

A background image showing a network of interconnected nodes and lines, representing a digital or organizational structure. The nodes are small spheres, and the lines are thin, creating a complex web of connections.

Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Onlinediensten

› AG RaBe-EfA

Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services IT-PLR 2023/07

Beschluss: Der IT-Planungsrat beschließt das Dokument Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services und erklärt, dieses als Richtlinienempfehlung anzuwenden. Zudem wird die AL-Runde beauftragt, 2024 eine Evaluation der Mindestanforderungen durchzuführen sowie zu prüfen, ob die Mindestanforderungen ab 2025 verpflichtend anzuwenden sind.

Die Länder verpflichten sich untereinander den Betrieb von EfA-Services nach den hier vereinbarten Mindestanforderungen umzusetzen. Damit soll eine Verlässlichkeit für einen nutzerfreundlichen und wirtschaftlichen Betrieb sowie eine effiziente Mitnutzung von EfA-Services unter den Ländern sichergestellt werden.

Handlungsbedarfe und nächste Schritte:

1. Wenden Sie sich an Ihre Landesvertreter:innen und OZG-Koordinatoren, damit diese die notwendigen Strukturen, Rollen und Verantwortlichkeiten für Mitnutzung und Support der EfA-Onlinedienste aufbauen
2. Wenden Sie sich an Ihre AG RaBe-EfA* Vertreter:innen, um Feedback zu den Mindestanforderungen zu geben

Für Fragen zu den Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services stehen die AG RaBe-EfA Vertreter:innen der Länder gerne zur Verfügung!

Teilnehmende Länder:
BE, BW, BY, HB, HE, HH, MV,
NI, NW, SH, SL, SN, ST, TH

Hinweis:

Ein Land als Themenfeld-Federführer hat in der Betriebsphase zwei Rollen: das Land kann gleichzeitig mitnutzendes Land sowie betreibendes Land für die eigenen EfA-Onlinedienste sein.

Hinweis:

Es wird eine Übergangsfrist für die Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Diensten geben.

Rahmenbedingungen für Rollen und Verantwortlichkeiten

Grundgedanke #1 – Gemeinsame Weiterentwicklung:

Ein EfA Onlinedienst „gehört“ allen *mitnutzenden* Ländern, daher braucht es ein Steuerungsgremium.
Ziel: strategische, haushaltswirksame Änderungen am EfA-Onlinedienst gemeinsam beschließen

Grundgedanke #2 – Handlungsrahmen des betreibenden Landes:

Das betreibende Land braucht einen Handlungsrahmen, in dem es selbstständig entscheiden kann.
Ziel: operativen Betrieb des EfA-Onlinedienstes sicherzustellen

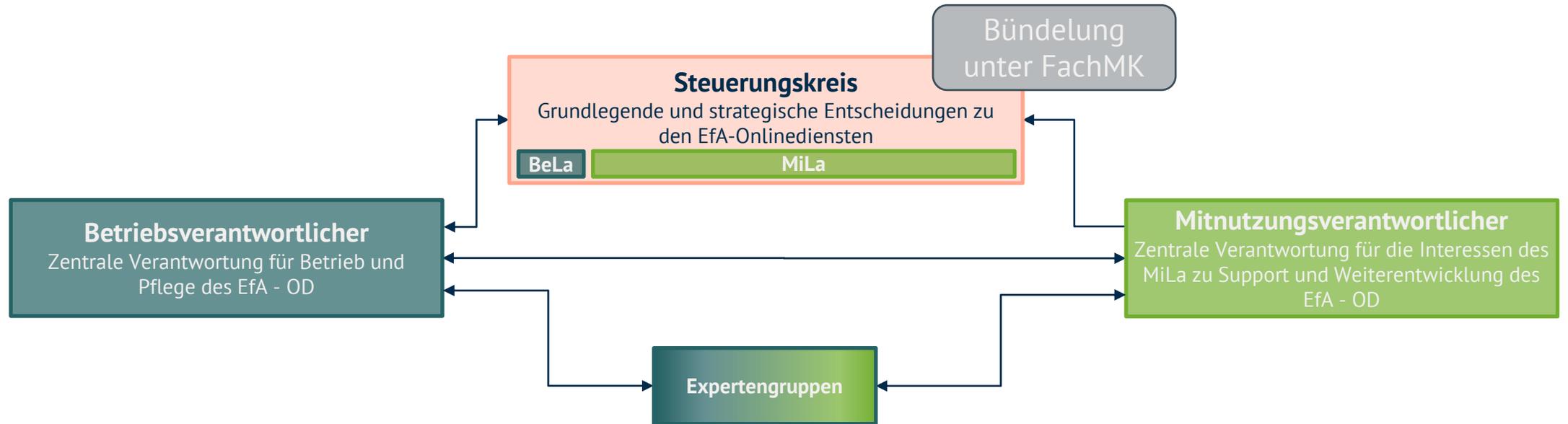
Grundgedanke #3 – Koordination zwischen den Ländern:

