

OZG-Umsetzungsprojekt „waffenrechtliche Erlaubnisse für Arten des Umgangs mit Waffen und Munition (eWaffe)“

Support-, Betriebs- und Servicekonzept

Version 0.6

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales



SAARLAND



Themenfeld-Führer: Engagement & Hobby

17.08.2022



Dokumenteninformationen

Version	Datum	Verfasser	Inhalt / Hinweis
0.1	August 2022	Steffen Müller (moyses & partners)	Erstellung Inhaltsstruktur und erste Inhalte
0.2	August 2022	Steffen Müller (moyses & partners)	Grundlegende Überarbeitung und Formulierung weiterer Inhalte
0.3	August 2022	Steffen Müller (moyses & partners)	Einarbeitung von Input der 1. Internen Feedbackrunde
0.4	August 2022	Birgit Steininger	QS
0.5	August 2022	Steffen Müller (moyses & partners)	Überarbeitung basierend der QS aus 0.4
0.6	August 2022	Birgit Steininger	QS. Kleine Anpassungen, Finalisierung



Inhaltsverzeichnis

1.	Zielsetzung und Grundlagen des Dokumentes	4
2.	IT-Servicemanagement	5
2.1.	Serviceprozesse	5
2.2.	Supportkonzept	6
3.	Aufgaben- und Service-Cluster	9
3.1.	Vertrag und Finanzen	9
3.2.	Fachliche Weiterentwicklung (inkl. Recht)	11
3.3.	Technische Leistungserbringung	12
3.4.	Technische Weiterentwicklung	15
4.	Governancestruktur	17
4.1.	Geschäftsstelle im UL	17
4.2.	Koordinierende Stelle im AL	18
4.3.	Steuerungskreis Nachnutzung	18
5.	Aufwände und Kosten	20



1. Zielsetzung und Grundlagen des Dokumentes

In diesem Dokument werden die wesentlichen Inhalte und Strukturmerkmale eines **Support-, Betriebs- und Servicekonzeptes**, im Folgenden als **SBS-Konzept** bezeichnet, für die OZG-Leistung der waffenrechtlichen Erlaubnisse für Arten des Umgangs mit Waffen und Munition(eWaffe) beschrieben. Die Inhalte beziehen sich auf die Strukturen und Aufgaben **nach der Produktivsetzung** bei den antragsbearbeitenden Stellen im Rahmen der Betriebsphase **ab dem 1.1.2023**. Alle Aktivitäten bis zur Produktivsetzung beim Mandanten bis einschließlich 31.12.2022 werden durch das Rollout-Management im Rahmen des EfA-Projektes „eWaffe“ unterstützt (Rollout-Support).

Es wird für 2023 erwartet, dass **unterschiedlichen Ausgangssituationen** bestehen. Einige antragsbearbeitende Stellen werden bereits entsprechend dieses SBS-Konzeptes betreut, während andere antragsbearbeitenden Stellen noch in der Pilotierung bzw. eigenen Rollout- und „Einschwingphase“ sind.

Das SBS-Konzept ist Grundlage für die weitere finanzielle und organisatorische Ausgestaltung des EfA-Dienstes „eWaffe“ mit den beteiligten bzw. nachnutzenden Ländern. Das SBS-Konzept wird im weiteren Verlauf der Umsetzung ergänzt und konkretisiert.

Folgende Dokumente wurden bei der Erstellung des SBS-Konzeptes berücksichtigt:

- **Aufgabenkatalog Service/Support und Betrieb EfA-Online-Dienste in der Nachnutzung**
Der Aufgabenkatalog wurde in einer Arbeitsgruppe der FITKO mit Ländern, die EfA-Dienste anbieten, erarbeitet. Er umfasst eine Übersicht relevanter Service-Management-Praktiken und Aufgaben in Anlehnung an ITIL v4 für Service/Support und Betrieb für EfA-Online-Dienste.
- **Zwischenergebnisse der Arbeitsgruppe RaBe (Rahmenbedingungen zum Betrieb von EfA-Leistungen)**

In den folgenden Kapiteln wird von UL (umsetzendes Land) und AL (aufnehmendes Land) gesprochen.

2. IT-Service-Management

2.1. Serviceprozesse

Grundlage für den IT-Betrieb des Online-Dienstes „eWaffe“ ist ein IT-Service-Management, welches auf Seiten des IT-Dienstleisters des UL (AKDB) für die OZG-Dienste aufgebaut wurde und sich wie folgt strukturiert:

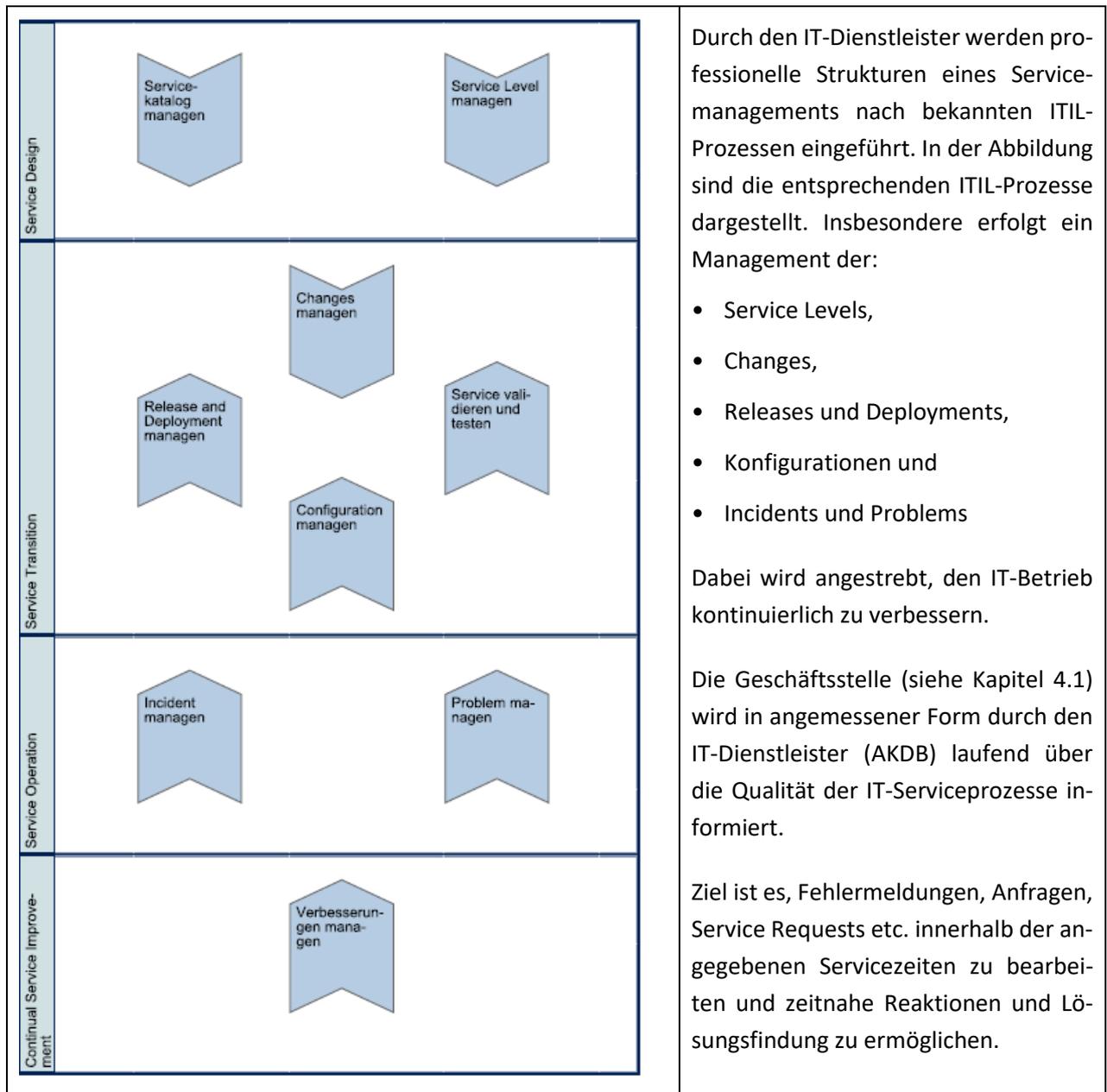


Abbildung 1: Grundstrukturen des IT-Service-Managements



Das IT-Service-Management der AKDB wird bestenfalls durch eine Geschäftsstelle des umsetzenden Landes gesteuert, indem folgende Aufgaben wahrgenommen werden:

- Gemeinsame Vereinbarung von bedarfsgerechten Servicestrukturen,
- Sichtung und Bewertung der monatlichen Serviceports der AKDB,
- Erörterung von kritischen Incidents und Problemen bei den Services,
- Abstimmung von Maßnahmen mit weiteren IT-Dienstleistern (Betreiber von Basisdiensten, wie z.B. Nutzer-/Unternehmenskonto) und
- Ggf. Vereinbarung von Maßnahmen zur Erhöhung der Servicequalität

Hierzu sind durch die Geschäftsstelle des umsetzenden Landes entsprechende Kompetenzen und Ressourcen vorzuhalten.

2.2. Supportkonzept

Bestandteil des IT-Servicemanagement ist ein professioneller Support für den Online-Dienst sowie die daran angegliederten IT-Systeme. Die Support-Verantwortlichkeiten für die eingesetzten IT-Systeme stellen sich wie folgt dar:

IT-System-/Komponente	Support-Verantwortlichkeit
Nutzerkonten	IT-Dienstleister der jeweiligen Betreiber der Nutzerkonten
Unternehmenskonto	Landesamt für Steuern, Bayern
Online-Dienst	AKDB
OK.KOMM (Transport & Routing)	AKDB
OSCI-Intermediär	IT-Dienstleister der jeweiligen Betreiber des OSCI-Intermediär
Schnittstelle vom OSCI-Intermediär zum Fachverfahren	Fachverfahrenshersteller

In gemeinsamer Abstimmung zwischen dem UL und dem AL sowie deren IT-Dienstleister wird empfohlen, ein **Support auf drei Ebenen** wie folgt zu etablieren:

Service Desk / 1st Level Support AL:

Es muss in jedem AL einen oder mehrere (regional) verteilte Service Desk geben, der als Erstkontakt für



Antragsstellende (Bürger:innen und Unternehmen) zur Verfügung steht (1st Level Support). Hierfür sind in der Regel die antragsbearbeitenden Stellen verantwortlich.

