

AG RaBe

Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Services

22. Juni 2023



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

AG Rahmenbedingungen Betrieb



Anmerkung:



Für welche Dienste gelten die Mindestanforderungen?

- Für alle EfA-Onlinedienste
- Gilt nicht für Nicht-EfA-Onlinedienste
- Gilt nicht für die vom Bund betriebenen Dienste

Ziele der Mindestanforderungen



Einheitliches Verständnis zu Rollen & Verantwortlichkeiten sowie zu organisatorischen Schnittstellen



Sicherstellung eines gemeinsamen, abgestimmten Vorgehens zum Betrieb, Support und Weiterentwicklung der Onlinedienste



Einheitlicher, für die Nutzenden nachvollziehbarer Support über alle EfA-Onlinedienste hinweg



Auszug aus der 4. Themenfeldkonferenz

AG RaBe

Rahmenbedingungen Betrieb – EfA-Dienste

Ziel der AG RaBe

Ziel ist die Erstellung von Mindestanforderungen für den Betrieb von EfA-Diensten, die durch den IT-PLR verpflichtend beschlossen werden sollen. Der Fokus liegt dabei auf Mindestanforderungen für Betrieb, Support und Weiterentwicklung.

Rollen und Verantwortungen

Hauptaufgabe der AG RaBe ist unter anderem die klare Definition von Verantwortlichkeiten in Bezug auf den Betrieb und die Weiterentwicklung der EfA-Dienste.



Teilnehmer

- Task Force Teilnehmer (HB, HH, SH, ST, NRW)
- unterstützende Bundesländer
- FITKO, 115, Govdigital

Supportstrukturen

Um einen einheitlichen und für den Nutzer nachvollziehbaren Support über alle EfA-Dienste hinweg zu gestalten, werden Zuständigkeiten und Schaubilder bezüglich 1st, 2nd und 3rd Level Support definiert und erstellt.

© Ministerium für Infrastruktur und Digitales des Landes Sachsen-Anhalt

20.06.2023



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Historie der Mindestanforderungen an den Betrieb

Auftakt der AG RaBe

24.05.2022

- Auftrag von der AL Runde aufgrund des IT-Planungsratsbeschlusses

Vorstellung in AL Runde

07.09.2022

- Ablehnung der bisherigen Arbeitsergebnisse
- Auftrag zur Überarbeitung

IT-Planungsratsbeschluss 2023/07

29.03.2023

- Beschluss der Mindestanforderungen
- Festlegung der Übergangsfrist



Erarbeitungsphase

- Insgesamt 14 beteiligte Länder
- Weitere Teilnehmer: FITKO, 115 und govdigital

Überarbeitungsphase

- Fokus auf Rollen, Verantwortlichkeiten und Support
- Erstellung von Hilfsdokumenten



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

IT-Planungsratbeschluss 2023/07 – EfA-Support und Betrieb

01 Beschluss der Anforderungen

Die Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Onlinediensten wurden durch IT-Planungsrat am 29.03.23 beschlossen.

02 Evaluierungs- phase

AL Runde ist beauftragt, Evaluation der Mindestanforderungen im Jahr 2024 durchzuführen.

03 Übergangsfrist bis 2025

Es wird eine Übergangsfrist zur Umsetzung der Anforderungen geben. Nach der Evaluation sollen die Mindestanforderungen 2025 verpflichtend beschlossen werden.

04 Rollen & Support im Betrieb

Ziel der Mindestanforderungen ist die Vereinheitlichung des Verständnisses von Verantwortlichkeiten in der Betriebsphase.

Hinweis



Den Beschluss des IT-Planungsrates sowie die beschlossenen Mindestanforderungen können Sie unter folgendem Link finden:
<https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2023-07>



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Rahmenbedingungen für Rollen und Verantwortlichkeiten

Gemeinsame Weiterentwicklung



Ein EfA-Onlinedienst „gehört“ allen *mitnutzenden* Ländern, daher bedarf es eines Steuerungsgremiums.

Ziel: Gemeinsamer Beschluss von strategischen, haushaltswirksamen Änderungen am EfA-Onlinedienst

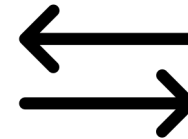
Handlungsrahmen des betreibenden Landes



Das betreibende Land braucht einen Handlungsrahmen, in dem es selbstständig entscheiden kann.

Ziel: Sicherstellung des operativen Betriebs des EfA-Onlinedienst

Koordination zwischen den Ländern



Es braucht in dem *betreibenden* und den *mitnutzenden* Ländern eine koordinierende Rolle.

