
Betriebskonzept XTA

06.02.2017 / Version 1.0 final

Inhaltsverzeichnis

1 Vorwort	1
2 Grundlagen	3
2.1 Ziele	3
2.2 Verantwortliche Parteien	3
2.3 XTA-Stakeholder	3
2.4 Gremien im XTA-Betrieb	5
2.4.1 XTA-Lenkungskreis und Änderungsbeirat	5
2.4.2 XTA-Expertengremium	5
2.4.3 XTA Externe Qualitätssicherung	5
3 Auslieferungsumfang des Standards XTA	7
3.1 Komponenten und Auslieferungsgegenstände	7
3.2 Betrieb XTA-Webservices	8
3.3 Betrieb XTA-Service Profile	8
3.3.1 Betrieb Standard-Profile	9
4 Aufgabenfelder im Betrieb des Standards XTA	11
4.1 Bereitstellung und Grundbetrieb	11
4.1.1 Veröffentlichung	11
4.1.2 Pflege	11
4.1.3 Betrieb der Informationsplattform	12
4.1.4 Konfigurationsmanagement	12
4.2 Änderungsmanagement	12
4.2.1 Grundlagen	12
4.2.2 Rollen im Änderungsmanagement	13
4.2.3 Lebenszyklus von Änderungsanträgen	14
4.3 Releasemanagement	17
4.3.1 Pflege des Releasplans	18
4.3.2 Freigabe des Releases	18
4.3.3 Releasezeitpunkt	18
4.3.4 Releasezyklus	18
4.3.5 Versionierungsschema	18
4.3.6 Versionierung der XTA-Komponenten	18
4.4 Support und Öffentlichkeitsarbeit	19
4.4.1 Information	19
4.4.2 Beratung	19
4.4.3 Support	19

1 Vorwort

Das Betriebskonzept bildet die Grundlage für Wartung und Pflege sowie für die Weiterentwicklung des Standards XTA. Es regelt den Aufbau des Standards, die Ablauforganisation in der Entwicklung des Standards und das Zusammenwirken der am Standard und seiner Entwicklung beteiligten Akteure.

Der Standard XTA definiert einheitliche Regeln für eine eGovernment-Infrastruktur, die dem sicheren Nachrichtenaustausch zwischen Behörden dient:

- XTA regelt für Fachbehörden und deren IT-Dienstleister die entsprechenden Zuständigkeitsbereiche bei Nachrichtenerstellung, -versand und -zustellung.
- XTA spezifiziert für die IT-Verfahren der Fachbehörden einen einheitlichen technischen Zugang zu den Dienstleistungen der vom IT-Planungsrat etablierten Transportinfrastruktur (XTA Webservice).
- XTA definiert ein einheitliches System von Parametern, über das die Fachressorts (mit ihren Fachstandards) alle für sie relevanten Servicequalitäten der Leistungserbringung durch die Infrastruktur steuern können (XTA Service Profile).

Betreiberin des Standards ist die KoSIT.¹

¹Die KoSIT übernimmt den dauerhaften Betrieb vorbehaltlich der Beauftragung durch den IT-Planungsrat in seiner 22. Sitzung (März 2017). Der Betrieb soll aufgrund seiner inhaltlichen und technischen Nähe kostenneutral neben OSC1 1.2 und OSC1 2 erfolgen.

2 Grundlagen

2.1 Ziele

Das vorliegende Betriebskonzept definiert Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Prozesse für den XTA-Betrieb. Durch das Betriebskonzept werden somit folgende Ziele umgesetzt bzw. Grundlagen geschaffen:

- Die Rollen und Zuständigkeiten der Beteiligten sind klar definiert und abgegrenzt.
- Der Betrieb des Standards lässt sich verlässlich durchführen.
- Die Handlungssicherheit für die Verantwortlichen ist gewährleistet.
- Sichtbarkeit und Nachvollziehbarkeit schaffen für beteiligte und betroffene Stakeholder die erforderliche Transparenz in der Weiterentwicklung des Standards.
- Die Wirksamkeit des Standards zur Steuerung der Infrastruktur wird kontinuierlich optimiert.

Das Betriebskonzept orientiert sich an praxisbewährten Betriebskonzepten im XÖV-Umfeld, insbesondere an den Betriebskonzepten zu den Standards OSCI-XMeld (OSCI-Leitstelle im Auftrag der Innenministerkonferenz (IMK) 2007) und XInneres („Gemeinsame Betriebsführung der XÖV-Standards der Innenverwaltung im Bereich des Arbeitskreises I der Innenministerkonferenz“, 2014).

