



# **Leistungsbeschreibung Beschwerde über Sozialversicherungsträger und private Krankenversicherungen**



**Gemeinsam  
IT gestalten.**

## **Dokumenteninformation**

Version 1.3

# Inhalt

Dokumenteninformation .....	1
Änderungshistorie .....	3
Abkürzungsverzeichnis.....	4
1 Inhalt des Onlinedienstes / der Leistung.....	6
1.1 Kurzbeschreibung und weitere Hinweise .....	6
1.2 „Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung“ (Leika) .....	6
2 FIM-Leistungsbeschreibung der Verwaltungsleistungen .....	7
3 OZG-Referenzinformationen.....	7
4 Funktionsweise und -umfang des Onlinedienstes.....	8
4.1 Beschreibung.....	8
4.2 Nutzerreise des Onlinedienstes .....	8
4.2.1 Aufruf der Leistung am Beispiel des niedersächsischen Serviceportals.....	9
4.2.2 Durchführung der Beschwerde .....	10
4.2.3 Darstellung in mehreren Sprachen .....	14
4.2.4 Beschwerdeschreiben.....	14
4.2.5 Abschluss Beschwerde zum Ausdrucken .....	15
4.2.6 Nachricht im Servicekonto .....	16
5 Technische Beschreibung des Onlinedienstes.....	17
5.1 Technische Plattformbeschreibung .....	17
5.2 Parametrisierung des Onlinedienstes.....	17
5.2.1 Testing & Barrierefreiheit Standards .....	18
5.2.2 UX & UI Standards .....	18
5.3 Datenaustauschstandard.....	18
5.4 Erforderliche Basisdienste .....	19
6 EfA-Mindestanforderungen Themenfeld Gesundheit .....	20
6.1 Technische Grundlage – GovOS -EfAST- .....	20
7 Benennung der IT-Dienstleister .....	21
8 Kontakt .....	22

## Änderungshistorie

Version	Status	Verantwortlich	Änderung	Datum
<b>1.0</b>	Freigegeben	P3.1	Durch das Niedersächsische Ministerium für Inneres und Sport und auf Basis der durch das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung freigegebenen Onlinestrecke vom 14.06.2022 sowie des dazugehörigen Konzepts.	10.08.2022
<b>1.1</b>	Intern abgestimmt	P3.1	Redaktionelle Überarbeitung mit UK	Oktober 2022
<b>1.2</b>	Freigegeben	P3.1	Vornahme von Ergänzungen nach Abstimmung mit der FITKO	20.10.2022
<b>1.3</b>	Entwurf	P3.1	Anpassungen der Antragsstrecke im Rahmen der Service-Weiterentwicklung erfordern eine Überarbeitung der Leistungsbeschreibung.	28.03.2023
<b>1.3</b>	In QS	GB 3	Qualitätssicherung	20.04.2023
<b>1.3</b>	Freigegeben	GB 3	Freigabe nach abgeschlossener Qualitätssicherung	28.04.2023

## Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Bedeutung
AG	Arbeitsgruppe
BITV	Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung
CI	Steht für Corporate Identity, die Gesamtheit der Merkmale die, die eine Organisation kennzeichnet und diese von anderen unterscheidet
CI/CD	Continuous Integration sowie Continuous Delivery und Deployment stehen für eine kontinuierliche Integration und sowie Lieferung und Bereitstellung von neuer Softwarekomponenten
Container	Gemeint ist ein Software-Container als Methode zur Bereitstellung von Software
DevSecOps	Steht für die Kombination der Abkürzungen von Development, Security und Operations und dafür, dass beim kontinuierlichen Bereitstellungsprozess von Software die Security-Aspekte von Anfang an mit berücksichtigt werden.
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
DVDV	Deutsches Verwaltungsdienstverzeichnis
EfA	„Einer-für-Alle“
EfAST	eGovernment Federal Application Service Technologies oder auch „Einer für Alle“ Service Technologie
EGVP	Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach
ePayBL	ePayment des Bundes und der Länder
FIM	Föderales Informationsmanagement
FIT-Connect	Eine technische Infrastruktur zur standardisierten Übermittlung von Antragsdaten mit ausgewählten Fachverfahren
FJD	Abkürzung für ausgeschriebene Firmierung: FJD Information Technologies AG dem Softwarehersteller z.B. der GovOS Plattform
GovOS	Eine Plattform, auf der Verwaltungsverfahren online gestellt, ausgefüllt, eingereicht und bearbeitet werden. NAVO ist die Implementierung der GovOS Plattform für Niedersachsen
HKS	Hersteller eines Kassensystems
HTML5/CSS/JS	Steht für Hypertext Markup Language, CSS für Cascading Style Sheets und JS für Java Script. Dies sind alle Technologien die im Standard über moderne Browser wie Chrome, Edge oder Firefox ausgeführt werden
ifsB	Infektionsschutzbescheinigung
IfSG	Infektionsschutzgesetz
ITPLR bzw. IT-PLR	IT-Planungsrat
JSON	Steht für JavaScript Object Notation und bezeichnet ein normiertes Textformat, mit dem sich strukturierte Daten austauschen lassen
Leika	Leistungskatalog
NAVO	Niedersächsisches Antragsystem für Verwaltungsleistungen Online
OpenID	Steht für „offene Identifikation“ und ist ein dezentrales Authentifizierungssystem für webbasierte Dienste
OSCI	Steht für Online Services Computer Interface und ist eine Sammlung von Netzwerkprotokollen für die öffentliche Verwaltung
OZG	Onlinezugangsgesetz
pmPayment	E-Payment für Online-Bezahlvorgänge der öffentlichen Verwaltung