Es braucht in dem *betreibenden* und den *mitnutzenden* Ländern eine koordinierende Rolle.
Ziel: Ansprechpartner und Informationsflüsse sicherstellen

Grundgedanke #4 – Fachliche Expertise:

Es braucht Expertengruppen, um Entscheidungsvorlagen fachlich, rechtlich und technisch aufzubereiten.
Ziel: Aufwand für das Steuerungsgremium reduzieren, Entscheidungen vereinfachen

Rahmenbedingungen für Rollen und Verantwortlichkeiten



Steuerungsgremium

- Die FMK sind verantwortlich die Steuerungsgremien ab 2024 festzulegen, die Teilnahme des BeLa muss sichergestellt werden
- Das BeLa wird jeden EfA-Onlinedienst einem dieser Steuerungsgremien eindeutig zuweisen
- Bis das Steuerungsgremium der zuständigen FMK etabliert ist, ist das BeLa für die Sicherstellung der Steuerungsgremien zuständig

Koordinative Rollen

- Das BeLa muss für jeden betriebenen EfA-Onlinedienst die Rolle Betriebsverantwortlicher (BeV) besetzen
- Das MiLa muss für jeden mitgenutzten EfA-Onlinedienst die Rolle Mitnutzungsverantwortlicher (MiV) besetzen
- Das BeLa sollte Expertengruppen aufsetzen, um Entscheidungsvorlagen vorzubereiten

Legende:

BeLa = Betreibendes Land

MiLa = Mitnutzendes Land

Verortung der Steuerungskreise bei den FachMK

› **Ziel ist es:**

- › Die Steuerungskreise der EfA-Onlinedienste sachgerecht und ressourcenschonend zu bündeln
- › Die Bündelung unter dem Dach der zuständigen FachMK einzurichten

› **Aktueller Stand:**

- › Erster Informationstermin für die FachMK hat stattgefunden
- › Austausch zwischen FITKO, AG RaBe und FachMK wird weiter geführt
- › Feedback aus Umsetzungsmodellen der FachMK soll in der Evaluation der Mindestanforderungen berücksichtigt und best practices erarbeitet werden

Notwendige Schritte für die strategische Steuerung Betreibendes Land

- › **Etablierung von „AG RaBe-konformen“ Kommunikationsstrukturen:**
 - » Aufbau der Rolle des Betriebsverantwortlichen
 - » Steuerungskreise aufsetzen (Bündelung der ODs in Absprache mit MiLas/FMK)
 - Klärung mitnutzenden Ländern
 - Sensibilisierung für Rollenwechsel der Leistungsverantwortlichen
 - » Aufsetzen der Expertengruppen
 - Klärung der Besetzung mit IT-Dienstleistern und mitnutzenden Ländern
 - » Aufsetzen einer Kommunikationsmatrix zur Gremienarbeit und Vervollständigung durch mitnutzende Ländern

Notwendige Schritte für Mitgestaltungsrecht zum OD

Mitnutzendes Land

- › **Etablierung von „AG RaBe-konformen“ Kommunikationsstrukturen:**
 - » Aufbau der Rolle des Mitnutzungsverantwortlichen
 - Klärung der Rolle und der notwendigen Ausgestaltung für das jeweilige Land
 - Klärung, ob Teilnahme an Expertengruppe durch Mitnutzungsverantwortlichen bzw. aus Kommunen
 - » Aufbau von Strukturen zur Zusammenarbeit mit den Kommunen des eigenen Landes, um fachliches Feedback einzusammeln und in den Steuerungskreis für Wünsche an Weiterentwicklung einzusteuern
 - Ausfüllen der Kommunikationsmatrix für die Gremienarbeit
- › **Hinweise für mitnutzende Kommunen:**
 - » Klärung mit Mitnutzungsverantwortlichen, wie Feedback zu den Onlinediensten gegeben werden kann

Rahmenbedingungen für Verantwortlichkeiten auf der Support-Ebene

Grundgedanke #5 - Beauskunftung:

Der First-Level Support für die EfA-Onlinedienste soll langfristig über die Strukturen der 115 im mitnutzenden Land sichergestellt werden bzw. über landesinterne Supportstrukturen.

