

Entwurf, V0.9

Online-Dienst für den digitalen Bauantrag

FIT-Store Leistungsbeschreibung

September 2021

Inhalt

Glossar	1
Kurzzusammenfassung	2
1. Leistungsumfang des Online-Dienstes	3
2. FIM-Informationen	4
3. OZG-Referenzinformationen	4
4. Funktionsweise und -umfang des Online-Dienstes	4
5. Technische Beschreibung des Online-Dienstes	8
6. Kostenschätzung zur Nachnutzung	11
7. Benennung der IT-Dienstleister	13
8. Serviceversprechen	13
8.1. Nutzungszeit und Verfügbarkeit	14
8.2. Service-, Support- und Wartungszeiten	14
8.3. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	16
8.4. Servicestelle des IT-DL.....	17
8.5. Störungsmeldung.....	18
9. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist	21
10. Kontaktdaten	22

Glossar

DokuFIS	Databund DMS-Standard
DVZ	Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH
EfA	Einer für Alle
FIM	Föderales Informationsmanagement
FIT-Store	Angebotsplattform der FITKO (Föderale IT-Kooperation)
ITPLR	IT-Planungsrat
LBO	Landesbauordnung
LeiKa	Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung
LDAP	Lightweight Access Protocol
MV-SP	Mecklenburg-Vorpommern Service Portal
OZG	Onlinezugangsgesetz
ProBAUG	Bauordnungsrechtliches digitales Fachverfahren der Firma ProSoz
ProSoz	Software- und Beratungsdienstleister für die digitale kommunale Verwaltung
TF	Themefeld
uBAB	untere Bauaufsichtsbehörde
UP	Umsetzungsprojekt
VGv	Vorgangsverantwortliche
XBau	Standard für die Kommunikation in bauaufsichtlichen Verfahren
ZVP	Zahlungsverkehrsplattform

Kurzzusammenfassung

Der Online-Dienst für den digitalen Bauantrag umfasst ausgewählte Verwaltungsleistungen gemäß dem Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa), die im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes (OZG) im Themenfeld „Bauen und Wohnen“ im Umsetzungsprojekt „Bauvorhaben 1“ vom Land Mecklenburg-Vorpommern entwickelt wurden und nun im FIT-Store allen anderen Bundesländern zur Nachnutzung bereitgestellt werden.

Zum Stand September 2021 beinhaltet der Online-Dienst die LeiKa-Leistungen „Baugenehmigung Erteilung im vereinfachten Baugenehmigungsverfahren“ sowie „Genehmigungsfreistellungsverfahren“ aus der übergreifenden OZG-Leistung „Bauvorbescheid und Baugenehmigung“. Im Zuge der Weiterentwicklung des Online-Dienstes werden weitere LeiKa-Leistungen direkt angebunden, die von einer unteren Bauaufsicht oder einer Gemeinde im Kontext eines digitalen Bauantrags angeboten werden, wie „Baubeginn Anzeige“ und „Nutzungsaufnahme“. Über weitere Leistungen wird auch im Nachnutzungssteuerungskreis zu befinden sein.

Die technische Umsetzung erfolgt nach dem „Einer-für-Alle“-Prinzip, sodass Betrieb sowie Erst- und Weiterentwicklung des Online-Dienstes vom umsetzenden Land Mecklenburg-Vorpommern durchgeführt werden und Anpassungen an länderspezifische Unterschiede leicht vorgenommen werden können. Die Kostenaufteilung erfolgt unter den nachnutzenden Bundesländern. Bis Ende 2022 werden soweit wie möglich Konjunkturmittel des Bundes eingesetzt.

Eine Besonderheit des Online-Dienstes ist der sog. „Vorgangsraum“, der eine kollaborative Antragsstellung und -bearbeitung ermöglicht. Dadurch können Bauherr:in und Entwurfsverfasser:in gemeinsam den Antrag ausfüllen und einreichen. Die Sachbearbeitenden können über den Vorgangsraum die Bauanträge digital bearbeiten, mit den Antragsstellenden kommunizieren und weitere Behörden zur Prüfung beteiligen.

Der Vorgangsraum sieht auch Schnittstellen zu externen Diensten wie den Basisdiensten eines Bundeslandes, Registern oder Fachverfahren vor. Die Anbindung an ein Fachverfahren erfordert die Zusammenarbeit mit dem Fachverfahrenshersteller, um eine passende Schnittstelle zu implementieren.

1. Leistungsumfang des Online-Dienstes

Der Online-Dienst für den digitalen Bauantrag umfasst ausgewählte Verwaltungsleistungen gemäß dem Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa), welche im Kontext eines Bauvorhabens von Land, Landkreis oder Gemeinde erbracht werden. Typischerweise erfolgt die Erbringung dieser LeiKa-Leistungen durch unsere Bauaufsichtsbehörden oder Gemeinden, wobei landesrechtliche Unterschiede im Online-Dienst berücksichtigt werden.

Innerhalb des OZG-Projekts sind diese LeiKa-Leistungen im Themenfeld (TF) „Bauen und Wohnen“ dem Umsetzungsprojekt (UP) „Bauvorhaben 1“ zugeordnet.

Tabelle 1 zeigt die zum Stand Juli 2021 im Online-Dienst abgebildeten LeiKa-Leistungen, inklusive Unterscheidung nach Verrichtungsdetails. Weitere LeiKa-Leistungen, die durch Weiterentwicklung im Online-Dienst 2021/2022 bereitgestellt werden, sind in Tabelle 2 aufgeführt. Nach 2021 können auch weitere LeiKa-Leistungen in den Online-Dienst und die Leistungsbeschreibung aufgenommen werden. Andernfalls wird für einen separaten Online-Dienst eine eigene Leistungsbeschreibung bereitgestellt.

Die einzelnen LeiKa-Leistungen sind mit den zugehörigen Informationsseiten auf der OZG-Informationsplattform verlinkt.

Tabelle 1: Im Online-Dienst enthaltene LeiKa-Leistungen

LeiKa-Leistung mit Verrichtungsdetail	Kennung
Baugenehmigung Erteilung im vereinfachten Baugenehmigungsverfahren	99012008001001
Genehmigungsfreistellungsverfahren Erteilung	77000000005668

Tabelle 2: In Weiterentwicklung vsl. enthaltene LeiKa-Leistungen

LeiKa-Leistung mit Verrichtungsdetail	Kennung
Bauvorbescheid Erteilung	99012010001000
Baugenehmigung Erteilung	99012008001000
Teilbaugenehmigung Erteilung	99012014001000
Baubeginn Anzeige	77000000003477
Nutzungsaufnahme Anzeige	77000000000773
Baugenehmigung Befreiung	99012008010000
Baugenehmigung Erteilung bei Abweichung	99012008001004
Abbruchanzeige Aufnahme	99012066034000
Ausnahmegenehmigung von Veränderungssperren	Neu zu vergeben

2. FIM-Informationen

Die dem Online-Dienst zugrundeliegenden Referenzartefakte basierend auf FIM-Notation können auf der OZG-Informationsplattform unter dem Reiter „OZG-Leistung“ Abschnitt „Zuordnungen“ individuell nach Leika-Leistung für die folgende OZG-Leistung heruntergeladen werden:

- [Bauvorbescheid und Baugenehmigung \(OZG-ID10519\)](#)

Das Herunterladen erfordert ein Nutzerkonto für die OZG-Informationsplattform, wofür eine kostenfreie Registrierung mit E-Mail-Adresse und Passwort genügt.