2nd Level Support (fachlich) AL:

Das AL muss eine verantwortliche Stelle für den fachlichen Support (2nd Level) des EfA-Online Dienstes benennen.

2nd Level Support (technisch) AL:

Das AL muss eine verantwortliche Stelle für den technischen Support (2nd Level) des EfA-Online Dienstes und den Kontakt zu möglichen weiteren landesinternen IT-Dienstleistern (3rd Level Support) benennen.¹

2nd Level Support UL:

Das UL muss eine verantwortliche Stelle für den technischen Betrieb (2nd Level) des EfA-Online Dienstes sowie den Kontakt zu möglichen Betreibern der Basiskomponenten (3rd Level Support) benennen. Der Second-Level-Support wird durch den IT-Dienstleister des umsetzenden Landes (AKDB) im Rahmen der vertraglich fixierten Geschäftszeiten geleistet. Er übernimmt alle Kundenanfragen, die vom 2nd Level Support des AL nicht gelöst werden konnten. Die Meldung von Problemen und Service-Anfragen erfolgt über ein Ticket-System. Das Aufgabenspektrum des 2nd Level Supports umfasst die weitergeleiteten Anfragen systematisch abzuarbeiten, die Nutzer:innen über die Lösungen zu informieren und die angefallenen Arbeiten zu dokumentieren. Ggf. ist es erforderlich, dass bei den IT-Dienstleister der anschließenden Länder (inkl. Kommunen) Anfragen erforderlich sind, damit Fehlerquellen in deren Systemumgebungen / IT-Systemen ausgeschlossen werden können. Eine weiterführende Störungsbehebung wird über den Third-Level-Support bearbeitet.

3rd Level Support (technisch) UL:

Der Third-level-Support wird durch den IT-Dienstleister des umsetzenden Landes (AKDB) im Rahmen der vertraglich fixierten Geschäftszeiten geleistet. Er dient der Aufrechterhaltung des Online-Dienstes. Er untersucht unbekannte Ursachen für Störungen (Incidents) und steuert dessen Behebung. Die Incidents werden analysiert und identifiziert. Maßnahmen zur Behebung werden anschließend durchgeführt und hierbei dauerhafte Problemlösungen angestrebt. Die Störungsbeseitigung, d.h. die Fehlerbeseitigung von sogenannten „Bugs“ bei Online-Diensten umfasst zum Beispiel folgende Anwendungsbereiche gem. EVB-IT:

¹ Hinweis: je nach Organisationsstruktur des AL können der 2nd Level Support (fachlich & technisch) des AL auch zusammenliegen. Es müssen nicht zwingend zwei getrennte Organisationseinheiten sein.



- Betriebsverhindernde Fehler (sofortiger Handlungsbedarf)
 - Formular nicht erreichbar
 - Verpflichtender Dateiupload nicht möglich
 - Anträge können nicht abgeschickt werden
- Betriebsbehindernder Fehler (zeitnaher Handlungsbedarf)
 - Optionaler Dateiupload (mobile/Desktop) nicht möglich
 - Antragszusammenfassung (PDF) wird nicht generiert
- Sonstige „leichte“ Fehler (Handlungsbedarf)
 - Layout-Fehler

Grundlage des Supportkonzeptes sind - neben dem IT-Servicemanagement sowie den Service-Level-Agreements – insbesondere die folgenden Maßnahmen und Verfahren:

Nr.	Name	Anforderung
S1	Wissensmanagement (FAQ; Workarounds; Kategorisierungen)	Das UL muss FAQs und Schulungsunterlagen mit Informationen für den First Level Support den AL und antragsbearbeitenden Stellen bereitstellen und stets aktuell halten. Das Format muss so geeignet sein, dass die AL und antragsbearbeitenden Stellen die Informationen an die eigenen Gegebenheiten anpassen und entsprechend erweitern.
S2	Verantwortlichkeiten 2nd und 3rd-Level	Sowohl UL als auch AL müssen in einer standardisierten, vom UL vorbefüllten Kommunikationsmatrix für technische und fachliche Fragen Zielorte für Tickets für 2nd und 3rd-Level zur Verfügung stellen, die in den AL und ggf. antragsbearbeitenden Stellen genutzt werden müssen. Dabei sollten UL und AL die zulässigen Kommunikationswege einschränken können, um Effizienz und Kosten kontrollieren zu können.
S3	Bereitstellung 1st-Level-Support (antragsbearbeitende Stellen)	Das AL muss einen 1st Level Support bei den antragsbearbeitenden Stellen zur Verfügung stellen, das Tickets aufnimmt, idealerweise selbst bearbeitet und bei Bedarf an 2nd und 3rd-Level weitergibt.
S4	Übergreifende Ticket-Verantwortung	Das AL ist dafür verantwortlich eine Instanz zu etablieren, die sicherstellt, dass alle Tickets abschließend bearbeitet werden und es eine Rückmeldung an die Bürger:innen gibt („Single Point of Contact“).
S5	Ticketsystem	Das Routing von Tickets über Organisations- und Ländergrenzen hinweg sollte über ein Ticketsystem stattfinden. In jedem Fall ist ein Routing per E-Mail-Schnittstelle notwendig. Die E-Mail-Empfängeradressen für das E-Mail-Routing müssen über die Netze des Bundes erreichbar sein. Tickets können priorisiert und kategorisiert werden.
S6	Reporting AL	Das AL muss dem UL Statistiken über häufig vorkommende Probleme und Rückfragen zur Verfügung stellen, um eine Weiterentwicklung des Online-Dienstes zu ermöglichen. Das Reporting soll regelmäßig und standardisiert erfolgen.