2.2 Verantwortliche Parteien

Auftraggeber: Der IT-Planungsrat beauftragt den Betreiber mit dem Betrieb des Standards. Die strategische Steuerung delegiert der IT-Planungsrat an den XTA-Lenkungskreis, der durch die Verwaltung besetzt wird. Dieser Lenkungskreis verantwortet die Verwendung von Personal und Sachmitteln für die Bearbeitung von Änderungsanträgen im Rahmen der Weiterentwicklung des Standards.

Betreiber: Der Betrieb des Standards erfolgt durch die KoSIT.¹ Die KoSIT, als Betreiberin, ist damit für alle Aufgaben zuständig, die dem XTA-Betrieb im vorliegenden Konzept zugeordnet sind (vgl. [Kapitel 3 auf Seite 7](#)). Sie tritt auch als *Herausgeberin* des Standards auf und ist damit in allen Belangen verantwortlich für Produktion und Vermarktung des Standards.

2.3 XTA-Stakeholder

Am XTA-Betrieb haben unterschiedliche Organisationen Interesse, deren besondere Anforderungen, Vorgaben und Erwartungen zu berücksichtigen sind.

¹ Die KoSIT übernimmt den dauerhaften Betrieb vorbehaltlich der Beauftragung durch den IT-Planungsrat in seiner 22. Sitzung (März 2017). Der Betrieb soll aufgrund seiner inhaltlichen und technischen Nähe zu OSCI 1.2 und OSCI 2 kostenneutral erfolgen.

Gesetzgeber

Der Gesetz- oder Verordnungsgeber legt fest, unter welchen Umständen eine Datenübermittlung zulässig ist. Er beschreibt Zweck und Umfang der Datenübermittlung. Er macht Vorgaben zu Datenschutz und IT-Sicherheit, sowie für den Rahmen des Infrastrukturbetriebs.

IT-Planungsrat

Der IT-Planungsrat (IT-PLR) ist verantwortlich für die bund-/länderübergreifende Infrastruktur. Der IT-PLR ist zudem Auftraggeber für Entwicklung und Betrieb des Standards XTA.

Datenschutzbehörden

Diese Behörden kontrollieren, ob Behörden und sonstige öffentliche Stellen die verschiedenen rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes einhalten. Sie beraten diese Stellen zudem in Datenschutzfragen und geben Empfehlungen zur Verbesserung des Datenschutzes. Sie haben dementsprechend ein Interesse am datenschutzkonformen Datenaustausch gemäß XTA-Regeln.

Fachministerkonferenzen (Bund und Länder)

Der IT-PLR, als Auftraggeber des Standards, entscheidet nach Konsultationen mit ausgewählten Fachministerkonferenzen über die Inhalte des Standards XTA und setzt sie über die grundsätzliche, geplante Weiterentwicklung in Kenntnis.

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) ist der zentrale IT-Sicherheitsdienstleister des Bundes und ist in Fragen der IT-Sicherheit an der Ausgestaltung der standardisierten Datenübermittlung mittels XTA beteiligt.

KoSIT

Die Koordinierungsstelle für IT-Standards (KoSIT) ist vom IT-PLR als Betreiberin des Standards XTA beauftragt und somit für dessen Entwicklung, Pilotierung sowie die Erstellung des vorliegenden Betriebskonzeptes verantwortlich.² Die KoSIT ist außerdem als Koordinationsstelle für Interoperabilitäts- und Sicherheitsstandards an der Pflege und Fortschreibung von XTA beteiligt. Sie ist zudem die Herausgeberin des Standards Online Services Computer Interface (OSCI) in seinen Versionen 1.2 und 2 sowie Betreiberin diverser XÖV-Standards der Innenverwaltung. Die Fortschreibung von XTA erfolgt entsprechend unter Berücksichtigung der durch die KoSIT festgelegten Regeln für XÖV-Standards.

Hersteller und Betreiber von Fach- und Transportverfahren

Hersteller und Betreiber bieten den Behörden die für die Vorgangsbearbeitung und den anschließenden Transport von Fachnachrichten benötigten IT-Verfahren (Fach- und Transportverfahren) an oder stellen diese zur Verfügung. Diese Verfahren führen in Abhängigkeit von der fachlichen Domäne die Transportaufträge aus, hierbei wird der Standard XTA angewendet.