3. OZG-Referenzinformationen

Die Referenz- und Antragsprozesse können auf der OZG-Informationsplattform unter dem Reiter „Ergebnisse“ für die folgende OZG-Leistung heruntergeladen werden:

- [Bauvorbescheid und Baugenehmigung \(OZG-ID10519\)](#)

Das Herunterladen erfordert ein Nutzerkonto für die OZG-Informationsplattform, wofür eine kostenfreie Registrierung mit E-Mail-Adresse und Passwort genügt.

4. Funktionsweise und -umfang des Online-Dienstes

Die Nutzerreise im Online-Dienst für den digitalen Bauantrag lässt sich grob in zwei Bereiche gliedern: die Antragstellung und die Antragsbearbeitung. Die wesentlichen Schritte der Nutzerreise aus Sicht der Antragstellenden sind in Abbildung 1 für die Baugenehmigung dargestellt und werden im Folgenden detailliert.

Schritt der Nutzerreise	Funktionen (Auswahl)
1 Es besteht der Wunsch neu zu bauen bzw. umzubauen	
2 Nutzer erstellt Nutzerkonto und/oder loggt sich ein	▪ Anmeldung, Registrierung, Passwortänderung, Nutzungsbeding., mit Formulierungsvorschlag ▪ Zwischenspeicherung, Stammdaten bearbeiten, Servicebereich löschen ▪ Statustracker ▪ Integration Servicekonto M-V ▪ Musteraccount (für Antragssteller, Sachbearbeiter und vorgangsbezogene Beteiligte)
3 Nutzer sieht Fachinformationen ein	▪ Fachinformationen zeigen (ggf. mit Modus vor Login und nach Login)
4 Nutzer füllt Datenfelder aus, benennt weitere am Antrag Beteiligte, lädt Dokumente hoch, schickt diese ab	▪ Vorgangsraum anlegen und Personen für eine Zusammenarbeit einladen ▪ Rollen und Berechtigungen definieren ▪ Antrag schrittweise befüllen ▪ Upload (auch durch Dritte) durchführen ▪ Freizeichnung und Einreichung
5 Der Sachbearbeiter kommuniziert mit den Nutzer zur Nachreichung von Nachforderungen und fordert Stellungnahmen von internen oder externen Beteiligten ab	▪ Sachbearbeiter prüft Anträge auf Vollständigkeit ▪ Sachbearbeiter stellt Nachforderungen an den Antragsteller und kann Nachrichten mit ihm austauschen ▪ Der Sachbearbeiter fordert Stellungnahme von hausinternen und behördenübergreifenden Beteiligten an ▪ Die Beteiligten geben eine Stellungnahme ab
6 Nutzer:in bezahlt	▪ Gebühren als Soll-Stellung erheben ▪ Gebühr online bezahlen
Nutzer erhält Bescheid	▪ Zustellung des Bescheids mit weiteren relevanten Unterlagen

Abbildung 1: Nutzerreise für das Baugenehmigungsverfahren aus Sicht der Antragstellenden

Besteht der Wunsch, ein neues Gebäude zu errichten oder ein bestehendes umzubauen bzw. zu beseitigen, ist ein Antrag im Online-Dienst einzureichen. Zunächst beschäftigen sich Antragstellende damit, welches Verfahren für das individuelle Bauvorhaben nötig ist – verfahrensfrei nach LBO §61 M-V, per Genehmigungsfreistellung nach LBO §62, vereinfachter Baugenehmigung nach LBO §63 oder normaler Baugenehmigung nach LBO §64.

Wurde das passende Verfahren identifiziert, meldet sich Antragsteller:in mit dem landesspezifischen Nutzerkonto an. Sollte zuvor kein eigenes Nutzerkonto eingerichtet worden sein, ist zunächst eine Registrierung erforderlich. Liegen Wohnort von Antragsteller:in und Standort der bearbeitenden Behörde in verschiedenen Bundesländern, kann dennoch ein Antrag gestellt werden. Falls beide Bundesländer ein interoperables Service-Konto aufweisen, kann Antragsteller:in das Nutzerkonto aus dem eigenen Bundesland verwenden. Andernfalls ist die Registrierung und Anmeldung beim Service-Konto des Landes mit der bearbeitenden Behörde nötig.

In der Antragsstrecke selbst tragen die Antragsstellenden zunächst Angaben zu Bauherr:in und ggf. dessen Vertreter sowie zu Entwurfsverfasser:in ein. Im Anschluss erfolgen Angaben zu Baugrundstück, Bauvorhaben, etwaigen Abweichungen, Ausnahmen und Befreiungen sowie zur zahlungspflichtigen Person für das Begleichen der Bearbeitungsgebühr, wie in Abbildung 2 zu erkennen ist. Der Großteil der inhaltlichen Informationen zum Bauvorhaben wird über Anhänge im PDF-Format eingereicht, u.a. zu Liegenschaftskarte, Lageplan, Bauzeichnung, Baubeschreibung, Standsicherheitsnachweis, Brandschutznachweis. Per Drag & Drop können die einzelnen Unterlagen an die vorgesehene Stelle in der Antragsstrecke hochgeladen werden, wie Abbildung 3 aufzeigt. Falls an jeder Stelle der Antragsstrecke alle Pflichtfelder korrekt ausgefüllt wurden, kann eine Freizeichnung durch die beteiligten Personen (zum Beispiel Bauherr:in und Entwurfsverfasser:in) erfolgen. Erst nach dieser Freizeichnung kann der Antrag bei der zuständigen Behörde eingereicht werden. Bis dahin zeigen Hinweise an, welche Pflichtfelder noch auszufüllen sind.

Erstellt vor einem Monat Zuletzt bearbeitet vor 2 Stunden

Antrag Zusammenarbeit Berechtigungen

Angaben Bauherr/in

- ✓ Vertreter/in der Bauherrin / des Bauherrn
- ✓ Angaben Entwurfsverfasser/in
- ✓ Baugrundstück
- ✓ Angaben zum Vorhaben
- ✓ Abweichungen, Ausnahmen & Befreiungen
- ✓ Zahlungspflichtige/r
- ✓ Anlagen
- Freizeichnung
- Einreichen - noch nicht möglich

Hinweise anzeigen 2

Gesperrt
Sie bearbeiten diesen Antragsschritt. Für weitere Akteure ist die Bearbeitung momentan gesperrt.

Angaben Bauherr/in

Um den/die Bauherr/Bauherrin für eine Zusammenarbeit einzuladen, klicken Sie bitte auf den Menüpunkt "Zusammenarbeit" in der obenstehenden Menüleiste.

Allgemeine Angaben

☐ Handelt es sich um eine juristische Person?

Anrede akademischer Titel

Vorname * Nachname *

Staat * PLZ * Wohnort *

Deutschland

Straße * Hausnummer *

Telefonnummer * E-Mail *

Ist der Bauherr Grundstückseigentümer?

Ja

Abbildung 2: Screenshot der Antragsstrecke im vereinfachten Baugenehmigungsverfahren

01. Liegenschaftskarte 0

Auszug aus der amtlichen Liegenschaftskarte (§ 7 Abs. 1 BauVorlVO M-V ②)

02. Lageplan (§ 7 BauVorlVO M-V) 0

03. Bauzeichnung 0

04. Baubeschreibung 0

05. Baubeschreibung - Ergänzung land- und forstwirtschaftliches Bauvorhaben 0

06. Baubeschreibung - Ergänzung zu einem gewerblichen Bauvorhaben 0

07. Standsicherheitsnachweis 0

08. Erklärung des Tragwerksplaners 0

Sie können maximal 20 Dateien hochladen. Die maximale Größe je Datei beträgt 32 MB. Zulässige Dateitypen sind "PDF" Dateien: *.pdf

Dateien ziehen und ablegen oder [durchsuchen...](#)

Powered by PQ/NA

Abbildung 3: Screenshot der Oberfläche zum Upload von Bauvorlagen

Eine Besonderheit des Online-Dienstes ist der sogenannte „Vorgangsraum“, welcher die kollaborative Antragserstellung mehrerer Rollen und die digitale Beteiligung im Bereich der Sachbearbeitung ermöglicht. Der Vorgangsraum ist ein Cloudspeicher, auf welchem die Antragsdaten liegen, auf die dann von mehreren Nutzern gemeinsam zugegriffen werden kann.