PVOG	Steht für Portalverbund Online-Gateway und verbindet die Verwaltungsportale der Länder und ermöglicht deren Informationsaustausch
QR-Code	QR = Quick Response, also „schnelle Antwort“. QR-Codes speichern Informationen und machen sie z.B. per Kamera eines Smartphone abrufbar
SaaS	Software as a Service
UI	Kurzform von User Interface steht für die Benutzeroberfläche
Usability	Gebrauchstauglichkeit
UX	Kurzform von User Experience bzw. Benutzerempfinden
Verwaltungs-PKI bzw. VPKI	Steht für Public Key Infrastruktur der Verwaltung zur behördenübergreifenden Absicherung der Kommunikation
WCAG	Steht für Web Content Accessibility Guidelines, also Richtlinien für barrierefreie Webinhalte und ist ein internationaler Standard der Europäischen Union für öffentliche Stellen
XDatenfelder	Ist definiert als ein Standardaustauschformat für die vom FIM-Baustein Datenfelder über das FIM-Portal bereitgestellten Inhalte.
XML	Steht für Extensible Markup Language (dt. Erweiterbare Auszeichnungssprache) und ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Daten im Format einer Textdatei, die sowohl von Menschen als auch von Maschinen lesbar ist
XÖV	steht für XML in der öffentlichen Verwaltung und ist ein Standard für den elektronischen Datenaustausch der öffentlichen Verwaltung auf der Basis von Nachrichten in XML-Syntax
XTA	steht für standardisierte, elektronische Übermittlung von Daten im E-Government
XZuFi	Steht für XÖV-Standard für Zuständigkeitsfinder

# 1 Inhalt des Onlinedienstes / der Leistung

## 1.1 Kurzbeschreibung und weitere Hinweise

Beschwerde über Sozialversicherungsträger und private Krankenversicherungen (OZG-ID 10190)

Die Versicherungsträger bzw. -unternehmen stehen in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen und sonstigem geltenden Recht unter staatlicher Aufsicht. Die Zuständigkeit über diese Aufsicht ist von dem betroffenen Versicherungsträger bzw. -unternehmen abhängig. Betroffene können auf dieser Basis Beschwerden über einen Versicherungsträger bzw. -unternehmen bei der entsprechenden Aufsichtsbehörde einreichen.

## 1.2 „Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung“ (Leika)

Im Onlinedienst enthaltene Leika-Leistungen:

Leika-Leistung	Leika-Typ	Leika-Schlüssel
Beschwerde über landesunmittelbare Sozialversicherungsträger Einleitung	3	99107105041000

Derzeit nicht umsetzungsrelevante Leika-Leistungen:

Leika-Leistung	Leika-Typ	Leika-Schlüssel
Beschwerden über bundesunmittelbare Sozialversicherungsträger Übermittlung	1	77000000006928

## 2 FIM-Leistungsbeschreibung der Verwaltungsleistungen

Die von der Landesredaktion Niedersachsen erstellten FIM-Landesstamminformationen für diese Leistung sind als Anlage 1 der Leistungsbeschreibung beigefügt (**02\_Anlage 1 FIM\_Beschwerde über landesunmittelbare Sozialversicherungsträger**).

## 3 OZG-Referenzinformationen

Der prozessuale Ablauf der Onlinestrecke wird in der Abbildung des OZG-Referenzprozess gemäß OZG Vorgehensmodell dargestellt. Dies ist im Detail als Anlage 2 der Leistungsbeschreibung (**02\_Anlage 2 BSvt\_OZG-Referenzprozess**) enthalten. Das in Anlage 3 mitgelieferte OZG-Referenzdatenschema liegt dem von Bürger und Bürgerinnen zu nutzenden Onlineantrag zugrunde (**02\_Anlage 3 BSvt\_OZG-Referenzdatenschema S03000474**).

## 4 Funktionsweise und -umfang des Onlinedienstes

### 4.1 Beschreibung

Die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, die gesetzlichen Unfallversicherungsträger und die gesetzlichen Rentenversicherungsträger verwalten sich selbst. Sie sind damit finanziell und organisatorisch eigenständig. Jede der genannten Institutionen hat eine Aufsichtsbehörde.

Das ist entweder die für Sozialversicherung zuständige oberste Verwaltungsbehörde des Landes, wo die Behörde ihren Sitz hat, oder das Bundesamt für Soziale Sicherung. Aufsicht bedeutet hier Rechtsaufsicht, also (nur) die Kontrolle, ob sich der Sozialversicherungsträger an Gesetz und sonstiges Recht hält. Deshalb fehlt die Möglichkeit, den Sozialversicherungsträgern vorzuschreiben, wie sie in bestimmten Situationen ihr Ermessen ausüben sollen.

Soweit das persönliche Verhalten von Mitarbeiter/innen der genannten Sozialversicherungsträger betroffen sein sollte, ist die Selbstverwaltung der Behörde - regelmäßig der Vorstand - dafür zuständig (Dienstaufsicht).

Das zuständige Landesministerium führt die Rechtsaufsicht über die sogenannten landes-unmittelbaren gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, Unfall- und Rentenversicherungsträger.

Wenn Sozialversicherungsträger sich auf mehr als drei Bundesländer erstrecken, sind sie bundesunmittelbar. Zuständig für die Aufsicht ist dann das Bundesamt für Soziale Sicherung. Private Krankenversicherungen stehen unter der Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen.

Der in den folgenden Abschnitten vorgestellte Ablauf stellt die aktuelle Implementierung (Stand 22.02.2023) in Niedersachsen dar. Über die Weiterentwicklung der Onlinestrecke und weitere Release-Inhalte wird entsprechend OZG-Leitfaden Kapitel 10.2.2.1 zukünftig in den Steuerungsgruppen, an denen die an der Nachnutzung interessierten Bundesländer teilnehmen, entschieden werden. Verwendete Logos und Farbschemata werden für die Nachnutzung ggf. bundeslandspezifisch angepasst.

### 4.2 Nutzerreise des Onlinedienstes

Die Bürgerin / der Bürger möchte eine Beschwerde über einen gesetzlichen Sozialversicherungsträger einreichen.