Betreiber von Fachstandards

Der besondere Fokus des Standards XTA liegt auf dem Transport von XÖV-Nachrichten innerhalb und zwischen fachlichen Domänen (wie Melde-, Personenstands- und Justizwesen). Die Anforderungen dieser unterschiedlichen Domänen an den Transport bzgl. Datensicherheit und Datenschutz werden mit XTA umgesetzt. Die Anforderungen der Fachstandards, die auch den Transport berühren, können dementsprechend direkt Auswirkungen auf die Entwicklung und den Betrieb von XTA haben.

Fachbehörden

Die Fachbehörden in Bund, Ländern und Kommunen sind als Anwender von Fachverfahren verantwortlich für die Datenübermittlung und somit vom Einsatz des Standards XTA betroffen. Bei ihnen können Fehler und Anfragen, aber auch Anforderungen im Zusammenhang mit dem Standard XTA auftreten, die für die Weiterentwicklung des Standards relevant sind.

² Vorbehaltlich der Beauftragung durch den IT-Planungsrat in seiner 22. Sitzung.

2.4 Gremien im XTA-Betrieb

Zur Mitwirkung beim XTA-Betrieb sind die folgenden Gremien aufgestellt, die aus Stakeholder-Gruppen gebildet werden. Der Betreiber moderiert und organisiert die Gremien.

2.4.1 XTA-Lenkungskreis und Änderungsbeirat

Der XTA-Lenkungskreis (XTA-LK) ist das Steuerungs- und Entscheidungsgremium im XTA-Betrieb. Der XTA-LK arbeitet auf der Basis der Interessen des Auftraggebers IT-PLR.

Er berät über Prioritäten bei der Weiterentwicklung des Standards und wirkt entsprechend bei der Releaseplanung mit, um die Terminierung neuer Versionen entsprechend zu steuern. Er bereitet ggf. notwendige Grundsatzentscheidungen durch den IT-PLR als Auftraggeber des Standards vor. Der XTA-LK spricht Empfehlungen an die Anbieter von Fachverfahren aus, ab einem gegebenen Termin eine bestimmte Schnittstelle zu unterstützen bzw. zu nutzen.

Er ist besetzt durch Vertreter des Auftraggebers, also durch Vertreter von Bund und Ländern sowie des BSI, der Kommunen und aus dem Bereich des Datenschutzes. Der Betreiber wirkt im XTA-LK mit, um Bericht zu erstatten und die Entscheidungsprozesse zu steuern.

In den Prozessen des Änderungsmanagements übernehmen die Mitglieder des XTA-LK zusätzlich die Rolle des Änderungsbeirats. Der Änderungsbeirat entscheidet über die Bewertung und damit über die Umsetzung der eingereichten Änderungsanträge (Change Requests).

2.4.2 XTA-Expertengremium

Das Expertengremium (XTA-EG) wird vom Betreiber einberufen und geleitet. Es erarbeitet Lösungen für genehmigte Änderungsanträge und unterstützt den Änderungsbeirat bei der Bewertung von Änderungsanträgen.

Mit dem Expertengremium wird die erforderliche Fachkompetenz in regelmäßigen Abständen versammelt.

Das Expertengremium ist mit Vertretern von Herstellern und Betreibern von Fachverfahren und Transportverfahren besetzt, sowie mit Vertretern aus dem Bereich Datenschutz.

2.4.3 XTA Externe Qualitätssicherung

Das Gremium der Externen Qualitätssicherung (XTA-QS) steht Vertretern aus der Wirtschaft offen, die an der Qualitätssicherung des Standards interessiert sind. Eingeladen sind außerdem Vertreter aus der Verwaltung.

Der Betreiber lädt zur Teilnahme ein.

Das Gremium hat die Aufgabe, ein vorbereitetes Release vor der Finalisierung auf seine Eignung unter unterschiedlichen Gesichtspunkten zu prüfen. Es formuliert Voten, die in der weiteren Bearbeitung Berücksichtigung finden.

Die Voten werden für jedes Thema je Sitzung separat dokumentiert (ggf. mit Stimmenanteil pro, contra und Enthaltung). Diese Ergebnisse, angereichert durch Begründungen und Argumente, fließen in den Entscheidungsprozess des XTA-Lenkungskreises ein.

Die Prüfungsarbeiten der XTA-QS beschränken sich in der Regel auf die Release-Ebene. Detailprüfungen sind denkbar, aber nicht angestrebt.

Unabhängig von der konkreten Prüfung eines Releases haben die Mitglieder der Externen Qualitätssicherung die Möglichkeit, Änderungsanträge eigenständig einzureichen, die dann im Rahmen des Änderungsmanagements bearbeitet werden.

