .....	40
3.4 Service Provider Auswahl .....	42
3.4.1 Durchführung der Ausschreibung (Request for Proposal).....	42
3.4.2 Evaluation von Service Providern .....	43
3.4.3 Vertragsabschluss mit Service Provider .....	45
3.5 Servicemigration und Regelbetrieb.....	47
3.5.1 Übertragung der auszulagernden Dienstleistungen an den Service Provider .....	47
3.5.2 Test und Freigabe der ausgelagerten Services .....	49
3.5.3 Überwachung des Regelbetriebs.....	50
3.5.4 Änderungsmanagement im Regelbetrieb .....	52
3.5.5 Auditieren der Outsourcing-Beziehung im Regelbetrieb .....	52
3.5.6 Beendigung oder Fortführung der Outsourcing-Beziehung.....	53
4 Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen .....	54
4.1 Anforderungen an die Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen.....	54
4.2 Empfehlungen zur Durchführung einer Wirtschaftlichkeitsbetrachtung .....	55
4.2.1 Allgemeine Vorgehensweise .....	55
4.2.2 Zukünftig entfallende Kosten .....	55
4.2.3 Kosten im Rahmen des Outsourcing Migrationsprojekts und des Regelbetriebs.....	57
4.2.4 Betrachtung der Outsourcing-Beziehung als Investition.....	59
Anhang A (informativ) Kritische Faktoren zur Unterstützung des Veränderungsprozesses .....	60
Anhang B (informativ) Einfluss einer Auslagerung auf die Beurteilung von Fehlerrisiken aus Sicht des Abschlussprüfers .....	62

<b>Anhang C (informativ) Potenziell relevante deutsche Rechtsvorschriften im Rahmen von Outsourcing.....</b>	<b>63</b>
<b>Anhang D (informativ) Weitere Standards und Dokumente mit Bezug zu Outsourcing.....</b>	<b>68</b>
<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>75</b>