Abbildung 1: Antragsmaske- Beschwerde über Sozialversicherungsträger

Die Nutzerreise startet beim Aufruf der Onlinestrecke über das Serviceportal oder über die Webseite der zuständigen Behörde. Im Antragsprozess werden alle notwendigen Informationen abgefragt. Die einzelnen Schritte der Nutzerreise werden im Folgenden, anhand von Screenshots der Leistungstrecke, näher erläutert.

#### 4.2.1 Aufruf der Leistung am Beispiel des niedersächsischen Serviceportals

Die Leistung kann über ein Serviceportal des Portalverbundes aufgerufen werden. Die Onlinestrecke kann über einen lokalen Zuständigkeitsfinder (bspw. Serviceportal Niedersachsen), der bei Anfragen an die öffentliche Verwaltung die sachliche und örtliche Zuständigkeit für eine Aufgabe, eine Verwaltungsleistung oder ein Anliegen korrekt bestimmen kann (siehe Grafik Leistungsfinder) oder über die jeweilige Webseite der zuständigen Behörde gestartet werden. Die folgende Abbildung stellt einen Aufruf über das Serviceportal Niedersachsen dar. Die Leistung kann über den Link „Diese Leistung online beantragen: Beschwerde über Sozialversicherungsträger und private Krankenversicherungen“ aufgerufen werden. Die Startseite der Onlinestrecke wird geladen.

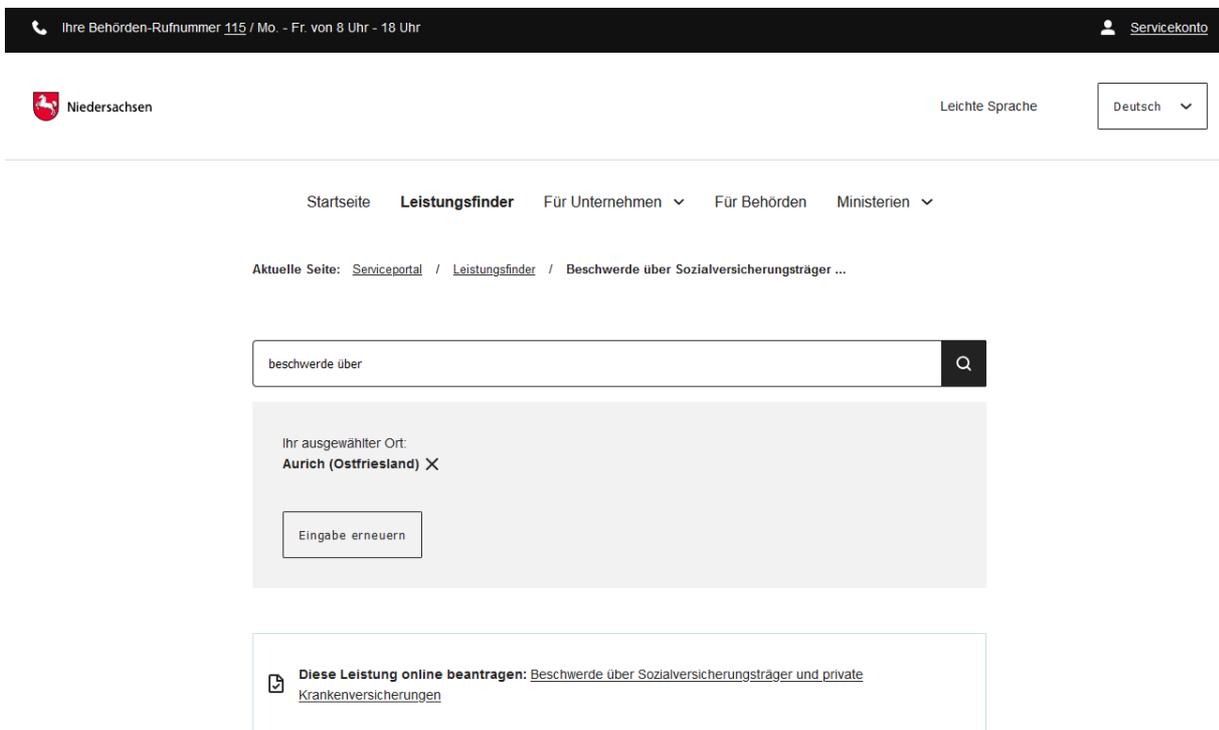


Abbildung 2: Service Portal Niedersachsen - Leistungsfinder

## 4.2.2 Durchführung der Beschwerde

### 4.2.2.1 Startseite der Leistung

Die Startseite der Onlinestrecke beinhaltet folgende Themen:

- Allgemeine Informationen zur Onlinestrecke
- Voraussetzungen
- Datenschutzbedingungen
- Anmeldung/Registrierung mit interoperablen Servicekonto
- Starten ohne Anmeldung oder Registrierung



Die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, die gesetzlichen Unfallversicherungsträger und die gesetzlichen Rentenversicherungsträger verwalten sich selbst. Sie sind damit finanziell und organisatorisch eigenständig. Jede der genannten Institutionen hat eine Aufsichtsbehörde.

Das ist entweder die für Sozialversicherung zuständige oberste Verwaltungsbehörde des Landes, wo die Behörde ihren Sitz hat, oder das Bundesamt für Soziale Sicherung. Aufsicht bedeutet hier Rechtsaufsicht, also (nur) die Kontrolle, ob sich der Sozialversicherungsträger an Gesetz und sonstiges Recht hält. Deshalb fehlt die Möglichkeit, den Sozialversicherungsträgern vorzuschreiben, wie sie in bestimmten Situationen ihr Ermessen ausüben sollen.

Soweit das persönliche Verhalten von Mitarbeiter/innen der genannten Sozialversicherungsträger betroffen sein sollte, ist die Selbstverwaltung der Behörde - regelmäßig der Vorstand - dafür zuständig (Dienstaufsicht).