Grundgedanke #6 – Fachliche Fragen und technischer Support:

Technischer Second-Level-Support wird im *betreibenden Land* verantwortet und sollte vom OD-Bereitsteller (IT Dienstleister) direkt übernommen werden.

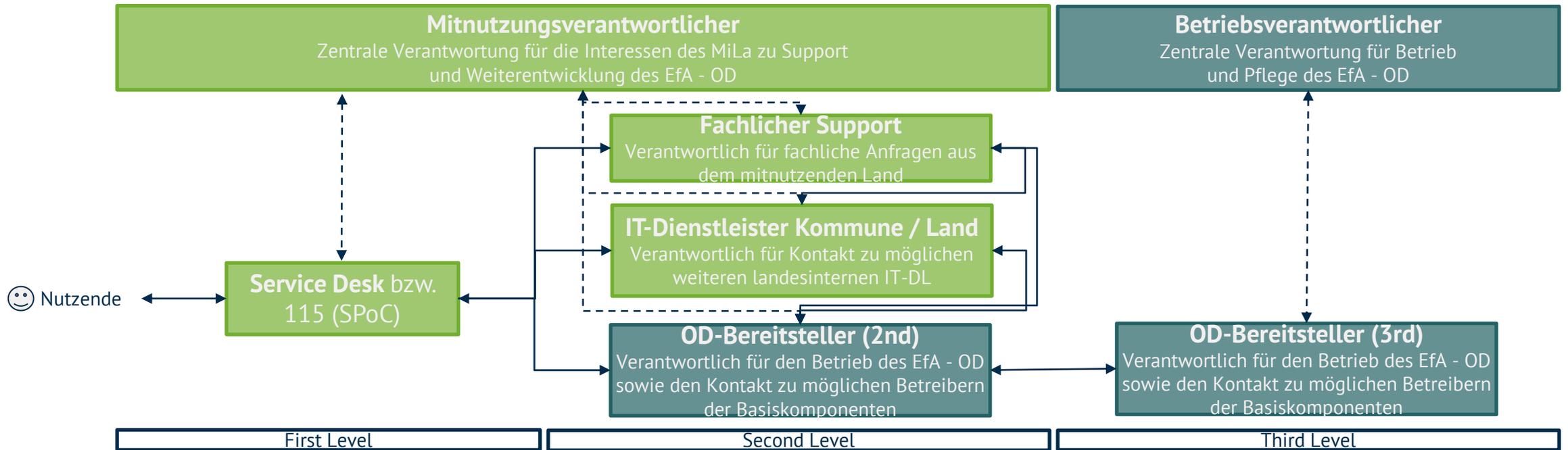
Im *mitnutzenden Land* werden fachliche Fragen weiterhin von den Fachstellen verantwortet und zusätzlich braucht es auch einen technischen Second-Level-Support für die EfA-Onlinedienste.

Grundgedanke #7 – Informationsaustausch im Support:

Es braucht standardisierte Kommunikationspfade (Kommunikationsmatrix) und einen technischen Kommunikationsweg (eMail/ Ticketsystem) zum Austausch von Support-Informationen.

Der Wissensmanagementprozess zwischen *bereitstellendem und mitnutzenden Land* muss geklärt sein, um die ausgewerteten Support-Informationen in der Beauskunftung und Weiterentwicklung zu nutzen.

Supportabläufe in der Betriebsphase



Aufgaben MiLa

- Das MiLa muss einen First-Level-Support sicherstellen, der möglichst über die 115 Strukturen bereitgestellt werden soll
- Das MiLa muss Strukturen für einen länderübergreifenden Supportprozess (Ticket-Routing, Wissensmanagement) aufbauen
- Der MiV muss dem BeV Statistiken über häufig vorkommende Probleme und Rückfragen zur Verfügung stellen

Aufgaben BeLa

- BeV und MiV müssen gemeinsam eine Kommunikationsmatrix für Support-Fragen zur Verfügung stellen
- Der BeV muss Schulungsunterlagen und FAQ zum EfA-Onlinedienst bereitstellen
- Der BeV muss Störungen und Fehler des OD zeitnah im Wissensmanagement veröffentlichen