Nr.	Name	Anforderung
S7	Reporting UL	Der Leistungsverantwortliche des UL muss Störungen und Fehler des Online-Dienstes zeitnah im Wissensmanagement veröffentlichen.
S8	Service-Level-Agreements (SLA)	Die Routing-Ziele für 2nd und 3rd-Level-Anfragen in den UL müssen SLAs anbieten. Es müssen in jedem Fall Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten definiert werden.

3. Aufgaben- und Service-Cluster

Es werden die folgenden **Aufgaben-/Service-Cluster** unterschieden:

- Vertrag (inkl. Finanzen)
- Fachliche Weiterentwicklung
- Technische Weiterentwicklung
- Technische Leistungserbringung

Für diese Aufgaben-/Service-Cluster wurden die Verantwortlichkeiten den folgenden **Akteursgruppen** zugeordnet:

- Umsetzendes Land (UL),
- IT-Dienstleister des umsetzenden Landes (UL),
- anschließendes Land (AL),
- IT-Dienstleister des anschließenden Landes (AL),
- antragsbearbeitende Stellen (ABS)

Um die vielfältigen Aufgaben und die unterschiedlichen Akteursgruppen abwickeln zu können, wird die Einrichtung einer Geschäftsstelle empfohlen, die den laufenden Betrieb und die Weiterentwicklung der OZG-Leistung der eWaffe steuert und verantwortet (siehe Kapitel 4.1).

3.1. Vertrag und Finanzen

Die grundlegenden Modalitäten zum Betrieb und der laufenden fachlichen und technischen Weiterentwicklung des Online-Dienstes werden vertraglich festgelegt. Hier kommen insbesondere die SaaS-Verträge („Software as a Service“) des FIT-Store, landesinterne rechtliche Regelungen sowie ggf. weitere bilaterale Verträge zum Tragen. In diesem Zusammenhang wird auch die Gesamtfinanzierung und die Leistungsverrechnung im Regelbetrieb geklärt.



Für die Abstimmung und Klärung der vertraglichen und finanziellen Themen wird empfohlen, einen **Steuerungskreis (SK)** des Umsetzungsprojekt eWaffe als „Steuerungskreis Nachnutzung“ zu etablieren. In regelmäßigen Abständen sollten insbesondere folgende Themen besprochen werden:

- Grundsätzliche Klärung der Gesamtfinanzierung
- Abstimmung und Klärung der vertraglichen Modalitäten
- Abstimmung und Klärung der Aktualisierung von vertraglichen und finanziellen Festlegungen
- Erörterung der Kostenplanungen (inkl. Jahresplanungen)
- Abstimmung der vertraglichen und finanziellen Auswirkungen von Themen des IT-Service-Managements (Änderungen, Service-Requests, Service Level etc.)

Es werden folgende Aufgaben wahrgenommen:

Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Finanzen	<p>Gesamtfinanzierung der Geschäftsstelle sowie des Betriebs und der Weiterentwicklung des Online-Dienstes</p> <p>Vereinbarung / Aktualisierung eines Kostenverteilmechanismus bzw. einer Leistungsverrechnung</p> <p>Prognosen zu Betriebs -, Pflege und Weiterentwicklungskosten und Kostenabrechnung (inkl. Jahresplanung)</p> <p>Prognostizierte zukünftige Betriebskosten im Vorlauf der Haushaltsplanung (optional)</p>	UL, AL, IT-Dienstleister, antragsbearbeitende Stellen (ABS)
Änderungsmanagement	Vertragliche Steuerung und Kontrolle von Änderungen	Jeder Akteur ist für seine Steuerung und Kontrolle von Änderungen an Applikationen, Prozessen, IT etc. verantwortlich.
Service-Desk (1st-Level / Endanwenderbetreuung)	Erfassung, Bearbeitung und Routing von vertragsbezogenen Anfragen und Service-Requests in Tickets	Jeder Akteur, der einen Vertrag mit einem "Nachnutzenden" hält (z.B. UL -> FITKO, FITKO -> AL, AL -> AL-IT-DL, AL-IT-DL -> ABS)
Service-Finanzmanagement	<p>Budgetierungs-, Kostenrechnungs- und Buchhaltungsaktivitäten.</p> <p>Jeder Akteur organisiert sein eigenes Finanzmanagement und kommt den vertraglich geschuldeten Forderungen nach.</p>	Jeder Akteur, der einen Vertrag mit einem "Nachnutzenden" hält
Service-Level-Management	Festlegung der Service Level und Abgleich zwischen den Vertragsparteien	Jeder Akteur, der einen Vertrag mit einem "Nachnutzenden" hält (z.B.



Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
		UL -> FITKO, FITKO -> AL, AL -> AL-IT-DL, AL-IT-DL -> ABS)
Service-Request-Management	Lösung von vertraglichen Anfragen (Tickets)	Jeder Akteur, der einen Vertrag mit einem "Nachnutzenden" hält (z.B. UL -> FITKO, FITKO -> AL, AL -> AL-IT-DL, AL-IT-DL -> ABS)

Legende: UL = umsetzendes Land, AL = aufnehmendes Land, DL = (IT)-Dienstleister, ABS = antragsbearbeitende Stellen

3.2. Fachliche Weiterentwicklung (inkl. Recht)

Der Online-Dienst soll bedarfsorientiert fachlich und rechtlich weiterentwickelt werden. Wesentlich sind fachliche Änderungen, die durch Bundesgesetze und Verordnungen initiiert werden.

Hierzu soll ein "**Steuerungskreis Nachnutzung**" in regelmäßigen Abständen (mindestens quartalsweise), um die Bedarfe aufzunehmen, zu bewerten bzw. zu priorisieren und Entscheidungen zu treffen. Dies beinhaltet insbesondere folgende Themen;

- Abstimmung zu fachlich-inhaltlichen sowie rechtlichen Änderungsbedarfen (Change Request)
- Steuerung der Prioritäten für das CR-Management, Release Management und Portfolio der Änderungen aus fachlicher Sicht

Auf Basis der getroffenen Entscheidungen erfolgt die Weiterentwicklung des Online-Dienstes durch den IT-Dienstleister (AKDB). Ggf. sind Abstimmungen mit weiteren involvierten IT-Dienstleister erforderlich. Es werden folgende Aufgaben wahrgenommen:

Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Änderungsmanagement	Steuerung und Kontrolle von fachlich-inhaltlichen Änderungen Identifizierte und vorgebrachte Change Request werden bewertet und zur Entscheidungsreife vorbereitet Beschreibung der fachlich-rechtlichen Bedarfe für eine Weiterentwicklung Steuerung und Abnahme der Aktualisierung von Fachkonzept und weiteren relevanten Beschreibungen (wie Daten- und Schnittstellenbeschreibungen, Datenaustauschformate, Schulungs- und Informationsinhalte, etc.)	IT-DL des UL / UL ABS



Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Beziehungsmanagement	Management der Kunden-/Lieferantenbeziehung (inkl. Kommunikation)	Jeder Akteur managt seine Kundenbeziehungen
Beziehungsmanagement	UL: Einholen von Nutzerfeedback zu den SaaS und nutzt dieses zur Verbesserung seines Service. Das UL informiert darüber im Sinne der Transparenz und Verbindlichkeit. Gewährleistung der Durchführung von Nutzerbefragungen im Rahmen der NFK (Nationale-Feedback-Komponente) Beauftragung des IT-Dienstleisters zur regelmäßigen Auswertung von Nutzerdaten (Zugriffe, Abbrüche) Erörterung und Beschluss von Maßnahmen zur Erhöhung der Nutzerzufriedenheit	UL Verantwortlichkeit trifft hier zu, bei Verwendung der NFK (Nationale Feedbackkomponente)
Service-Desk (1st-Level / Endanwenderbetreuung)	Fachlich-inhaltliche Erfassung, Bearbeitung und Routing von Störungen, Anfragen und Service-Requests in Tickets	Verantwortlichkeit je nach Vollzugsebene
Servicekatalogmanagement	UL: Pflege des Servicekataloges aller Services über ihren Lebenszyklus (Planung, Betrieb, Abschaltung), z.B. Einstellen und Pflegen aller eigenen Services auf dem Marktplatz der EfA-Leistungen	UL
Service-Request-Management	Fachlich-inhaltliche Lösung von Anfragen (Tickets) UL ggf. mit Verantwortung zur Klärung von Änderungsbedarf	Verantwortlichkeit je nach Vollzugsebene

Legende: UL = umsetzendes Land, AL = aufnehmendes Land, DL = (IT)-Dienstleister, ABS = antragsbearbeitende Stellen

3.3. Technische Leistungserbringung

Grundsätzlich ist das umsetzende Land für die Leistungserbringung verantwortlich. Für die Umsetzung sind IT-Dienstleister vom UL (AKDB) und dem Nachnutzer verantwortlich. Der vom UL beauftragte IT-Dienstleister (AKDB) soll – wie in Kapitel 2 dargestellt - ein IT-Servicemanagement bereitstellen. Für die organisatorische Ausgestaltung dieses IT-Servicemanagements beim AL sollte dieses konzeptionell aufbereitet und schriftlich festgehalten werden. Hierzu ist von dem AL ein entsprechendes Dokument vorzulegen (Service Strukturen, orientiert an ITIL). Wesentliche Aufgabe wird die **Steuerung des IT-Dienstleisters** im Rahmen eines **IT-Servicemanagements** sein.

Die Steuerung des IT-Dienstleisters für den Online-Dienst beruht auf folgenden Eckpunkten:

- Etablierung eines „three-level“-Supports:



- „first-level“: direkte (fachliche) Benutzerbetreuung durch die örtlichen zuständigen Stellen/ Behörden bzw. Absprung zu den Diensten 115-Behördentelefon
- „second-/third“-level: Betreuung durch die AKDB
- Abschluss von Service-Level-Agreements mit dem IT-Dienstleister
- Einsatz eines Ticket-Systems zur Meldung von Problemen
- Etablierung von abgestimmten Verfahren zum Problem- und Incidentmanagement
- Bereitstellung eines Berichtswesens.