Das Niedersächsische Ministerium für Soziales, Arbeit, Gesundheit und Gleichstellung führt die Rechtsaufsicht über die sogenannten landesunmittelbaren gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen, Unfall- und Rentenversicherungsträger.

Wenn Sozialversicherungsträger sich auf mehr als drei Bundesländer erstrecken, sind sie bundesunmittelbar. Zuständig für die Aufsicht ist dann das Bundesamt für Soziale Sicherung, Friedrich-Ebert-Allee 38, 53113 Bonn, Tel. 0228/619-0 zuständig. Das sind z. B. alle Ersatzkassen (Barmer, TK etc.).

Beschwerden über eine private Krankenversicherung richten Sie bitte an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, Tel. 0228 / 4108 – 0.

#### **Wichtiger Hinweis:**

Sie haben auch die Möglichkeit, die Beschwerde anonym einzureichen. Die Angabe Ihrer personenbezogenen Daten würde aber die Bearbeitung Ihrer Beschwerde erleichtern. Zudem ist die Angabe der personenbezogenen Daten notwendig, sofern Sie über das Ergebnis der Prüfung Ihrer Beschwerde informiert werden möchten.

#### **Anliegen starten**

##### **Datenschutzbestimmungen (DSGVO)**

Um fortzufahren müssen Sie die Datenschutzbestimmungen akzeptieren

Ich habe die [Datenschutzbestimmungen \(DSGVO\)](#) und [Nutzungsbedingungen](#) zur Kenntnis genommen und akzeptiert.

##### **Anmeldung über das Servicekonto Niedersachsen**

Ihr Servicekonto ist Ihr persönlicher Online-Zugang zu den Leistungen der Behörden. Melden Sie sich hier mit Ihrem [Servicekonto Niedersachsen](#) an und reichen den Antrag online bei der Behörde ein. Die Anmeldung mit dem „Nutzerkonto Bund“ ist ebenfalls mit dem Klick auf den Login-Button möglich. Wählen Sie auf der nächsten Seite einfach das „Nutzerkonto Bund“ in der Kategorie „Mit einem anderen Servicekonto“ aus.

Abbildung 3: Startseite der Onlinestrecke im niedersächsischen Design

## 4.2.2.2 Anmelden mit dem Servicekonto

Nach dem Start des Login Prozesses erscheint das Anmeldefenster. Es muss die entsprechende E-Mail-Adresse und ein vorher festgelegtes Passwort<sup>1</sup> eingegeben werden. Alternativ kann der User sich im Servicekonto registrieren. Der Onlinedienst kann an ein interoperables Nutzerkonto angebunden werden. Die Bund ID ist nativ am Onlinedienst angebunden. Nach der erfolgreichen Anmeldung startet der Onlinedienst.

21.20.18.21351

**Niedersachsen**

START

## Anmelden

Bitte melden Sie sich an. [Oder registrieren Sie sich kostenlos.](#)

### Ihre Anmeldemöglichkeiten

**Mit E-Mail-Adresse und Passwort** -

**E-Mail-Adresse**  
Drebenbusch@it.niedersachsen.de

**Passwort**  
.....

[Passwort vergessen?](#)

**> Anmelden**

**Mit Online-Ausweisfunktion** +

#### Anmeldung abbrechen?

Wenn keine für Sie passende Anmeldemethode vorhanden ist oder Sie den Anmeldevorgang abbrechen möchten, klicken Sie "Anmeldung abbrechen", um die Anmeldung zu beenden. Sie werden dann zurück zu der Website geleitet, auf der Sie die Anmeldung ursprünglich gestartet haben.

**> Anmeldung abbrechen**

[Kontakt](#) [Hilfe](#) [Barrierefreiheit](#) [Datenschutz](#) [Impressum](#)

**Weitere Online Angebote**

[Portal Niedersachsen](#) [Serviceportal Niedersachsen](#)

Abbildung 4: Anmeldefenster Servicekonto Niedersachsen

<sup>1</sup> Die E-Mail-Adresse und das Passwort werden im Registrierungsprozess von den nutzenden Behörden selber gesetzt. Das Passwort muss hier den vorgegebenen Komplexitätsregeln für Passwörter der Servicekontoanmeldung entsprechen.

### 4.2.2.3 Dokumente und Auswahl des Versicherungsgebietes

Am Anfang erhalten die Nutzenden weitere Informationen zur Beschwerde über gesetzliche Sozialversicherungsträger und können den gesetzlichen Sozialversicherungszweig auswählen.

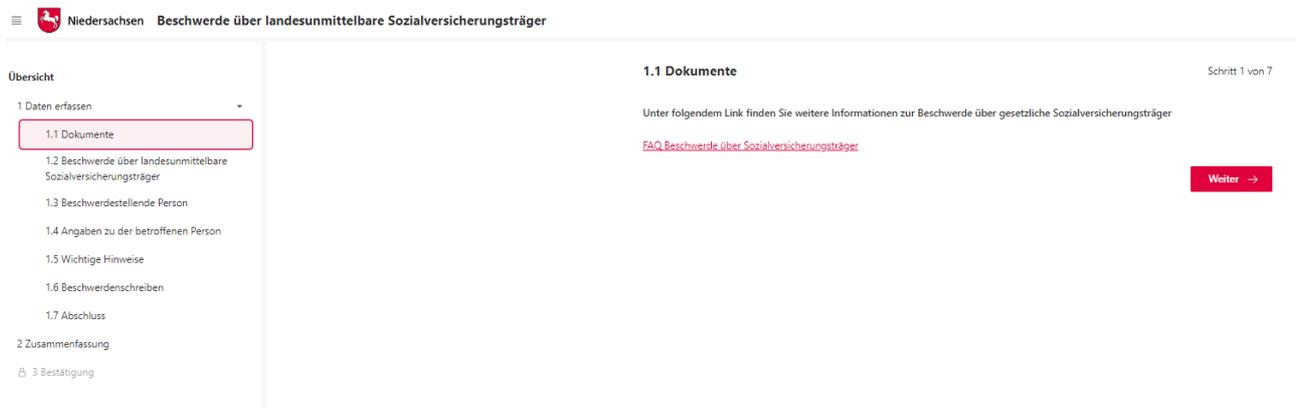


Abbildung 5: Weitere Informationen zur Beschwerde über gesetzliche Sozialversicherungsträger