3 Auslieferungsumfang des Standards XTA

3.1 Komponenten und Auslieferungsgegenstände

Der Standard XTA besteht aus den folgenden, aufeinander abgestimmten Komponenten:

1. **Das XTA-Rollenmodell:** Es grenzt - auf einer organisatorisch-rechtlichen Ebene - die *Zuständigkeitsbereiche* (mit entsprechender Aufgabenverteilung) zwischen den Behörden ab, die für den (fachlichen) Gehalt der Nachrichten verantwortlich sind, und den IT-Dienstleistern, die den (technischen) Nachrichtentransport durchzuführen haben.
2. **Der XTA Webservice (XTA-WS):** Diese Komponente definiert eine einheitliche *Webservice-Schnittstelle* für den Zugriff der (Fachverfahren der) Behörden auf die Leistungen der Transport-Infrastruktur. Der Webservice ist so gebaut, dass eine Fachbehörde ihren Nachrichtenaustausch vollständig über ihn abwickeln kann.
3. **XTA Service Profile (XTA-SP) :** XTA-SP ist ein Format zur *Definition geforderter Servicequalitäten* bei der Beauftragung von Dienstleistungen des Nachrichtentransports. Die fachlich Zuständigen haben die Möglichkeit, strukturiert darzustellen, welche Servicequalitäten sie passend zu ihren fachlich-rechtlichen Regeln vorsehen wollen.

Diese XTA-Komponenten werden in den folgenden Auslieferungsgegenständen abgebildet, für deren Pflege und Publikation der Betreiber zuständig ist:

- **Spezifikation:** Das Spezifikationsdokument wird im PDF-Format zur Verfügung gestellt.
- **WSDL-Dateien:** Zum Webservice werden die nötigen WSDL-Dateien bereitgestellt.
- **Schema-Dateien:** Alle in der Spezifikation enthaltenen Datenstrukturen werden zusätzlich als XML-Schemata zur Verfügung gestellt (die internen Codelisten sind hier integriert).
- **Externe Codelisten:** Die externen Codelisten werden als XML-Instanzen im XÖV-Standardformat für Codelisten bereitgestellt.
- **Standard-Profile:** Die Standard-Profile werden als XML-Instanzen (im durch XTA definierten Format) bereitgestellt.

Alle genannten Komponenten und Auslieferungsgegenstände sind, zusammen mit den Artefakten, die zu ihrer Produktion notwendig sind, im Sinne des vorliegenden Betriebskonzept *Service-Elemente* des XTA-Betriebs.

Die Beschreibung in [Kapitel 4, Aufgabenfelder im Betrieb des Standards XTA](#) ist generisch gehalten. Bei der Anwendung dieser Aufgabenbeschreibungen auf die **Komponenten XTA-WS und XTA-SP** sind aber einige Besonderheiten zu beachten, welche in den folgenden Abschnitten beschrieben werden.

3.2 Betrieb XTA-Webservices

Der Betrieb von XTA-Webservices (XTA-WS) betrifft:

1. das XÖV-Fachmodell des Standards XTA, welches beim technischen Erstellen der XTA-Spezifikation verwendet wird;
2. die Abschnitte der Spezifikation, die den XTA-Webservice definieren und erläutern, einschließlich der internen Codelisten;
3. die WSDL-Dateien des XTA-WS und die für XTA-WS definierten XSD-Dateien, die in die WSDLs eingebunden sind;
4. die externen Codelisten, auf die in der Spezifikation des XTA-WS Bezug genommen wird.

(1) bis (4) dienen entweder zur Definition des XTA-Webservice, oder sie sind erstellt worden, um im Zusammenhang der Anwendung des XTA-Webservice eingesetzt zu werden:

(1) bis (3) gehören zum Standard XTA und sind damit Bestandteile eines XTA-Release.

Bei (4) handelt es sich um ergänzende Artefakte, die jeweils einen eigenständigen Release-Zyklus haben und deshalb „extern“ genannt werden.

Die Aufgabenfelder und Prozesse des XTA-Betriebs, wie in [Kapitel 4, Aufgabenfelder im Betrieb des Standards XTA](#) beschrieben, beziehen sich auf die Gegenstände (1) bis (4):

Alle diese Artefakte werden vom Betreiber bereitgestellt (vgl. [Abschnitt 4.1, „Bereitstellung und Grundbetrieb“](#)).

Änderungsanträge werden im Rahmen vergleichbarer Prozesse verwaltet und umgesetzt (vgl. [Abschnitt 4.2, „Änderungsmanagement“](#)).