Der Online-Dienst ermöglicht eine kollaborative Antragstellung zwischen Bauherr:in (oder dessen Vertretenden) sowie Entwurfsverfasser:in. Zu Beginn des Antrages können die Antragstellenden ihre spezifische Rolle auswählen (Bauherr:in, Vertreter:in Bauherr:in und/oder Entwurfsverfasser:in). Im Bereich Zusammenarbeit können dann weitere Personen für eine kollaborative Erstellung des Antrages eingeladen werden (zum Beispiel der Bauherr lädt den Entwurfsverfasser ein). Der Eingeladene erhält dann eine E-Mail mit einem Link zum Vorgangsraum und kann diesen mit einem Passwort betreten. Dort kann er dann genauso Daten eingeben und Anlagen hochladen. Die aktuell bearbeitete Facette ist für die Bearbeitung durch die andere Rolle dann gesperrt.

Eine kollaborative Antragsbearbeitung durch die Sachbearbeitenden in der Behörde ist ebenfalls möglich. Der Vorgangsraum ermöglicht diese Interaktion nicht nur zwischen Sachbearbeitenden der zuständigen Behörde, sondern auch zu den Antragstellenden und zu externen Behörden wie z.B. dem Umweltamt. Der Vorgangsraum verbindet die unterschiedlichen Stakeholder, wie in Abbildung 4 zu erkennen ist.

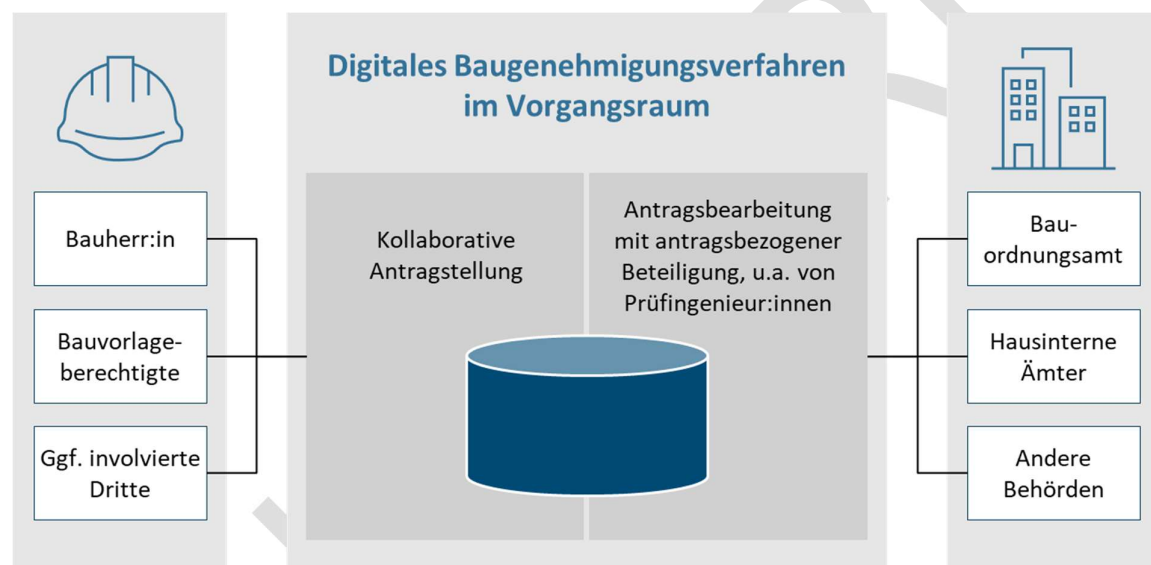


Abbildung 4: Kollaborative Antragstellung und -bearbeitung durch den Vorgangsraum

Den Sachbearbeitenden stehen zur Bearbeitung des Antrags verschiedene Funktionalitäten zur Verfügung, z.B. den Status zu ändern (u.a. „Angelegt“, „Abgelehnt“, „In Bearbeitung“, „Nachforderung“, „Abgeschlossen“), eine externe Beteiligung anzufordern, die Bearbeitungsgebühr zu erheben und den Bescheid zuzustellen. Unabhängig davon kann zu jeder Zeit eine Nachricht an die Antragstellenden inkl. Anhängen übermittelt werden. Hiermit können zu Beginn des Prüfungsprozesses Eingangsbestätigungen und Nachforderungen an den Antragsstellenden übersendet werden. Antragstellende können über den Vorgangsraum ergänzende Dokumente an die Sachbearbeitung versenden. Diese Dokumente werden dann direkt dem Vorgang zugeordnet. Die internen oder externen beteiligten Stellen bekommen einen eigenen Zugang zum Vorgangsraum und können die für sie freigegebenen Dokumente ansehen und über einen Rückkanal ihre Stellungnahme an den zentralen Sachbearbeitenden in der Bauaufsicht zurücksenden. Diese Stellungnahme wird dann wieder direkt dem Vorgang zugeordnet. Dadurch soll die Kommunikation schneller und effizienter erfolgen.

5. Technische Beschreibung des Online-Dienstes

Der Online-Dienst für den digitalen Bauantrag bettet sich in ein System aus bereits bestehenden Webportalen, Basisdiensten und externen Diensten ein, wie in Abbildung 5 dargestellt und im Folgenden beschrieben wird.

Die Implementierung des Online-Dienstes und die technische Inbetriebnahme für die Behörden übernimmt in erster Linie Mecklenburg-Vorpommern. Das nachnutzende Land wiederum stellt die länderspezifischen Basisdienste zur Verfügung und verlinkt die eigenen Webportale auf den Online-Dienst (z. B. über den elektronischen Behördenwegweiser Linie 6+). Zu den Basisdiensten zählen z.B. das Nutzerkonto und der Bezahltdienst, zu den Webportalen z.B. das Verwaltungsportal oder Fachportal Bauen. Basisdienste und Webseiten werden typischerweise bereits heute von den Ländern bzw. Behörden bereitgestellt. Wichtig ist, den Online-Dienst auf den bestehenden Webseiten so zu verlinken, dass Bürger:innen ihn leicht finden können.