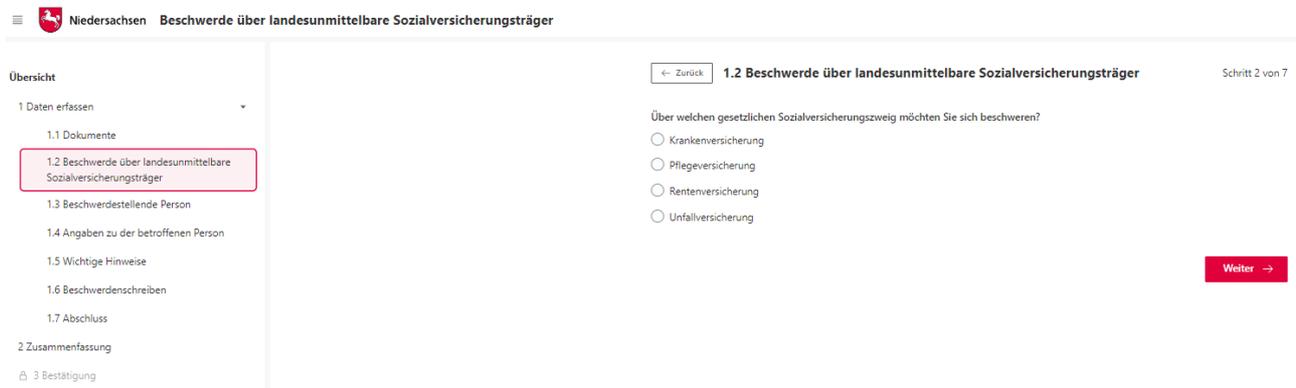


Abbildung 6: Auswahl des Sozialversicherungszweiges

## 4.2.2.4 Persönliche Daten

Am Anfang müssen die Daten der beschwerdestellenden Person, bei Bedarf von der gesetzlichen Vertretung, sowie Angaben zur betroffenen Person hinterlegt werden. Wird der Antrag als gesetzliche Vertretung, Betreuung oder mit einer Bevollmächtigung gestellt, ist das Hochladen von Nachweisen notwendig.

The screenshot shows a web application interface for 'Niedersachsen Beschwerde über landesunmittelbare Sozialversicherungsträger'. On the left, there is a navigation menu under 'Übersicht' with steps 1 through 3. Step 1.3, 'Beschwerdestellende Person', is highlighted with a red box. The main content area is titled '1.3 Beschwerdestellende Person' and includes a 'Zurück' button, a heading 'Ich stelle diese Beschwerde', and four radio button options: 'persönlich' (selected), 'als gesetzliche Vertretung', 'als Betreuung', and 'mit einer Bevollmächtigung'. A red 'Weiter' button is located at the bottom right.

Abbildung 5: Auswahl der beschwerdestellenden Person

Hiernach müssen Angaben zur betroffenen Person gemacht werden:

The screenshot shows the '1.4 Angaben zu der betroffenen Person' step. The left navigation menu highlights this step with a red box. The main content area is titled '1.4 Angaben zu der betroffenen Person' and includes a 'Zurück' button and a 'Schritt 4 von 7' indicator. The form contains several input fields: 'Familienname (optional)', 'Vorname (optional)', 'Geburtsdatum (optional)' (with a date picker), 'Telefonnummer (optional)', 'Telefaxnummer (optional)', 'E-Mail-Adresse (optional)', and a section for 'Bitte geben Sie Ihre aktuelle Anschrift an' with fields for 'Straße (optional)', 'Hausnummer (optional)', 'Postleitzahl (optional)', 'Ort (optional)', and 'Adresszusatz (optional)'. A red 'Weiter' button is at the bottom right.

Abbildung 6: Angaben zur betroffenen Person

## 4.2.3 Darstellung in mehreren Sprachen

Der komplette Onlinedienst ist in mehreren Sprachen aufrufbar.

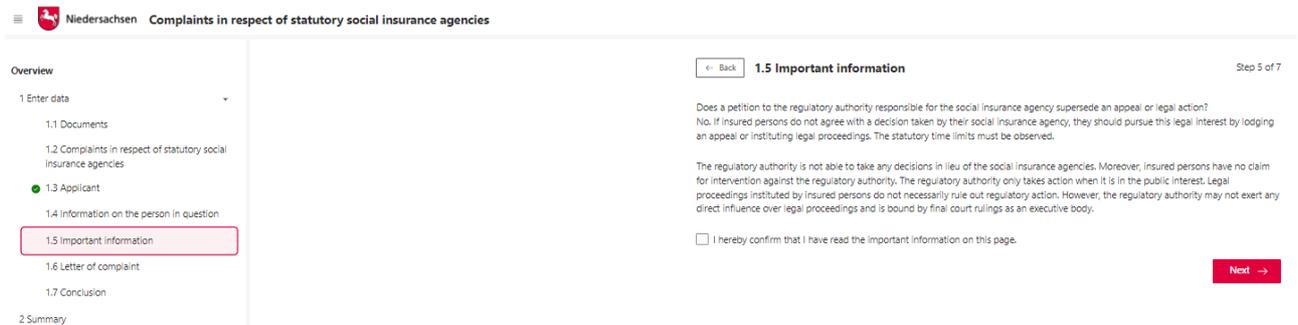


Abbildung 7: Englisch-sprachiger Onlinedienst in der niedersächsischen Implementierung

Folgende Sprachen sind derzeit verfügbar:

- Deutsch
- Englisch

Weitere Sprachen bzw. Übersetzungen sind derzeit in der Prüfung.