Hierbei ist zu berücksichtigen, dass für die unterschiedlichen IT-Komponenten (siehe Kapitel 2.2) folgende Verantwortlichkeiten gelten:

- Antragsstrecke/Frontend
= IT-Dienstleister des umsetzenden Landes
- Nutzerkonten
= IT-Dienstleister für diese Basiskomponenten
- IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung
= IT-Dienstleister der anschließenden Länder / Kommunen

Die IT-Dienstleister sind für die Funktionsfähigkeit, den Support sowie die Behebung von Funktionsstörungen der von ihnen jeweils verantworteten IT-Komponenten verantwortlich. Hierzu stellen die jeweiligen IT-Dienstleister auf Grundlage der vereinbarten Verträge **Reportings** zur Verfügung zur Einhaltung der SLA (Service-Level-Agreement), Ticket/Störungstatistiken sowie Incidents, entwickelten Workarounds und Lösungen.

Ergänzend dazu soll ein **Steuerungskreis Nachnutzung** in regelmäßigen oder bedarfsbezogenen Abständen (monatlich bis vierteljährlich), um aktuelle Fragen und Anforderungen zum IT-Betrieb (z.B. Effizienz bzw. IT-Sicherheit) zu erörtern.

Es werden u.a. folgende Aufgaben wahrgenommen:

Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Availability-Management	Sicherstellung der Verfügbarkeit und störungsfreie Anwendung des Online-Dienstes durch Nutzende <ul style="list-style-type: none"> ● Antragsstrecke/Frontend = UL ● IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	Verantwortung für Antragsstrecke/Frontend liegt beim UL Verantwortung für IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung liegt beim AL



Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
<p>Informationssicherheitsmanagement</p>	<p>Sicherstellung des Schutzes der Services, Informationen und Daten hinsichtlich ihrer Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit sowie Implementierung von Risikomanagementprozessen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antragsstrecke/Frontend = UL • IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	<p>Verantwortung für Antragsstrecke/Frontend liegt beim UL</p> <p>Verantwortung für IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung liegt beim AL</p>
<p>Messung und Reporting</p>	<p>UL / AL / IT-DL: Ermitteln und Berichten von Kennzahlen (Reports zu SLA, Ticket/ Störungsstatistiken)</p>	<p>Die jeweiligen Akteure (UL, AL, IT-DL) verantworten und „managen“ die Messungen und das Reporting für ihre jeweiligen Service(s). Sie sind auf die Bereitstellung durch die jeweiligen Dienstleister angewiesen.</p>
<p>Messung und Reporting</p>	<p>Befüllung der Nationalen Single Digital Gateway (SDG) Statistikkomponente</p> <p>Für diese Aufgabe müssen automatisch Statistiken erhoben und diese in die Nationale SDG Statistikkomponente übertragen werden.</p> <p>Hierzu werden vom IT-DL des Online-Dienstes Zugriffe und Abbrüche – soweit technisch möglich - zu folgenden Bereichen erfasst und ausgewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufrufe der Online-Dienste „eWaffe“ • Abbruch bei DSGVO-Hinweis • Abbruch beim Laden der Dokumente • Erfolgreiche Anträge 	<p>UL, IT-DL des UL, AL</p>
<p>Problemmanagement</p>	<p>Technische Ermittlung von Ursachen für Incidents, Entwickeln von Workarounds bzw. Lösungen und Beschreiben von bekannten Fehlern (für Service-Desk, 1st Level Support)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antragsstrecke/Frontend = UL • IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	<p>UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL</p> <p>Für die technische Erfassung von Störungen, Anfragen und Service-Requests ist der jeweilige IT-DL zuständig.</p>



Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Service-Desk (1st-Level / Endanwender- betreuung)	Technische Erfassung, Bearbeitung und Routing von Störungen, Anfragen und Service-Requests in Tickets <ul style="list-style-type: none"> Antragsstrecke/Frontend = UL IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL Für die technische Erfassung von Störungen, Anfragen und Service-Requests ist der jeweilige IT-DL zuständig.
Störungs- management	Technische Lösung von Störungen und Anfragen (Tickets) <ul style="list-style-type: none"> Antragsstrecke/Frontend = UL IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL Für die technische Lösung von Störungen und Anfragen ist der jeweilige IT-DL zuständig.

Legende: UL = umsetzendes Land, AL = aufnehmendes Land, DL = (IT)-Dienstleister, ABS = antragsbearbeitende Stellen

3.4. Technische Weiterentwicklung

Der Online-Dienst wird bedarfsorientiert technisch weiterentwickelt. Hierunter fallen insbesondere das **Release-Management** (Weiterentwicklung, Wartung, Pflege), die Durchführung von Verfahren zum **Änderungsmanagement** (Change-Management) sowie die Pflege und **Weiterentwicklung des XÖV-basierten Standard** zur eWaffe, XeWaffe.

Für die technische Weiterentwicklung der Antragsstrecke/Frontend ist das UL und der beauftragte IT-Dienstleister des UL zuständig, während für die Anbindung der IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge sowie die OSCI/FIT-Connect-Anbindung die AL und die IT-Dienstleister der AL/ antragsbearbeitenden Stellen zuständig sind.