Ziel: Sicherstellung von Ansprechpartnern und Informationsflüssen

Fachliche Expertise



Es braucht Expertengruppen, um Entscheidungsvorlagen fachlich, rechtlich und technisch aufzubereiten.

Ziel: Reduzierung des Aufwands für das Steuerungsgremium und Vereinfachung von Entscheidungen

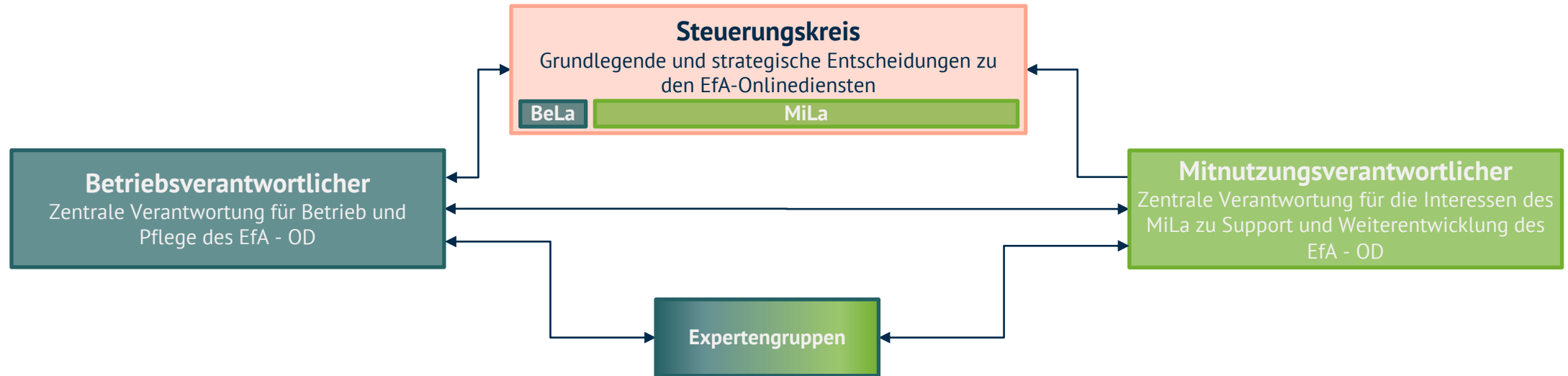


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Rahmenbedingungen für Rollen und Verantwortlichkeiten



Steuerungskreis

- Die FMK sind verantwortlich, die Steuerungskreise ab 2024 festzulegen, die Teilnahme des BeLa muss sichergestellt werden
- Das BeLa wird jeden EFA-Online-Dienst einem dieser Steuerungskreise eindeutig zuweisen
- Bis der Steuerungskreis der zuständigen FMK etabliert ist, ist das BeLa für die Sicherstellung der Steuerungskreise zuständig

Koordinative Rollen

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

Legende:

BeLa = Betreibendes Land

MiLa = Mitnutzendes Land

Häufig gestellte Fragen

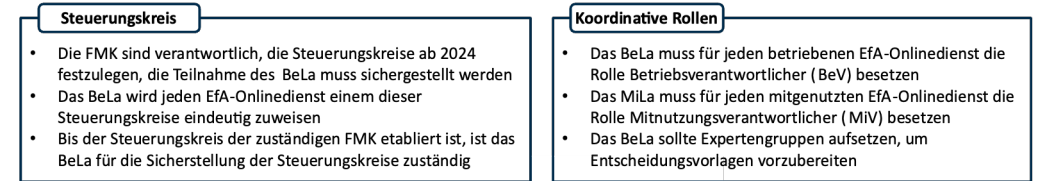


Müssen die definierten Rollen für den Betrieb für jeden OD neu geschaffen werden?

- Neubesetzung ausdrücklich nicht vorgeschrieben
- Bestehende Strukturen können und sollten, wenn möglich, genutzt werden, um die entstehenden Aufgaben abzudecken

Bedarf es für jeden OD einen extra Steuerungskreis?

- Nein, die Mindestanforderungen fordern eine ressourcenschonende und sinnvolle Bündelung von Entscheidungsgremien
- Durch FMK bestimmter Steuerungskreis stellt Bündelung dar



Legende:
BeLa = Betreibendes Land MiLa = Mitnutzendes Land

Hinweis Es handelt sich hierbei um einen Auszug aus dem FAQ der AG RaBe. Melden Sie sich bei Interesse gern bei Ihren AG RaBe-Landesvertretern. Eine Veröffentlichung ist nach der Erweiterung des FAQ geplant.