## 4.2.4 Beschwerdeschreiben

Im nächsten Schritt erfolgt das eigentliche Beschwerdeschreiben in einem Freitextfeld. Zudem besteht die Möglichkeit, Dokumente zur Erläuterung des Sachverhaltes hochzuladen.



Abbildung 8: Beschwerdeschreiben in der niedersächsischen Implementierung

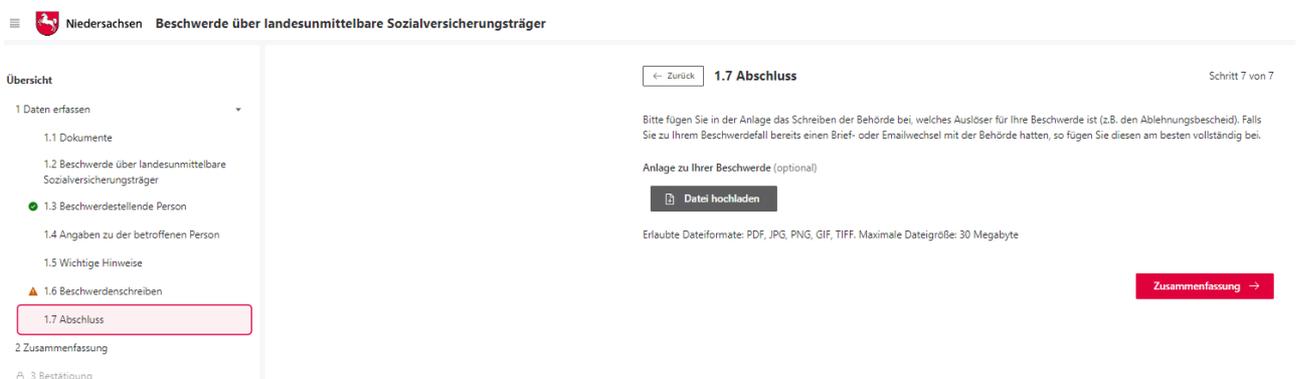


Abbildung 9: Abschluss und Möglichkeit Dokumente hochzuladen

## 4.2.5 Abschluss Beschwerde zum Ausdrucken



### Anliegen erfolgreich übermittelt

Ihr Anliegen wurde erfolgreich übermittelt und liegt der zuständigen Stelle vor. Über den Fortschritt der Bearbeitung werden Sie von der zuständigen Stelle informiert. Für diesbezügliche Rückfragen beziehen Sie sich bitte auf folgende Auftragsnummer: NAVO-DEMO-29121

Sind Sie mit unserem Service zufrieden? Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie sich kurz Zeit nehmen, um uns zu bewerten. So können wir unser Angebot weiter verbessern. Vielen Dank!

[Feedback abgeben](#)

#### 📄 Allgemeine Informationen

Auftragsnummer: NAVO-DEMO-29121

Eingereicht am: 22. Feb. 2023, 17:08:11

#### ✉️ Zuständige Stelle

IT.N DEMO-Behörde

SR

Domhof 1

31134 Hildesheim

E-Mail: [noreply@navo.niedersachsen.de](mailto:noreply@navo.niedersachsen.de)



#### Druckversion Ihres Anliegens

Drucken Sie das Anliegen für Ihre Unterlagen aus.

[Anliegen drucken](#)

Abbildung 10: Bestätigung über erfolgreiche Übermittlung der Beschwerde

Nach Absenden des Vorgangs erfolgt eine Bestätigung über die erfolgreiche Übermittlung der Beschwerde.

## 4.2.6 Nachricht im Servicekonto

Parallel wird beim Abschluss des Prozesses und der Nutzung des Servicekontos eine Nachricht in das Postfach des bei der Anmeldung genutzten Servicekontos der beschwerdestellenden Person gesendet.

**Niedersachsen** HANS-GÜNTHER VON DREBENBUSCH-DALGOßEN

START **MEIN BEREICH**

Start > Mein Bereich > Postfach

← Zurück Gesamten Vorgang löschen Vorgang herunterladen

**NAVO-DEMO-20793: Beschwerde über gesetzliche Sozialversicherungsträger**

**von:** Landesportal NAVO Antwort möglich ← Antworten  
**an:** HANS-GÜNTHER VON DREBENBUSCH-DALGOßEN Rechtsverbindlich  
**am:** 10.08.2022 11:32 Uhr

**§ Diese Nachricht ist rechtsverbindlich**

Abbildung 11: Nachricht im Servicekonto

Die Nachricht im Servicekonto beinhaltet alle erstellten Dokumente zum erneuten Download.

z.B. Informationen zum Verfahren

Für den Zugang ins NAVO Demosystem (NAVO-DEMO) klicken Sie bitte auf diesen Link:

<https://demo.navo.niedersachsen.de/demo/portal>

Falls das Anklicken des Links nicht funktioniert, kopieren Sie bitte den Link zwischen den spitzen Klammern in die Adresszeile Ihres Browsers.

Ihr NAVO-DEMO Team

--

Diese Nachricht wurde automatisch erstellt.  
Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an das GovOS Service Center  
per E-Mail an [niedersachsen@govos.de](mailto:niedersachsen@govos.de).

### 3 Anhänge

- print.pdf
- deckblatt.pdf
- data.json.zip
- Alle Anlagen herunterladen

← Antworten

Abbildung 12: Auszug aus der Nachricht im Servicekonto

# 5 Technische Beschreibung des Onlinedienstes

## 5.1 Technische Plattformbeschreibung

Der Onlinedienst wurde auf der GovOS -EFAST- Plattform umgesetzt. Diese entspricht der technischen Weiterentwicklung der GovOS Plattform, welche in Niedersachsen unter dem Begriff NAVO eingesetzt wird. EFAST steht hierbei für eGovernment Federal Application Service Technologies oder auch „Einer für Alle“ Service Technologie. EFAST ist die konsequente Weiterentwicklung des Ansatzes „Flexibilität durch Standards“ unter Nutzung moderner IT-Technologien wie Container und einem sogenannten CI/CD Entwicklungszyklus. Die Funktionen der Plattform werden in sehr kurzen Zyklen erweitert, verbessert und üblicherweise im laufenden Betrieb aktualisiert. Der „State-of-the-Art“ DevSecOps Ansatz ermöglicht eine sichere und unterbrechungsfreie Nutzung und Betrieb der Services.