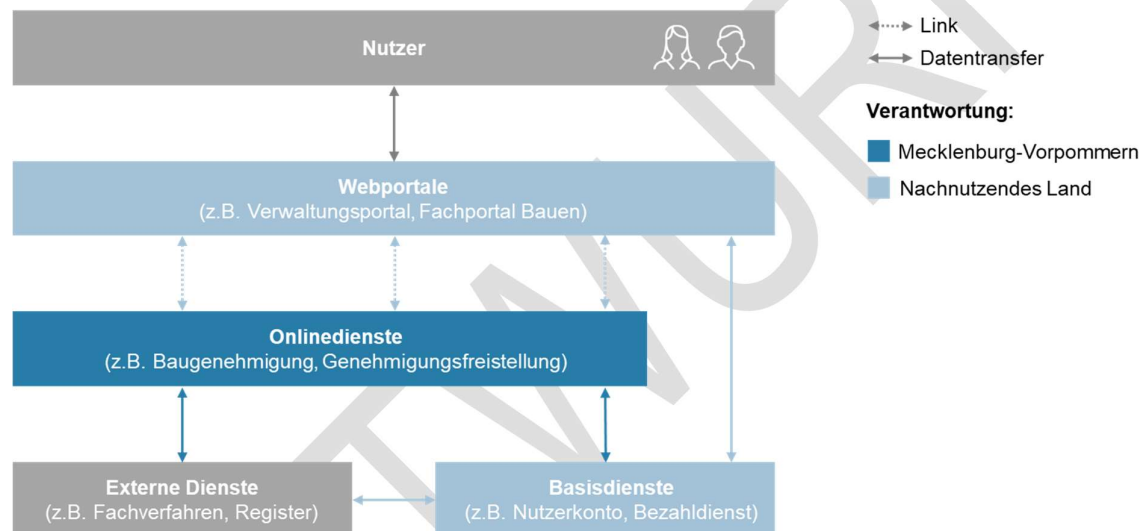


Abbildung 5: Ökosystem des Online-Dienstes

Die in Tabelle 3 aufgeführten Schnittstellen sind bereits umgesetzt. Der Datenfluss erfolgt jeweils verschlüsselt über https. Derzeit wird auch eine XBau Schnittstelle implementiert, die künftig eine Anbindung von Fachverfahren, welche ebenfalls den XBAU-Standard nutzen, ermöglichen soll. Für die Anbindung eines Fachverfahrens über XBau ist jedoch eine eigene Entwicklungsleistung durch die jeweiligen Fachverfahrenshersteller nötig. In Zusammenarbeit mit ProSoz ist für erste Nachrichtentypen im Fachverfahren ProBAUG die Schnittstelle aktuell in der Umsetzung.

Tabelle 3: Schnittstellen des Online-Dienstes

Nr.	Beschreibung	Protokoll	von System	nach System	Verschlüsselt?
1	Zahlungsverkehrsplattform	https	Vorgangsraum	ZVP	Ja

2	MV - Nutzerkonto	https	Vorgangsraum	MV-SP	Ja
3	Geowebdienste	https	Vorgangsraum	Dienste	Ja

Tabelle 4 Übersicht zu Rechten und Rollen

Rolle	Rechte
<u>Antragsteller</u>	
Bauherr	• Antragserstellung • Einladung zur Zusammenarbeit • Freizeichnen • Einreichen • Nach dem Einreichen als Einreicher: • Empfang von Nachrichten und Bescheid vom Sachbearbeiter • Versand von Nachrichten und Dokumenten an die Sachbearbeitung • Bezahlen der Gebühr
Vertreter des Bauherren	• Antragserstellung • Einladung zur Zusammenarbeit • Freizeichnen • Einreichen • Nach dem Einreichen als Einreicher: • Empfang von Nachrichten und Bescheid vom Sachbearbeiter • Versand von Nachrichten und Dokumenten an die Sachbearbeitung • Bezahlen der Gebühr
Entwurfsverfasser	• Antragserstellung • Einladung zur Zusammenarbeit • Freizeichnen
<u>Sachbearbeitung</u>	
Vorgangsraumverantwortlicher in der Bauaufsicht	• Lesen – alle Inhalte aller Vorgänge und aller Verfahren • Durchführung aller Tätigkeiten • Einrichtung von Nutzern der Sachbearbeitung und Beteiligung • Stellen von Anfragen an den Support
Sachbearbeiter in der Bauaufsicht	• Lesen – Alle Inhalte des Vorgangs in seinem zugewiesenen Verfahren • Durchführung aller Tätigkeiten
Mitarbeiter in externer oder interner Beteiligung	• Lesen – vom Sachbearbeiter freigegebene Inhalte eines Vorgangs

	• Rückübersendung einer Stellungnahme
Mitarbeiter für die Abrechnung	• Lesen – Zahlungsinformationen aller Vorgänge
<u>IT Dienstleister</u>	
Admin	• Lesen aller Inhalte • Durchführen aller Tätigkeiten • Einrichten von Nutzern • Konfigurationsarbeiten an den Vorgangstypen

Dem Datenfluss innerhalb dieser Nutzerreise unterliegt der in Abbildung 6 dargestellte Netzplan sowohl für Antragstellende als auch Sachbearbeitende.

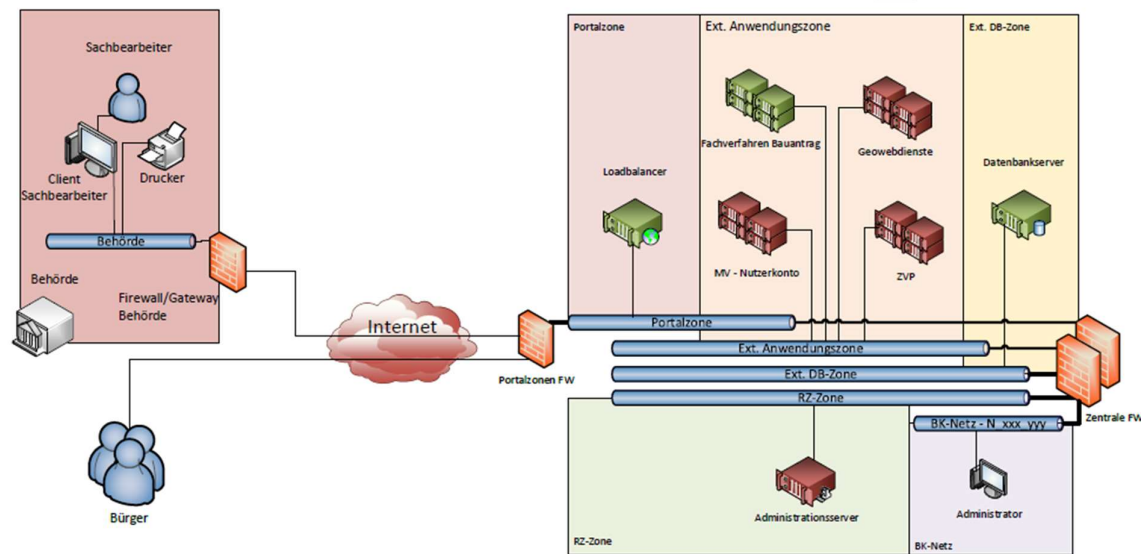


Abbildung 6: Netzplan des Online-Dienstes

Insgesamt setzt der Online-Dienst auf einer gemäß ISO27001 auf Basis IT-Grundschutz zertifizierten Infrastruktur auf.

Entlang der Nutzerreise erfolgt zunächst die Anmeldung der Nutzer am länderspezifischen Service-Portal, von dort die Authentifikation am Webserver mittels Access-Token. Die Anmeldung der Sachbearbeiter erfolgt zukünftig per LDAP, aktuell noch über lokal im Vorgangsraum angelegte Nutzerkonten. Hintergrundsysteme (Datenbank, Dokumentenmanagementsystem, Zahlungsverkehrsplattform, Nutzerkonto) sind über verschlüsselte Verbindungen (https) angebunden. Über htaccess wird der Zugriff auf definierte Schnittstellen begrenzt. Die Anwendung und die dazugehörigen Hintergrundsysteme sind in das Zonenmodell des MVNET eingebunden und durch Firewalls abgesichert. Sensible Daten (Vorgangsdaten) werden verschlüsselt in der Datenbank gespeichert.

Personenbezogene Daten, die im Online-Dienst erfasst werden, sind Name, Vorname und Namensvorsatz oder Titel; Geburtsort; Straße, Hausnummer, Postleitzahl und Ort; Telefonnummer (optional) und E-Mailadresse; Liegenschaftskarte und Brandschutzgutachten, die Funktionsträgerdaten enthalten können; anrechenbare Bauwerte und Funktionsträgerdaten mit Kennung vom Arbeitgeber. Die Abwicklung der Zahlung erfolgt über die jeweils angeschlossene Zahlungsverkehrsplattform.