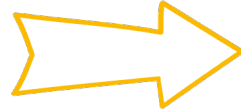
Verortung der Steuerungskreise bei den Fachministerkonferenzen (FMK)

Ursprung der Einbindung der FMK

- Kritik an möglicher Anzahl von Steuerungskreisen in der AL-Runde
- Kompromiss, um Anzahl zu limitieren und gleichzeitig themengeprägte Entscheidungsgremien zu gewährleisten

Ziel ist es

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



Aktueller Stand

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



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Notwendige Schritte zur Erreichung einheitlicher Betriebsstrukturen

Betreibendes Land (BeLa)

Aufbau der Rolle des Betriebsverantwortlichen

Steuerungskreise aufsetzen (Bündelung der ODs in Absprache mit MiLas/FMK)

Aufsetzen der Expertengruppen

Aufsetzen einer Kommunikationsmatrix zur geregelten strategischen Leitung und Zusammenarbeit in Abstimmung mit den mitnutzenden Ländern



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Notwendige Schritte zur Erreichung einheitlicher Betriebsstrukturen

Mitnutzendes Land (MiLa)

Aufbau der Rolle des Mitnutzungsverantwortlichen

Aufbau von Strukturen zur Zusammenarbeit mit den Kommunen des eigenen Landes, um fachliches Feedback (Weiterentwicklungsbedarfe, häufig vorkommende Probleme) einzusammeln und in den Steuerungskreis für Wünsche an Weiterentwicklung einzusteuern



Hinweis für mitnutzende Kommunen:

Klärung mit den Mitnutzungsverantwortlichen, wie Feedback zu den Onlinediensten gegeben werden kann



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Rahmenbedingungen für Verantwortlichkeiten auf der Support-Ebene

Beauskunftung



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

Die Einbindung der 115 als bevorzugter First-Level-Support war eine zentrale Anforderung des IT-Planungsrates an die AG RaBe.

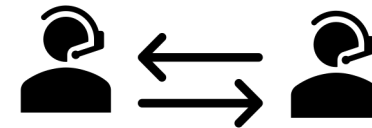
Fachliche Fragen und technischer Support



Der *technische* Second-Level-Support sollte vom OD-Bereitsteller (IT-Dienstleister) direkt übernommen werden.

Fachliche Fragen sollten aufgrund von landesspezifischen Gesetzen und Regelungen von Fachstellen im MiLa beantwortet werden.

Informationsaustausch im Support



Für einen nutzerzentrierten, effizienten Support bedarf es standardisierte Kommunikationswege zum Austausch von Support-Informationen.

Außerdem sollte es einen klaren Wissensmanagementprozess geben, um die Weiterentwicklung des Supports zu gewährleisten.