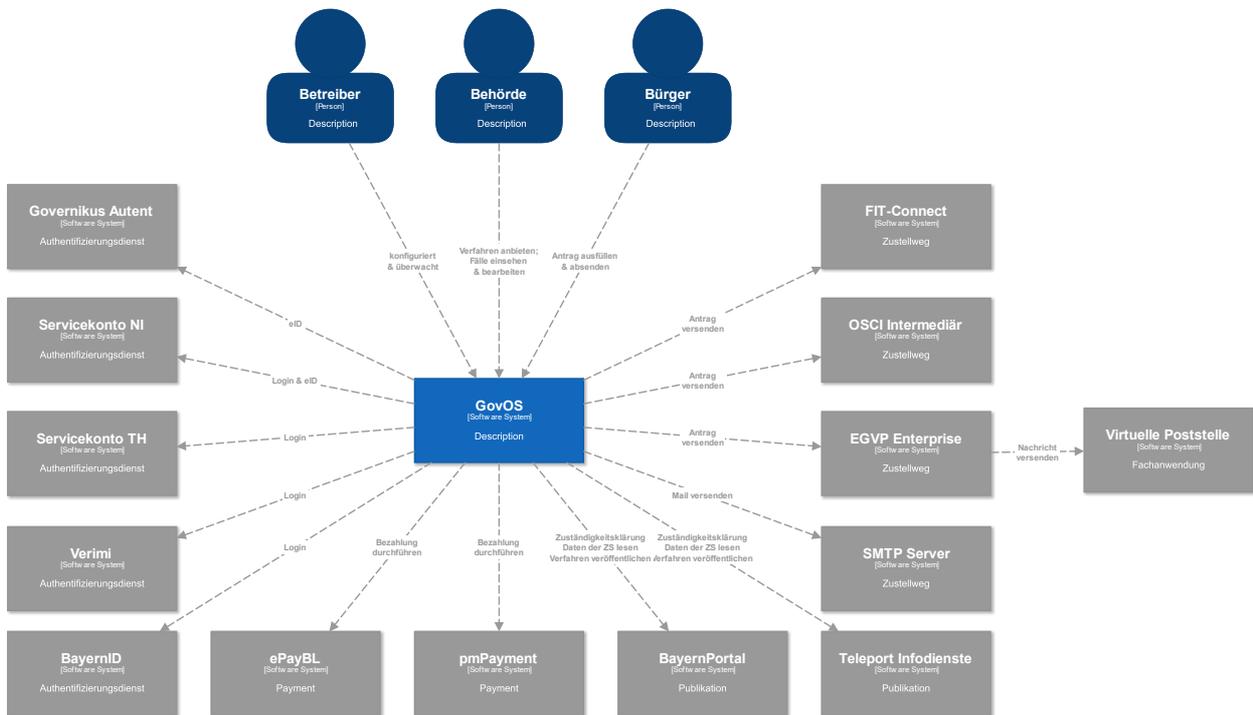


Abbildung 1513: Technische Plattformbeschreibung

## 5.2 Parametrisierung des Onlinedienstes

Die GovOS -EFAST- Plattform nutzt Standard-Schnittstellen und Datenformate sowie Webkomponenten, welche eine schnelle und einfache Umsetzung von beliebigen Onlinestrecken basierend auf FIM ermöglicht. Ja nach Wunsch des Mandanten (Behörde) können verschiedene Services sowie Schnittstellen unabhängig von anderen Mandanten genutzt und konfiguriert werden. Abhängig von der Verantwortung einer Organisation bzw. Organisationseinheit stehen die Funktionen entsprechenden verantwortlichen Personen zur Nutzung zur Verfügung.

Über die Parametrisierung werden alle EfA-Anforderungen ohne Entwicklungsaufwand erfüllt. Details können aus dem Benutzerhandbuch des GovOS entnommen werden, welches auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird.

Anforderungen, die über die EfA-Anforderungen hinausgehen, können auf Anfrage kurzfristig entwickelt und implementiert werden.

### 5.2.1 Testing & Barrierefreiheit Standards

Zur Qualitätssicherung wurden automatisierte Testsysteme aufgebaut. Diese Testsysteme werden kontinuierlich den Anforderungen angepasst.

Diese Tests umfassen

- Code Qualität
- Sicherheit
- Barrierefreiheitstests nach WCAG & BITV
- UI Tests
- Funktionstests

Auch automatisierte Tests ermöglichen keine 100% fehlerfreie Software. Über Feedbackkanäle werden die Tests kontinuierlich optimiert und weiterentwickelt.

### 5.2.2 UX & UI Standards

User Experience und User Interface Anforderungen umfassen nicht nur die Gestaltung der Oberfläche, sondern erfordern konstante Weiterentwicklung sowohl technologisch als auch die Adaption neuer Usability Standards. Der Bürger-Client ist ein modernes Antragsmanagementsystem, welches vollständig im Browser des Nutzers läuft. Dem Bürger-Client werden FIM Datenfelder, Regelwerk sowie Medien und Layoutinformationen übergeben. Die Ausführung erfolgt mit der standardisierten, barrierefreien Web Komponenten Library der FJD. Im Rahmen der Umsetzung einzelner OZG-Leistungen entstehen verfahrensübergreifende, weitere und neue Anforderungen am Bürger-Client.