Um diese Themen übergreifend zu steuern und abzustimmen, soll ein **Steuerungskreis (SK) Nachnutzung** in regelmäßigen Abständen (mindestens quartalsweise) eingerichtet werden. Dabei werden insbesondere folgende Themen erörtert:

- Vereinbarung einer strategischen Roadmap zur technischen Weiterentwicklung (inkl. Prognose der Kapazitätsplanung für die Weiterentwicklung)
- Abstimmung und Entscheidung von Verfahren zum Änderungsmanagement
- Abstimmung und Entscheidungen zum Fahrplan für das Release-Management
- Klärung von Fragestellungen / Anforderungen mit anderen IT-Dienstleistern (Länder, Kommunen)
- Anforderungen an die Weiterentwicklung des XÖV-basierten Standard zur eWaffe, XeWaffe
- Erörterungen zur Berücksichtigung von übergreifenden technologischen und/oder anderen Weiterentwicklungen



Hierzu werden u.a. folgende Aufgaben wahrgenommen:

Aufgabe	Spezifizierung	Verantwortung / Beteiligung
Änderungsmanagement	<p>Technische Steuerung und Kontrolle von Änderungen</p> <ul style="list-style-type: none"> Antragsstrecke/Frontend = UL IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	<p>UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL</p> <p>Für die technische Steuerung und Kontrolle von Änderungen ist der jeweilige IT-DL zuständig.</p>
Release-Management (Weiterentwicklung, Wartung, Pflege)	<p>Erstellung und Ausrollen eines neuen Releases neuer/veränderter Services</p> <ul style="list-style-type: none"> Antragsstrecke/Frontend = UL IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	<p>UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL</p> <p>Für die Erstellung und Ausrollen eines neuen Releases ist der jeweilige IT-DL zuständig.</p>
Release-Management (Weiterentwicklung, Wartung, Pflege)	<p>Testen neuer/veränderter Services</p> <ul style="list-style-type: none"> Antragsstrecke/Frontend = UL IT-Fachverfahren, DVDV-Einträge, OSCI/FIT-Connect-Anbindung = AL 	<p>UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL</p> <p>Für das Testen neuer/veränderter Services ist der jeweilige IT-DL zuständig.</p> <p>Das Testen der integrierten Antragsstrecke verantwortet der IT-DL des UL</p>
Service-Continuity-Management	<p>Durchführen der vereinbarten Aktivitäten bei eingetretenen Notfällen/Krisen/Katastrophen</p>	<p>UL, IT-DL des UL, IT-DL des AL</p> <p>Die weiteren Akteursgruppen werden informiert und konsultiert.</p>
Pflege und Weiterentwicklung des XÖV-basierten Standard zur e-Waffe	<p>Der Online-Dienst stellt die Antragsdaten den Fachverfahren über das Datenaustauschformat „XÖV-basierter Standard“ zur Verfügung. Mit der fachlichen und technischen Weiterentwicklung des Online-Dienstes ist eine entsprechende Anpassung des XÖV-basierter Standards (XeWaffe) erforderlich. Es werden folgende Aufgaben wahrgenommen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Beauftragung/Steuerung des Dienstleisters, der für die Pflege und Weiterentwicklung des XÖV-basierter Standards (XeWaffe) zuständig ist Bei Bedarf: Anmeldung und Durchführung eines Zertifizierungsverfahren des XÖV-basierter Standards (XeWaffe) bei der Koordinierungsstelle für IT-Standard (KoSIT). 	<p>UL, IT-DL des UL</p>

Legende: UL = umsetzendes Land, AL = aufnehmendes Land, DL = (IT)-Dienstleister, ABS = antragsbearbeitende Stellen



4. Governancestruktur

Es soll eine **organisatorische Zusammenarbeitsstruktur** (Governance) geschaffen werden, in der die beteiligten Länder die vertraglichen, fachlichen, rechtlichen, technischen Anforderungen fortwährend pflegen und abstimmen. Ziel sind gemeinschaftliche Entscheidungsfindungen zwischen dem UL (Verantwortlichen der Geschäftsstelle), den IT-Dienstleistern und den AL.

4.1. Geschäftsstelle im UL

Es wird empfohlen, eine fachliche Leitstelle/ Geschäftsstelle einzurichten, die die Weiterentwicklung der OZG-Leistung der eWaffe steuert und verantwortet. In der **Verantwortung der Geschäftsstelle** des UL fallen insbesondere folgende Aufgaben:

- a. Sicherstellung des operativen Betriebs des Online-Dienstes, durch Beauftragung eines IT-Dienstleister mit entsprechenden Servicemanagement- und Supportstrukturen,
- b. Übernahme der Verantwortung für die operative Weiterentwicklung des Online-Dienstes sowie die fachliche Weiterentwicklung des Online-Dienstes (z.B. bei Gesetzesänderungen),
- c. Sicherstellung, dass - in Abstimmung mit dem IT-Dienstleister - der Online-Dienst stets auf dem aktuellen wissenschaftlichen, (IT-sicherheits-) technischen und (datenschutz-) rechtlichen Stand ist,
- d. Vereinbarung einer Gesamtfinanzierung, Kostenverteilung sowie Erstellen einer Jahresplanung,
- e. Etablierung einer Governance-Struktur,
- f. sonstige Aufgaben nach Weisung des SK Nachnutzung, z.B. Durchführung von Vergabeverfahren, Dokumentationen, Auditverfahren oder die Vor- und Nachbereitung von Steuerungskreissitzungen

Die Entscheidungen zu den Punkten a) bis c) trifft die Geschäftsstelle selbstständig. Landesspezifische rechtliche Fragen müssen in Abstimmung mit den AL getroffen werden.