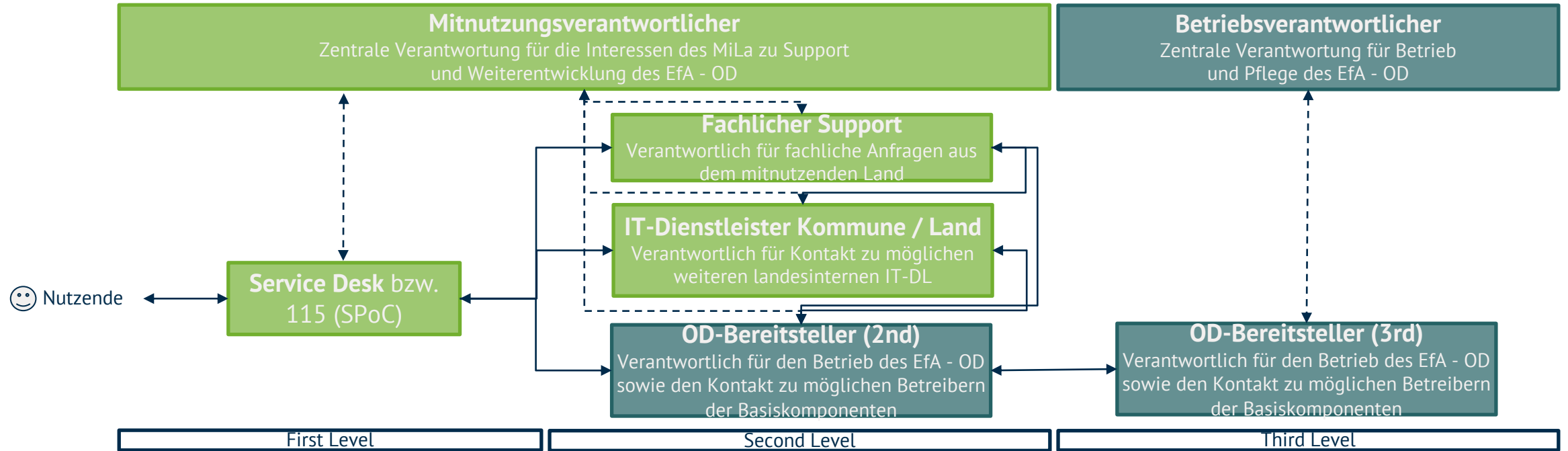


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

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 für eine gemeinsame Supportorganisation

Betreibendes Land (BeLa)

Sicherstellung eines technischen Second-Level-Supports beim Onlinedienstbetreibenden IT-Dienstleister

Aufsetzen einer Kommunikationsmatrix zur geregelten Supportorganisation in Abstimmung mit den mitnutzenden 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).

Hier zu zählt u. A. auch das Umsetzungskonzept der 115, welches sich derzeit in Abstimmung befindet.



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken


Notwendige Schritte für eine gemeinsame Supportorganisation

Mitnutzendes Land (MiLa)

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



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Ausblick

IT-Planungsratsbeschluss - 2023/07

29.03.2023

- Beschluss der Mindestanforderungen
- Festlegung der Übergangsfrist

Evaluierungsphase

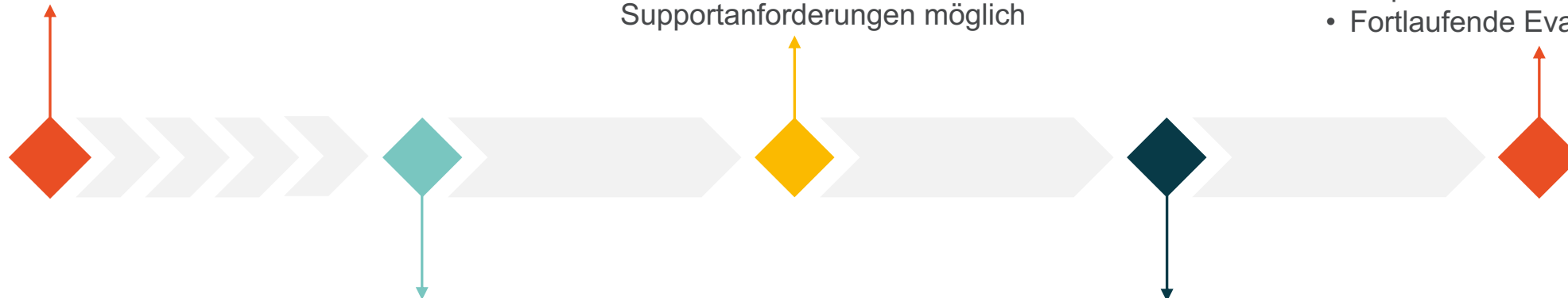
Ende 2023 - 2024

- Überprüfung der Umsetzungen anhand verschiedener OD
- Anpassungen z.B. bei Steuerungskreisen oder Supportanforderungen möglich

Beschluss zur verpflichtenden Umsetzung

2025

- Umsetzung der angepassten Mindestanforderungen wird verpflichtend für EfA-Onlinedienste
- Fortlaufende Evaluation



Umsetzungsphase und nächste Schritte

- Länder setzen die Mindestanforderungen bestmöglich um
- Aufbau der Kapazitäten für den 1st-Level-Support
- Abstimmungen der Länder zu Kommunikationswegen

Anpassung der Mindestanforderungen

Ende 2024

- AL Runde entscheidet über Änderungsvorschläge aus der Evaluierung



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken

Ministerium für Infrastruktur und Digitales
des Landes Sachsen-Anhalt

[mid.sachsen-anhalt.de](https://www.mid.sachsen-anhalt.de)

Twitter: [@MID_LSA](https://twitter.com/MID_LSA)

Instagram: [@mid_1sa](https://www.instagram.com/mid_1sa)

LinkedIn: [@Ministerium für Infrastruktur und Digitales LSA](https://www.linkedin.com/company/Ministerium-für-Infrastruktur-und-Digitales-LSA)



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für
Infrastruktur und Digitales

#moderndenken