Entwickelt wird nach DIN EN ISO 9241-11 (Gebrauchstauglichkeit / Usability), darunter fällt u.a. die DIN EN ISO 9241-110 (Grundsätze der Dialoggestaltung) und die DIN EN ISO 9241-210 (Prozessgestaltung gebrauchstauglicher Systeme) - menschenzentrierte Produktentwicklung.

## 5.3 Datenaustauschstandard

Die Bereitstellung im FIM-XDatenfelderformat ist dank der durchgängigen Modellierung auf FIM-Basis der Standard. Zusätzlich können, wo vorhanden, XÖV Nachrichten übermittelt werden. Auch das Mapping der Antragsdaten auf proprietäre XML-Strukturen (Fachverfahrenspezifisch) ist im Rahmen der verfügbaren Daten möglich.

Im Detail kann GovOS -EFAST- u.a. derzeit:

- die Daten automatisiert (ohne Vorlage) in ein Druckformular umwandeln und als PDF bereitstellen (Autoprinter).
- die Daten in ein gesetztes Formular übertragen und als PDF bereitstellen.
- die Daten im FIM-Datenmodell als XML oder JSON als XFall-Container bereitstellen, sowie zusätzlich bzw. optional:
  - entsprechende XÖV Nachricht im XML Format oder
  - proprietärem XML (Fachverfahren)
- die Daten an folgende Schnittstellen übertragen:
  - OSCI,
  - XTA,
  - FIT-Connect (bevorzugter Weg),
  - Behörden-Client

Um die Bereitstellung in vorhandenen X-Standards wie z.B. XPersonenstand zu ermöglichen, kann NAVO vor dem Absenden noch Konvertierungen in XÖV durchführen.

Durch die Unterstützung von NAVO für unterschiedlichste Zustellwege, unter anderem FIT-Connect, XTA und der GovOS Behörden-Client Service, welcher als einfache Fachanwendung betrachtet werden kann, sowie durch die Möglichkeit, Antragsdaten in unterschiedlichsten standardisierten (FIM/XÖVNachricht) aber auch proprietären anpassbaren XML-Strukturen zu übertragen, sollte jedes Fachverfahren, welches XML oder JSON basierte Daten bzw. die FIM/XÖV Standards berücksichtigt, Daten empfangen können.

## 5.4 Erforderliche Basisdienste

Die Leistung wird als SaaS (Software as a Service) zentral durch Niedersachsen für nachnutzende Bundesländer implementiert und betrieben. Für den Betrieb der Leistung in der zuständigen Behörde sind keine Basisdienste, sondern lediglich eine Internetverbindung und ein Web-Browser erforderlich. Für den Empfang von Daten aus FIT-Connect in ein Fachverfahren wird die Schnittstelle "Submission API" gemäß der FIT-Connect Dokumentation benötigt.

## 6 EfA-Mindestanforderungen Themenfeld Gesundheit

### 6.1 Technische Grundlage – GovOS -EfAST-

Bei der EfA Umsetzung des Themenfeldes Gesundheit handelt es sich um die Umsetzung durch die Benutzung einer eGovernment Standardsoftware namens GovOS, welche zur „Einer für Alle Service Technologie“ Architektur erweitert wurde.

Im Kern steht eine Architektur welche als SaaS Lösung zur Verfügung gestellt wird. Die Architektur ist flexibel und individuell an die unterschiedlichen Bedürfnisse der nachnutzenden Bundesländer und öffentlichen Stellen anpassbar. Sie wird agil und konstant weiterentwickelt und beruht auf einer State-of-the-Art Container Architektur, welche in Form von Services verschiedene Basis- und Erweiterungsfunktionen beliebigen Verwaltungsleistungen als Onlinedienst unter dem Begriff „Bürger-Client“ zur Verfügung stellt. Der Bürger-Client selbst ist Teil dieser EfAST Architektur und ist eine Softwarekomponente, welche im Browser des Nutzers, weitgehend unabhängig vom betreibenden SaaS Rechenzentrum, während der Antragsbearbeitung durch den Antragstellenden ausgeführt wird.

Hierdurch wird eine umfassende Flexibilisierung ermöglicht, welche durch Konfiguration und Parametrisierung von EfAST Diensten wie z.B. der Konfiguration des gewünschten Servicekontos, Paymentsystems oder Signaturservices entsteht. Grundsätzlich steht jeder nutzenden öffentlichen Stelle (Behörde) damit ein System zur Verfügung, welches von der Bereitstellung rechtssicherer und FIM basierter im Goldstandard gefertigter und gepflegter Onlinedienste bis hin zur Anpassung dieser mit Hilfe von Parametern oder der Nachnutzung über eigene FIM Landesredaktions-Schemata fachlich korrekte und einfach heterogen nachzunutzende Software (Fachverfahren) ermöglicht.

Flexibilität durch Standards als Designprinzip gepaart mit „State-of-the-Art“, modernen Web und IT-Technologien sowie einem Continuous-Integration Continuous-Delivery und Deployment (CI/CD) Prozess sorgen für eine sichere Umgebung, welche auch mit künftigen Anforderungen jederzeit schritthalten wird.

## 7 Benennung der IT-Dienstleister

Der Betrieb inkl. Support des Onlinedienstes wird über IT.Niedersachsen (Landesbetrieb des Landes Niedersachsen) sichergestellt.

Die Entwicklung des Onlinedienstes erfolgt durch die FJD Information Technologies AG. Die FJD Information Technologies AG ist ein Public Services Anbieter in Deutschland.

## 8 Kontakt

Themenfeld Gesundheit  
IT.Niedersachsen - Programm Digitale Verwaltung Niedersachsen  
Göttinger Chaussee 259  
D-30459 Hannover

Telefon: +49 511 120-0  
Telefax: +49 511 120-4901

Internet: [www.it.niedersachsen.de](http://www.it.niedersachsen.de)  
E-Mail: [gesundheit-digital@it.niedersachsen.de](mailto:gesundheit-digital@it.niedersachsen.de)