Die Zusammenarbeit zwischen allen beteiligten Akteuren wird durch die Geschäftsstelle organisiert. Hierzu gehören u.a.

- die Terminierung und Organisation (inkl. Vor- und Nachbereitung sowie Moderation) der Arbeitsgruppen des SK Nachnutzung,
- die Erstellung von Entscheidungsvorlagen für den SK Nachnutzung,
- die Operationalisierung der Entscheidungen des SK Nachnutzung und die Durchführung von weiteren operativen Abstimmungen,
- das Einholen und Aufbereiten von Informationen der beteiligten Akteure.



Darüber hinaus werden von der Geschäftsstelle bedarfsbezogene Abstimmungen mit weiteren internen und externen Akteuren durchgeführt.

4.2. Koordinierende Stelle im AL

In **jedem AL** muss es auf Landesebene eine **koordinierende Stelle** geben (**Leitstelle AL**), die die zentrale Verantwortung für die Vertretung der Interessen des AL hinsichtlich des Supports und Weiterentwicklung des EfA-Online Dienstes wahrnimmt. Die Leitstelle AL muss mindestens folgende Aufgaben sicherstellen:

- a. Weiterentwicklungsbedarf sowie Statistiken über häufig vorkommende Probleme (fachlich, technisch) für das UL bereitstellen
- b. Service Desk (1st Level Support) und fachlichen sowie technischen Support sicherstellen (2nd Level Support)
- c. Steuerung IT-Dienstleister im AL

Die koordinierende Stelle im AL wird über den Steuerungskreis Nachnutzung und die Geschäftsstelle des UL eingebunden.

4.3. Steuerungskreis Nachnutzung

Es wird empfohlen, ein **Steuerungskreis (SK) Nachnutzung** einzurichten, der für alle grundlegenden und strategischen Entscheidungen zuständig ist, sofern diese Aufgaben nicht der Geschäftsstelle übertragen wurden. Der Steuerungskreis gibt sich eine Geschäftsordnung, in der die Abstimmungsmodalitäten, die zu behandelnden Online-Dienste und weitere Arbeitsbedingungen konkretisiert werden. Der Steuerungskreis ist insbesondere zuständig für:

- a. die Erarbeitung der strategischen Gesamtplanung des EfA-Online-Dienstes,
- b. die Entscheidungen über strategische Fragen zum Betrieb und Weiterentwicklung oder Abänderung des Online-Dienstes, die Auswirkungen auf den vereinbarten Kostenrahmen oder erhebliche Auswirkungen auf die Fachverfahren oder die Interessen der AL sowie des UL haben,
- c. die Entscheidung über die Erweiterung oder Änderungen in der Kostenplanung in Bezug auf die Finanzierung, das Budget, die Kostenverteilung und Mehrbedarfe sowie die Annahme des von der Geschäftsstelle erstellten Budgets,
- d. die Festlegung der Einzelheiten des Beitritts anderer Länder z.B. der Zahlung bei Eintritt, sowie Austritt weiterer Länder.

Sollte der Steuerungskreis etabliert werden, werden folgende Arbeitsgruppen empfohlen:



Thema	Spezifizierung
<p>Arbeitsgruppe 1: „Vertrag und Finanzen“</p>	<p><u>Inhalte:</u> Hier werden die grundlegenden vertraglichen und finanziellen Modalitäten und Regelungen besprochen, festgelegt und ggf. aktualisiert</p> <p><u>Tagungsrhythmus:</u> Anfangs monatlich, danach bedarfsorientiert</p> <p><u>Mitglieder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitglieder der Geschäftsstelle „eWaffe“ • Vertreter/innen des umsetzenden Landes • Vertreter/innen der nachnutzenden Länder • Ggf. Vertreter/innen der IT-Dienstleister
<p>Arbeitsgruppe 2: „Fachliche Entwicklung“</p>	<p><u>Inhalte:</u> Hier werden fachliche und rechtliche Fragen zur Weiterentwicklung des Online-Dienstes erörtert.</p> <p><u>Tagungsrhythmus:</u> Anfangs monatlich, danach alle 2-3 Monate</p> <p><u>Mitglieder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitglieder der Geschäftsstelle „eWaffe“ • Vertreter/innen des umsetzenden Landes • Vertreter/innen der nachnutzenden Länder • Vertreter/innen der IT-Dienstleister
<p>Arbeitsgruppe 3: „IT-Betrieb / technische Entwicklung“:</p>	<p><u>Inhalte:</u> Hier werden Fragen erörtert, die den IT-Betrieb (technische Leistungserbringung) und die technische Weiterentwicklung betreffen.</p> <p><u>Tagungsrhythmus:</u> Monatlich bis vierteljährlich</p> <p><u>Mitglieder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitglieder der Geschäftsstelle „eWaffe“ • Vertreter/innen des umsetzenden Landes • Vertreter/innen der nachnutzenden Länder • Vertreter/innen der IT-Dienstleister



5. Aufwände und Kosten

Werden im Detail in den weiteren Phasen und nach Festlegung der Organisationsstrukturen gemeinsam erarbeitet.