Notwendige Schritte zum Support Betreibendes Land

› **Aufbau von „AG RaBe-konformen“ Supportstrukturen:**

- » Sicherstellung eines technischen 2nd Level Supports beim Onlinedienst-betreibenden IT-Dienstleister
- » Aufsetzen einer Kommunikationsmatrix zum Support/Kommunikationspfade und Vervollständigung durch mitnutzende Ländern

› **Anmerkung:**

Trotz des Fortschritts im Rahmen der AG RaBe gibt es weiterhin offene Fragen rund um den Support von EfA-Onlinediensten, die noch übergeordnet geklärt werden müssen (z.B. Incident Management)

Notwendige Schritte für Mitgestaltungsrecht zum OD

Mitnutzendes Land

Anmerkung:

Thema „Wissensmanagement“ ist bereits ein Projekt bei der FITKO. Ergebnisse werden zur nächsten IT-PLR Sitzung (Juli 2023) veröffentlicht.

› **Aufbau von „AG RaBe-konformen“ Supportstrukturen:**

- » Klärung aller Ebenen im Support (1st-Level, 2nd-Level, 3rd-Level) im eigenen Land:
 - 1st Level „Interimslösung“: Aufbau einer Supportlösung
 - 1st Level „Langfristige Lösung“: Ertüchtigung der 115-Strukturen
 - 2nd Level: Sicherstellung des fachlichen sowie eines technischen 2nd Level Supports für länderspezifische IT-Dienstleistung (z.B. Bezahlschnittstelle, Probleme mit Parametrisierung, Fachverfahren, Nachweis App)
 - 3rd Level: Sicherstellung eines technischen 3rd Level Supports für länderspezifische IT Dienstleistung

- » Etablierung der Kommunikationspfade (z.B. zum Wissensmanagement) und Ticket-Routing im eigenen Land (mit den Kommunen) bzw. mit dem betreibenden Land

› **Hinweise für mitnutzende Kommunen:**

- » Klärung mit Mitnutzungsverantwortlichen, um Supportlösungen für eigene Kommune zu etablieren und Kommunikationspfade sicherzustellen

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Müssen die, in den „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ stehenden Rollen für jeden OD neu geschaffen werden?

- Antwort: Die „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ schreiben die Neubesetzung der beschriebenen Rollen ausdrücklich nicht vor. Bestehende Strukturen können genutzt, bzw. erweitert werden, um die Aufgaben, die aus den Mindestanforderungen entstehen, zu erfüllen.
Außerdem: Die Rollen beschreiben ein Bündel an Verantwortlichkeiten, Rechten und Pflichten, die übernommen werden sollen. Dabei muss eine Rolle (z.B. BeV) nicht von einer einzelnen Person übernommen werden. Jedes Land kann selbst entscheiden, wie es sich organisatorisch aufstellt, solange es sicherstellt, dass die Aufgaben übernommen und die Kontakte klar kommuniziert werden.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Ist ein Vetorecht für das betreibende Land (BeLa) möglich?

- Antwort: Ein verpflichtendes Vetorecht für das BeLa ist in den „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ nicht implementiert. Über die Geschäftsordnung des Steuerungskreises besteht aber jeder Zeit die Möglichkeit ein Vetorecht auf Seiten des BeLas zu integrieren.

Bedarf es für jeden OD einen extra Steuerungskreis?

- Antwort: Nein, eine ressourcenschonende und sinnvolle Bündelung der OD ist Inhalt der „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“. Demnach können, abhängig von Sinnhaftigkeit und Ressourcenaufwand, mehrere OD in einem Steuerungskreis zusammengefasst werden.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Müssen die Steuerungskreise neu geschaffen werden?

- Antwort: Nein, bestehende Strukturen können genutzt bzw. erweitert werden, um die Anforderungen zu erfüllen. Es kann zum Beispiel für einige Onlinedienste sinnvoll sein die Steuerungskreise aus der Umsetzungsphase zu übernehmen und entsprechend der Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services anzupassen. Genauso kann es sinnvoll sein bereits bestehende Bund-Länder Arbeitsgruppen zu nutzen oder komplett neue Strukturen zu schaffen. Wichtig ist, dass die Anforderungen an die Steuerungskreise eingehalten werden.

Müssen operative Entscheidungen zum Betrieb des OD mit dem Steuerungskreis abgestimmt werden?