Die Schutzbedarfsfeststellung ergibt jeweils einen normalen Schutzbedarf für Vertraulichkeit, Integrität/ Verbindlichkeit, Verfügbarkeit und Datenschutz: Bauvorhaben werden ab einer bestimmten Größe durch mehrere öffentliche Instanzen geprüft und besprochen, weshalb die Vertraulichkeit als normal einzustufen ist. Der Antragstellungsprozess ist durch diverse Sicherheits- und Prüfmechanismen abgesichert, sodass Manipulationen, Verfälschungen etc. nahezu ausgeschlossen werden können und Integrität ebenfalls als normal eingestuft wird. Bei Nichtverfügbarkeit des Online-Dienstes drohen keine erheblichen Konsequenzen. Es ergeben sich maximal tolerable Schäden für die betreibende Institution und Dritte. Im Hinblick auf Datenschutz besteht aufgrund der Art der verarbeiteten Daten hinsichtlich der Datenminimierung, der Nichtverkettbarkeit, der Intervenierbarkeit und der Transparenz ein normaler Schutzbedarf.

Das Vertrauensniveau der Verwaltungsleistung im Kontext des Schutzbedarfs betrachtet wurde für den Bauherren in weitgehender Übereinstimmung mit dem Niveau „Normal“ eingestuft. Mehrheitlich wurde das Vertrauensniveau für alle Kriterien und alle potentiell beteiligten Personen (Bauherr, Entwurfsverfasser, Fachplaner, Bauvorlageberechtigter) als „normal“ eingeschätzt. Da darüber hinaus das Missbrauchsrisiko bei der Bauantragstellung relativ gering ist (Baugenehmigung grundstücksbezogen, Bauaufsichtsbehörden verlangen normalerweise einen Vorschuss) wird das Vertrauensniveau als „normal“ eingeschätzt.

Ereignisse während der Nutzung des Online-Dienstes werden in den jeweiligen Access- und Error-Logs protokolliert. Eine automatisierte Auswertung hinsichtlich sicherheitsrelevanter Ereignisse ist über das zentrale Logmanagement der DVZ M-V GmbH gewährleistet. Zudem sind der Online-Dienst sowie die Daten vollumfänglich in die Backup-Strategie der DVZ M-V GmbH eingebunden.

Die Archivierung liegt nicht in der Anwendung, sondern in der anwendenden Behörde und Kommune. Archivierungspflichtige Daten werden z.B. über eine Schnittstelle zum Dokumentenmanagementsystem (DokuFIS) durch die nachnutzende Behörde exportiert. Die Löschfrist für Anträge, die bei der DVZ M-V GmbH gespeichert sind, ist auf 5 Jahre festgelegt.

6. Kostenschätzung zur Nachnutzung

Für die Erstentwicklung des Online-Dienstes, inkl. der in den vorigen Kapiteln genannten LeiKa-Leistungen und Funktionalitäten, die einmalige Einrichtung und länderspezifische Anpassung des Online-Dienstes sowie Betrieb, Support und Wartung entstehen Kosten. Hierfür sollen die Konjunkturmittel des Bundes weitestgehend genutzt werden. Die Konjunkturmittel des Bundes stehen längstens bis zum 31.12. 2022 zur Verfügung. Bis zum Auslaufen der Konjunkturmittel können maximal für 12 Monate auch die Betriebskosten geltend gemacht werden. Spätestens ab dem 1. Januar 2023 tragen die am EfA-Projekt beteiligten Länder die anfallenden Kosten.

Die Aufteilung dieser Kosten erfolgt wie von den Ländern vereinbart per Verteilungsschlüssel c) lt. Beschlussvorschlag ITPLR 35 (06-2021). Demnach ergibt sich die Kostenverteilung aus

der „[...] Anzahl der Angehörigen je Zielgruppe je teilnehmende Organisation, d.h. in diesem Fall Anzahl angeschlossener Behörden)“.¹

In Tabelle 5 sind die einmaligen Kostenpositionen dargestellt, in Tabelle 6 die jährlich wiederkehrenden Kostenpositionen.² Die drei Spalten zeigen die Kosten, die *länderübergreifend*, d.h. über alle Länder gemeinsam, *pro nachnutzendem Land* und *pro Mandant* anfallen. Ein Mandant wird pro Vorgangsraum angelegt, z.B. für eine untere Bauaufsicht oder eine Gemeinde. Dabei besteht auch die Möglichkeit, dass ein gemeinsamer Vorgangsraum für eine untere Bauaufsicht und die jeweils dazugehörigen Gemeinden genutzt wird. Wie und wie viele Mandanten in einem bestimmten Land eingeführt werden, kann auch von der Landesbauordnung abhängen und sollte im Abstimmungsschreiben mit den Ländern separat besprochen und festgelegt werden.

Für jede einzelne Antragsstrecke (z.B. die Baugenehmigung, die Genehmigungsfreistellung, die Baubeginnsanzeige etc.) entstehen für den Roll-Out einmalige Kosten von ca. 25 Tsd. EUR pro Land. Werden z.B. die Baugenehmigung und die Genehmigungsfreistellung gleichzeitig angeschlossen, fallen direkt 50 Tsd. EUR pro Land einmalig an.

Im Hinblick auf die Fachverfahrensanbindung übernimmt Mecklenburg-Vorpommern die einmaligen Kosten für die Entwicklung der XBau-Schnittstelle. Damit die Anbindung an ein Fachverfahren funktioniert, muss der dazugehörige Fachverfahrenshersteller ebenfalls eine Schnittstelle entwickeln. Die Entwicklungskosten für die Fachverfahrenshersteller werden vom Konjunkturpaket nicht übernommen.

Tabelle 5: Kostenschätzung für einmalige Positionen unter Annahme einer Ausbaustufe mit Anpassung an landesspezifische Rahmenbedingungen und landesweiten Rollout