- Antwort: Nein, für operative Entscheidungen bezüglich des Betriebes ist der Betriebsverantwortliche (BeV) selbstständig verantwortlich. Für genauere Informationen zum selbstständigen Handlungsspielraum des BeLas siehe R3 a) – c), sowie die 2 abschließenden Sätze in R3. Zusätzlich können weitere Aufgaben nach Weisung des Steuerungskreises an das BeLa übertragen werden.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Wer ist bei rechtlichen Veränderungen innerhalb eines mitnutzenden Landes (MiLa) für die Anpassung des OD zuständig?

- Antwort: Zunächst ist der Mitnutzungsverantwortliche (MiV) für die Mitteilung des Änderungsbedarfes an den BeV verantwortlich. Der BeV ist laut R3 c) unter anderem dafür verantwortlich, den aktuellen rechtlichen Stand des OD, entsprechend den Anforderungen der MiLa, sicherzustellen. Entscheidungen diesbezüglich trifft der BeV in Abstimmung mit dem betroffenen MiLa selbstständig. Wenn es bereits bestehende Expertengruppen gibt, können diese für die Entscheidung herangezogen werden.

Wann ist das BeLa kein MiLa?

- Antwort: Das BeLa ist gleichzeitig MiLa, wenn es den betreibenden Dienst selbst nutzt. Sollte das BeLa jedoch z.B. aus landesrechtlichen Gründen den eigenen Dienst nicht selbst nutzen, ist das BeLa kein MiLa.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Welche Konstellation entsteht im Steuerungskreis, wenn das BeLa nicht gleichzeitig MiLa ist?

- Antwort: Das BeLa hat in diesem Fall kein Stimmrecht im Steuerungskreis, ist aber dennoch moderierend vertreten. Sonderregelungen können in der Geschäftsordnung geregelt werden. Das BeLa behält seinen Handlungsrahmen hinsichtlich des operativen Betriebs (siehe R3).

Für welche Dienste gelten die „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“?

- Antwort: Die „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ EfA gelten für die „Einer-für-Alle“-Dienste. Für alle nicht-EfA-Dienste gelten diese Mindestanforderungen nicht. Auch nicht für die vom Bund betriebenen Dienste.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Rollen und Verantwortlichkeiten

Welche Konsequenzen entstehen, wenn die „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ nach Ende der Übergangsfrist nicht eingehalten werden? Beide Szenarios (MiLa und BeLa)

- Antwort: Konkrete Konsequenzen oder Strafzahlungen sind nicht vorgesehen. Gleichzeitig sind die betreibenden und mitnutzenden Länder dazu angehalten sich gemäß des Einer-für-Alle-Prinzips gegenseitig zur Einhaltung der Mindestanforderungen aufzufordern. Zudem sollte bedacht werden, dass die Nichteinhaltung Reputationsschäden aller Beteiligten zur Folge haben kann.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Support

Müssen alle Länder die 115 als 1st Level Support anbieten?

- Antwort: Die Nutzung der 115 als 1st Level Support ist nicht verpflichtend. Grundsätzlich liegt die Verantwortung für die Bereitstellung des 1st Level Supports im mitnutzenden Land. Eine Nutzung der 115 wird aus nutzerorientierter Sicht allerdings empfohlen.

Welche Sprachen / welchen Informationsumfang wird die 115 anbieten?

- Antwort: Hierzu machen die „Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services“ keine Vorgaben, die Zuständigkeit liegt bei der 115.

Wer übernimmt den 1st Level Support, solange die 115 diesen Support noch nicht (vollständig) übernehmen kann?

- Antwort: Grundsätzlich liegt die Verantwortung für die Bereitstellung des 1st Level Supports im mitnutzenden Land.

FAQ zu den Mindestanforderungen

Fragen zu Support

Von wem bekommt der Bürger im Falle einer Eskalation zum 2nd oder 3rd Level Support eine Rückmeldung?

- Antwort: Ein Rückkanal wird in den Mindestanforderungen aktuell nicht geregelt.

Aus welcher Perspektive sind die Bezeichnungen 1st, 2nd und 3rd Level zu verstehen?

- Antwort: Die Bezeichnungen werden aus der Perspektive der Onlinedienst Nutzenden vergeben. Der First Level Support meint also immer den ersten Kontakt vom Nutzenden aus.



Vielen Dank

Kontakt: ag.rabe@betriebskoordination.bremen.de