Einmalige Position		Länder- übergreifend EUR netto	Pro Land EUR netto	Pro Mandant EUR netto	
Brain-SCC	Umsetzung neuer Leistungen im Themenfeld	Neue Verwaltungsleistungen als Vorgangstypen in der Referenzimplementierung/Basis-Software abbilden und nutzerzentriert testen (25.000 - 30.000 € je nach Komplexität); Annahme 6 neue Vorgangstypen bis Ende 2022	180.000,00 €		
	Ausrollen der Lösung in einem Bundesland	Landesspezifische Konfiguration der Efa-Lösung (Vorgangsraum) – Anschluss der Basiskomponenten Landesspezifische Anpassung der Online-Dienste der Referenzimplementierung 25.000 € pro VT und Land), Annahme 2 bestehende + 6 neue VT Neue Vorgangsräume für die UBAB aufsetzen und in Betrieb nehmen Vorgangsraum Schnittstelle zu FV einrichten Neue Online-Dienste der Referenzimplementierung ausrollen → pro Vorgangstyp und UBAB		50.000,00 € 200.000,00 € 3.500,00 € 2.000,00 € 200,00 €	
	Ertüchtigung der Lösung gemäß der Efa-Kriterien und dem nutzerzentrierten Ansatz	Anbindung interoperables Nutzerkonto inkl. Test und Optimierung an den vorhandenen „Übergabepunkt Postfach“ im Vorgangsraum Anbindung einheitliches Unternehmenskonto an den vorhandenen „Übergabepunkt Postfach“ im Vorgangsraum Einrichtung und produktiver Test „Routing&Transport“ (- DVDV Adressierung unterstützen // - DVDV Eintragungskonzept // - OSCI/XTA Transportschnittstelle nutzen // - Verwaltungs-PKI Zertifikate nutzen mit Ende zu Ende Verschl.) Einrichtung und produktiver Test Ertüchtigung Datenaustauschstandard Antragsseingang nach XÖV-Standard XBau 2.x (0200, 0600) Anschlussfähigkeit der meist genutzten Fachverfahren: Testumgebung mit Dokumentation für FV-Hersteller, FAQ und Vorgangstypen mit Testdaten je FV-Hersteller Anschluss für Fachverfahren ohne XBau über CMIS/DokuFIS Anschluss für Fachverfahren ohne XBau über Netzaufwerk	35.000,00 € 45.000,00 € 75.000,00 € 70.000,00 € 65.000,00 € 40.000,00 € 27.000,00 €		
	Supportkosten	Unterstützung des Supports L 1 und 2 (ca. 50% der Aufwendungen) für die ersten 6 Monate	120.000,00 €		
	Zwischensumme brain-SCC		657.000,00 €	250.000,00 € 5.700,00 €	
	DVZ	Die Kosten des Betriebs der technischen Infrastruktur	Einrichtung (Personalleistungen techn.) Einrichtung (Personalleistungen organisatorisch i.R. der Betriebseinführung) Einrichtung (Instanz) Einrichtung (Schnittstelle) Redundanz Ausfallsicherheit (Einrichtung)4 Monitoring (Einrichtung)4	20.000,00 € 8.560,00 € 1.000,00 € 4.000,00 €	2.500,00 € 4.000,00 € 3.000,00 € 2.000,00 €
		Die Kosten der fachlichen Weiterentwicklung der Software und des Changemanagements	Test- und Referenzsystem (Einrichtung)4 Mitwirkungsleistungen Weiterentwicklung des Dienstes: Prüfung Schutzbedarfserstellung und Sicherheitskonzept	30.000,00 €	2.000,00 €
		Zwischensumme DVZ		63.560,00 €	8.500,00 € 5.000,00 €
		Summe netto		720.560,00 €	258.500,00 € 10.700,00 €
Summe (brain-SCC + DVZ) brutto			857.466,40 €	307.615,00 € 12.733,00 €	

¹ Der Kostenverteilungsschlüssel gilt unter Vorbehalt. Es handelt sich hierbei zunächst um einen Vorschlag vom Land Mecklenburg-Vorpommern und Ende September von den nachnutzenden Ländern validiert werden.

² Die einmaligen und jährlich wiederkehrenden Kostenpositionen gelten unter Vorbehalt

Tabelle 6: Kostenschätzung für jährlich wiederkehrende Positionen unter Annahme einer Ausbaustufe mit Anpassung an landesspezifische Rahmenbedingungen und landesweiten Rollout

Jährlich wiederkehrende Position		Länder- übergreifend EUR netto	Pro Land EUR netto	Pro Mandant EUR netto
Brain-SCC	Die Kosten, die unmittelbar dem Betrieb des Online-Dienstes zuzurechnen sind		80.000,00 €	
	Die Kosten der fachlichen Wartung & Support der XBAU Schnittstelle für die Landeslösung		45.000,00 €	
	Weiterentwicklung der Software und des Changemanagements	Budget für funktionale Weiterentwicklung Neue Verwaltungsleistungen als Vorgangstypen in der Referenzimplementierung/Basis-Software abbilden und nutzerzentriert testen (25.000 - 30.000 € je nach Komplexität)2; Annahme 2 neue Vorgangstypen p.a. Ticketssystem	100.000,00 € 60.000,00 € 13.566,00 €	
	Zwischensumme brain-SCC (exkl. Planungsbudget, Support 1st/2nd-Level)	173.566,00 €	125.000,00 €	0,00 €
DVZ	Die Kosten des Betriebs der technischen Infrastruktur	Betrieb des Service (Hosting)	11.000,00 €	900,00 €
		Betrieb des Service (Support/Pflege Efa-Lösung)	23.000,00 €	1.200,00 €
		Betrieb des Service (Service-Management)	10.000,00 €	
		Betrieb der Instanzen mit Subdom. & SSL-Zert3.		390,00 €
		Redundanz Ausfallsicherheit (Betrieb)3	7.000,00 €	
		Monitoring (Betrieb)3	8.000,00 €	
	Die Kosten der fachlichen Weiterentwicklung der Software und des Changemanagements	Support 1st-Level4	141.120,00 €	216,77 €
		Verwaltungskosten (Administrative Aufwände)	428,00 €	
		Test- und Referenzsystem (Betrieb)3		6.000,00 €
Leistelle	Mitwirkungsleistungen Weiterentwicklung des Dienstes: Unterstützungsleistungen durch DVZ im Anforderungsmanagement (opt.)	Mitwirkungsleistungen Weiterentwicklung des Dienstes: Prüfung Schutzbedarfsfeststellung und Sicherheitskonzept durch DVZ	20.544,00 €	
		Vorgangsraums allgemein durch Brain-SCC (opt.)	5.992,00 €	
			25.000,00 €	
	Zwischensumme DVZ (inkl. optionaler Positionen, exkl. Support 1st-Level)	252.084,00 €	44.414,55 €	2.706,77 €
Summe (brain-SCC + DVZ) netto		425.650,00 €	169.414,55 €	2.706,77 €
Summe (brain-SCC + DVZ) brutto		506.523,50 €	201.603,31 €	3.221,06 €
Leistelle	Personal Projekt-/Geschäfts-/Koordinierungsstelle 0,75 VZÄ E 11 TV-L ab 2023 78.300 €	58.500 €		
	Personal Fachliche Leitstelle 0,75 VZÄ E 11 TV-L ab 2023 78.300 €	58.500 €		
	Zwischensumme Leistelle	117.000,45 €		
Summe brutto		623.523,95 €	201.603,31 €	3.221,06 €

7. Benennung der IT-Dienstleister

Das Hosting des Online-Dienstes wird über die Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH (DVZ) sichergestellt. Die DVZ ist der IT-Dienstleister der Landesverwaltung M-V mit Sitz in Schwerin. Gesellschafter der eigenständigen GmbH ist das Land Mecklenburg-Vorpommern. Mit der erfolgreich abgeschlossenen Zertifizierung nach ISO 27001 auf Basis IT-Grundschutz ist die DVZ eines von wenigen Rechenzentren auf Länderebene, das seinen gesamten IT-Betrieb zertifiziert hat.

Die Entwicklung des Online-Dienstes erfolgt durch die brain-SCC GmbH mit Sitz in Merseburg. Die brain-SCC GmbH ist ein TÜV-zertifizierter IT- und Mediendienstleister für Länder, Landkreise und Kommunen. Der Vorgangsraum innerhalb des Online-Dienstes basiert auf dem brain-GeoCMS®, in dessen Entwicklung Erfahrungen aus über 300 Projekten bei der Umsetzung von Internetportalen, Geoinformationssystemen, E-Governmentlösungen sowie mobilen Anwendungen einfließen.

8. Serviceversprechen

Verfügbarkeit, Reaktions- und Erledigungszeiten für die im Einstellungsvertrag genannten Störungsklassen sowie Servicezeiten:

Nutzungszeit	24*7
Verfügbarkeit:	98,5%

8.1. Nutzungszeit und Verfügbarkeit

Nutzungszeit

Die Nutzungszeit ist die Zeit, in der der Auftraggeber den vereinbarten Service nutzen kann. Die Nutzung eines Service ist grundsätzlich **24 Stunden an 7 Tagen die Woche** gestattet, wenn und soweit dieser zur Verfügung steht.

Ausfallzeit

Die Ausfallzeit umfasst den Zeitraum, in dem der Service nicht verfügbar ist und nicht genutzt werden kann. Keine Ausfallzeiten in diesem Sinne sind:

- Wartungszeiten
- Störungs- bzw. Ausfallzeiten, die durch den Auftraggeber oder Dritte verursacht werden
- Serviceunterbrechungen aufgrund von Sicherheitsrisiken und/oder Notfällen
- Zeiten von Ausfällen aufgrund höherer Gewalt
- Zeiten für das Einspielen von Sicherheitspatches
- Rücksicherung großer Datenmengen nach Servicewiederherstellung

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Online-Dienstes beträgt im Jahresdurchschnitt: **98,5%**

Die Berechnungsgrundlage für die (Jahres-)Verfügbarkeit bezieht sich auf einen Gesamtzeitraum von 12 Monaten. Die vereinbarten Servicezeiten gelten als Grundlage für die Berechnung der Verfügbarkeit.

BERECHNUNGSFORMEL:

$$\frac{\text{Verfügbarkeit}}{\text{Gesamtstunden p. a.}} [\%] = \left(\frac{\sum \frac{\text{Servicezeit}}{\text{Gesamtstunden p. a.}} [h] - \sum \frac{\text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtstunden p. a.}} [h]}{\sum \frac{\text{Servicezeit}}{\text{Gesamtstunden p. a.}} [h]} \right) * 100$$

8.2. Service-, Support- und Wartungszeiten

Abweichend von Ziffer 3.3.2 SaaS-Einstellungs-AGB gelten folgende Zeiträume als Service-, Support- und Wartungszeiten:

Servicezeiten ^{3, 4} :	Mo.-Do.: 07:00-19:00 Fr.: 07:00-17:00
Supportzeiten ^{3, 4} :	Mo.-Do.: 09:00-15:00

	Fr.: 09:00-14:00
Wartungszeiten ^{3, 4} :	Do.: 19:00-23:00
Berichtszeitraum:	12 Monate
Berichtsturnus:	Monatlich

Servicezeit ^{3,4}

Die Servicezeit ist die Zeit, in der der Auftraggeber Anspruch auf die Verfügbarkeit des vereinbarten Services sowie den Beginn einer Störungsbeseitigung bei betriebsverhindernden Störungen hat.

Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines vereinbarten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Meldung oder tritt ein vereinbartes Ereignis außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Wiederherstellungszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Supportzeit ^{3,4}

Die Supportzeit ist die Zeit, in der der Auftragnehmer auch die Störungsbeseitigung von betriebsbehindernden und einfachen Störungen durchführt.

Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der entsprechenden Meldung oder dem Eintritt eines definierten Ereignisses innerhalb der vereinbarten Supportzeiten und läuft ausschließlich während dieser Supportzeiten. Bei Eintritt einer Meldung oder Auftreten eines definierten Ereignisses außerhalb der vereinbarten Supportzeiten, beginnt die Wiederherstellungszeit mit der Supportzeit am folgenden Arbeitstag.

Wartungszeit ^{3,4}

Die Wartungszeit ist die Zeit innerhalb der Servicezeit, in der Systemwartungen vorgenommen werden, bei denen es zu Einschränkungen des Services kommen kann.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, Wartungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten durchzuführen. Anlassbezogen können mit dem Auftraggeber weitere servicebezogene Wartungen vereinbart und durchgeführt werden.

³ Als Service-/ Support-/ und Wartungszeiten gelten die oben genannten Zeiträume mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in den Bundesländern des UL und der IT-Dienstleister (Mecklenburg-Vorpommern & Sachsen-Anhalt).

⁴ Siehe „9.5 Störungsmeldung“

Wartungswochenenden^{3,4}

Wartungswochenenden, sind jährlich im Voraus mit der IT-Leitstelle geplante Wochenenden, an denen in der Regel umfangreiche Wartungsarbeiten durchgeführt werden.

Der Auftragnehmer führt mindestens fünf Wartungswochenenden pro Kalenderjahr durch. Diese allgemeinen Wartungswochenenden werden am Anfang eines Kalenderjahres für das aktuelle Kalenderjahr festgelegt und dem Auftraggeber mitgeteilt. Zusätzlich erhält der Auftraggeber 14 Tage vor dem anstehenden Wartungswochenende eine Mitteilung über die Durchführung und den Inhalt der geplanten Wartungsarbeiten.

8.3. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Abweichend von Ziffer 3.3.5 SaaS-Einstellungs-AGB gelten folgende Zeiträume als Reaktions- und Erledigungszeiten:

Klasse (Störungsklassen gemäß Ziffer 3.3.1 SaaS-Einstellungs-AGB)	Reaktionszeit in Stunden (d.h. Zeit bis zur ersten Benachrichtigung an AL, dass Störung bearbeitet wird)	Wiederherstellungszeit in Stunden
Betriebsverhindernde Störung eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn der Service unmöglich oder schwerwiegend beeinträchtigt ist	2 Std.	12 Std.
Betriebsbehindernde Störung eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn der Service erheblich eingeschränkt nutzbar ist	2 Std.	16 Std.
Leichte (geringe) Störung eine einfache Störung liegt vor, wenn der Service mit unwesentlichen Einschränkungen möglich ist	2 Std.	40 Std.
Sonstige Anfragen bzw. Leistungen	2 Std.	40 Std.

Abweichend von Ziffer 3.3.4 der SaaS-Einstellungs-AGB beginnen und laufen die Reaktions- und Erledigungszeiten wie folgt:

Reaktionszeit⁴

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (Priorität 1), bzw. Supportzeit (Priorität 2 und 3) und läuft während der vereinbarten Zeiten.

Wiederherstellungszeit ⁴

Die Erledigungszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Auftragnehmer die Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten (Priorität 1) sowie der Supportzeiten (Priorität 2 und Priorität 3) und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

Die Erledigungszeit ist auch gewahrt, wenn ein Workaround bereitgestellt wurde, der dazu führt, dass der Service nicht mehr beeinträchtigt ist.

Nicht umfasst von der Wiederherstellungszeit sind Zeiten, die für das Wiedereinspielen von Daten, Systemeinstellungen etc. aus Backups oder das Wiedereinrichten der Systeme erforderlich sind.

8.4. Servicestelle des IT-DL

Servicestelle des IT-DL (Name/Stelle, Adresse, Abteilung, Telefon, Fax, E-Mail):

1st-Level-Support sowie 2nd-Level-Support Betrieb/Hosting:

DVZ Datenverarbeitungszentrum Mecklenburg-Vorpommern GmbH
Lübecker Str. 283
19059 Schwerin

Telefon: 0385 48 00 565

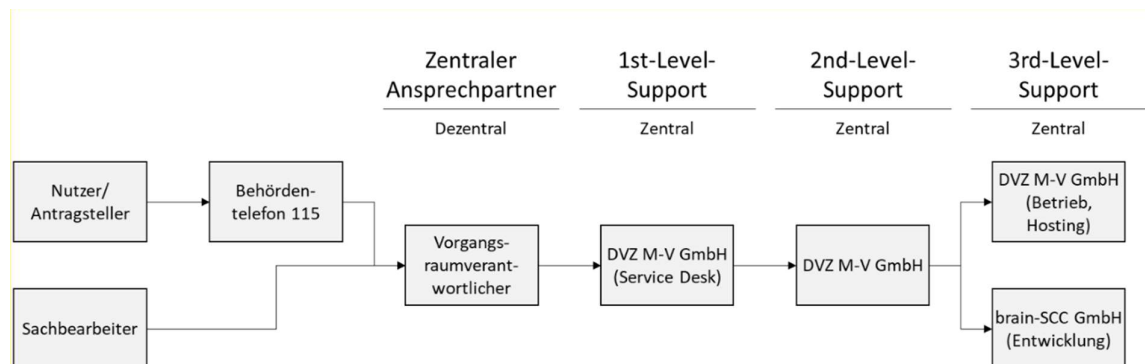
E-Mail: servicedesk@dvz-mv.de

Entwicklung sowie 3rd-Level-Support Betrieb:

brain-SCC GmbH
Fritz-Haber-Straße 9
06217 Merseburg
Telefon 03461 2599 510
E-Mail: info@brain-scc.de

8.5. Störungsmeldung

Die Meldung einer Störung des Online-Dienstes an die Servicestelle des IT-DL erfolgt wie folgt:



Stufen	Beschreibung	Geleistet durch
Vorgangsraumverantwortlicher (VG V)	- Der Vorgangsraumverantwortliche betreut den gesamten Vorgangsraum der UBAB und die darin befindlichen Vorgangstypen und Nutzer. - Alle Anfragen / Meldungen von Sachbearbeitern gehen direkt bei ihm ein. Anfragen / Meldungen von Nutzern werden ebenfalls an ihn weitergeleitet, falls das Behördentelefon 115 diese nicht klären kann. - Der VGV der UBAB prüft und klärt die eingetroffene Anfrage / Meldung. Sofern er das Thema nicht selbst bearbeiten kann, stellt er die Problematik nach, sammelt ggf. gleiche Anfragen und meldet es dem 1st-Level-Support in der DVZ. Die Meldung erfolgt per E-Mail oder telefonisch (E-Mail an servicedesk@dvz-mv.de oder Telefon 0385 48 00 565). Die weitere Kommunikation erfolgt per E-Mail. - In der Regel sind die folgenden Mindestinhalte bei Meldung von Störungen anzugeben: - Gestörte/r Funktionalität/Anwendung/Service	Zentrale Ansprechperson in Behörde (dezentral)

	• Zeit des Auftretens der Störung • Kurzbeschreibung der Störung • Umfang der Störung • Eventuelle Reproduzierbarkeit der Störung	
1st-Level-Support (Service Desk)	• Der Service Desk in der DVZ bildet als 1st-Level-Support die zentrale Anlaufstelle zu allen operativen Serviceanfragen. Der Service Desk ist verantwortlich für die Dokumentation und Koordination aller Service-Anfragen im DVZ. Er verfolgt diese über die gesamte Prozesskette bis hin zur endgültigen Lösung und ist Ansprechpartner für Kundennachfragen während der gesamten Bearbeitungszeit. • Der Service Desk nimmt jede eingetroffene Anfrage / Meldung als Ticket in das IT-Service-Management-System auf und klassifiziert sie. Sofern er das Thema nicht sofort selbst bearbeiten/ lösen kann, leitet er es – je nach Art und Umfang – an den passenden 2nd-Level-Supportmitarbeiter weiter. • Für die Bearbeitung der Anfragen / Meldungen gelten die unter 1.3 vorgegebenen Reaktions- und Wiederherstellungszeiten.	DVZ M-V GmbH
2nd-Level-Support	• Der 2nd-Level-Support wickelt alle vom Auftraggeber oder berechtigten Dritten von außen initiierten unregelmäßig auftretenden Aufträge/ Aufgaben ab, die vom 1st-Level-Support entgegengenommen und zur Lösung an den 2nd-Level-Support eskaliert wurden. • Der 2nd-Level-Support dient damit der Wiederherstellung der korrekten Funktionsfähigkeit nach Auftreten unvorhergesehener Abweichungen der definierten Funktionalitäten (Störungen/Incidents), der geplanten/gewollten Änderung an der Konfiguration des Systems (Änderungen/Changes), sowie der	DVZ M-V GmbH

	Softwarepflege und Wartung (Updates/Releases). • Der 2nd-Level Support wickelt komplexe Aufgaben und Anfragen ab. Störungen, die in der Anwendung durch Netzwerk, Server und/oder Datenbanken ausgelöst wurden, werden vom 2nd-Level Support bearbeitet. • Der 2nd-Level Support ist zuständig für den Betrieb (Hosting), sowie die Anwendungsbetreuung (Front-End).	
3rd-Level-Support	• Der 3rd-Level-Support wickelt alle vom Auftraggeber oder berechtigten Dritten von außen initiierten unregelmäßig auftretenden Aufträge/ Aufgaben ab, die über den 1st-Level-Support entgegengenommen und über den 2nd-Level Support zur Lösung an den 3rd-Level-Support eskaliert wurden. • Der 3rd-Level-Support unterstützt den 1st- und 2nd-Level-Support bei Störungen im Backend der Anwendung. • Der 3rd-Level-Support wird je nach Ursprung des Problems von der DVZ M-V GmbH (Betrieb/ Hosting) bzw. der brain-SCC GmbH (Software/ Entwicklung) geleistet. • Der 3rd-Level Support wickelt die komplexesten Aufgaben und Anfragen ab. Er wird vom Auftragnehmer für Weiterentwicklungen und Softwarepflege (Updates/Releases) eingebunden und sobald Störungen in der Anwendung oder in Schnittstellen vorliegen. Ebenso bei Störungen der Server oder des Netzwerks und Änderungen/Updates in der Datenbank ist der 3rd-Level-Support zuständig.	DVZ M-V GmbH (Betrieb/Hosting) bzw. brain-SCC GmbH (Entwicklung)

Notfall

Als Notfall ist jede Situation anzusehen, in der eine Gefährdung für den Betrieb des Services und anderer erforderlicher Systeme vorliegt. Die Zeit, in der der Service als Folge des Notfalls beeinträchtigt ist, zählt nicht als Ausfallzeit.

Als Folge eines Notfalls kann der Auftragnehmer bei gleichzeitiger Ankündigung gegenüber dem Auftraggeber sofortige Maßnahmen durchführen, um die Auswirkungen abzumildern bzw. Schaden abzuwenden.

Der Auftragnehmer ist bei besonders schwerwiegenden Sicherheitsverstößen/Sicherheitsrisiken berechtigt die betroffenen Services komplett abzuschalten.

9. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist

Abweichend gemäß Ziffer 10.1 der SaaS-Einstellungs-AGB (https://www.fitko.de/mm/FIT-Store_SaaS-Einstellungs-AGB.pdf) soll die vertragliche Mindestlaufzeit für den Online-Dienst „Digitaler Bauantrag“ 48 Monate betragen (s. „Sonstige Vereinbarungen“ zum SaaS-Einstellungsvertrag) und es soll eine Kündigungsfrist von 12 Monaten festgelegt werden (s. Ziffer 9 des SaaS-Einstellungsvertrags).

10. Kontaktdaten

Bei Interesse an einer Nachnutzung kontaktieren Sie bitte Herrn Christoph Vollmer.

Nachnutzungscoordination

Christoph Vollmer

Christoph.Vollmer@em.mv-regierung.de
0385 588 18571

Umsetzungscoordination

Christoph Vollmer

Christoph.Vollmer@em.mv-regierung.de
0385 588 18571

Leistungsverantwortung

Ulrike Jahn-Riedel

Ulrike.Jahn-Riedel@em.mv-regierung.de
0385 588 18411

Themenfeld-Federführung

Detlef Bartsch

Detlef.Bartsch@em.mv-regierung.de
0385 588 18512

Hostender IT-Dienstleister Koordination

Stefan Liedholz

S.Liedholz@dvz-mv.de
0385 4800 129

Beate Grohs

B.Grohs@dvz-mv.de
0385 4800 824

Entwickelnder IT-Dienstleister Koordination

Sirko Scheffler

s.scheffler@brain-scc.de
03461 2599 510

Andreas Fiedler

a.fiedler@brain-scc.de
03461 2599 510