Dasselbe gilt für Releaseplanung und Releaseverwaltung (vgl. [Abschnitt 4.3, „Releasemanagement“](#)), sowie für den Support (vgl. [Abschnitt 4.4, „Support und Öffentlichkeitsarbeit“](#)).

3.3 Betrieb XTA-Service Profile

Zum Betrieb der **XTA Service Profile (XTA-SP)** gehören:

1. das XÖV-Fachmodell des Standards XTA, welches beim technischen Erstellen der XTA-Spezifikation verwendet wird;
2. die entsprechenden Abschnitte der Spezifikation (einschließlich der internen Codelisten);
3. die XSD-Dateien, die für die Erstellung, Bearbeitung und Analyse gültiger Profil-Instanzen eingesetzt werden;
4. externe Codelisten, auf die ggf. in der Spezifikation der XTA Service Profile Bezug genommen wird;
5. Standard-Profile, abgebildet als XML-Instanzen der Profilartern *Infrastrukturprofil*, *Schutzprofil*, *Kryptographieprofil* und *Technisches Strukturprofil*.

(1) bis (3) sind Bestandteile des Standards XTA, d.h. sie gehören zu dessen Releaseumfang. (4) und (5) sind ergänzende Komponenten, die als eigenständige Produkte mit eigenem Release-Zyklus herausgegeben werden.

Die für den Betrieb notwendigen Prozesse von (1) bis (4) sind mit denen des Betriebs des XTA-Webservice vergleichbar, wie beschrieben in [Abschnitt 3.2 auf Seite 8](#). Die entsprechenden Aufgabenfelder sind generisch in [Kapitel 4 auf Seite 11](#) beschrieben.

Zum Betrieb der Standard-Profile (5) sind darüberhinausgehend einige Besonderheiten zu beachten, die im Folgenden erläutert werden.

3.3.1 Betrieb Standard-Profile

Zum Betrieb der Standard-Profile sind die folgenden Aspekte hervorzuheben:

Zweck des Betriebs der Standard-Profile

Die Standard-Profile sind Bausteine, die für die Erstellung der *ServiceProfil-Instanzen* in den jeweiligen Fachstandards bereitgestellt werden.

Die ServiceProfil-Instanzen werden jeweils im Rahmen eines Fachstandards erstellt und ausgeliefert, ihr Betrieb ist also nicht Aufgabe des XTA-Betreibers!

Der XTA-Betreiber ist vielmehr dafür verantwortlich, bedarfsgerechte Standard-Profile abzustimmen und bereitzustellen. Diese sind abgebildet als XML-Instanzen der Profilartern *Infrastrukturprofil*, *Schutzprofil*, *Kryptographieprofil* und *Technisches Strukturprofil*.

Voraussetzung des Betriebs: Initialisierung der Standard-Profile

Als Vorbedingung des regulären Betriebs der Standard-Profile muss gewährleistet sein, dass ihre Produktion erfolgreich initialisiert worden ist.

Betrieb der Standard-Profile

Der Betrieb der Standard-Profile durch den XTA-Betreiber umfasst die Betriebsstandardaufgaben *Bereitstellung und Grundbetrieb*, *Änderungsmanagement*, *Releasemanagement* und *Support*, wie beschrieben in [Kapitel 4 auf Seite 11](#).

Sobald die Standard-Profile bereitstehen, sind sie praktisch anwendbar. Im Rahmen ihrer praktischen Anwendung (durch die Fachstandards) sind sie über das *Änderungsmanagement* schrittweise für den Bedarf aus der Praxis zu optimieren (vgl. [Abschnitt 4.2 auf Seite 12](#)). Der XTA-Betreiber wird Änderungsanträge entgegennehmen, die Änderungswünsche an *vorliegenden* Standardprofil-Instanzen enthalten; ebenso wird er Änderungsanträge entgegennehmen, die den Bedarf an *zusätzlichen* Standard-Profilen vortragen.

Für die Abstimmung der Änderungs- und Ergänzungsmaßnahmen bedarf es keiner gesonderten Gremien. Die Umsetzung beschlossener Änderungen oder Ergänzungen wird im Rahmen der gewöhnlichen Pflegeprozesse geleistet (vgl. [Abschnitt 4.1.2 auf Seite 11](#)).

Versionierung der Standard-Profile

Die Standard-Profile haben jeweils ihren eigenen Release-Zyklus. Das bedeutet, dass sie abgekoppelt von Releasepublikationen des Standards XTA versioniert und publiziert werden. In ihrer Struktur (als XML-Instanzen) beziehen sie sich immer auf eine bestimmte Version der XTA-Spezifikation (mit den entsprechenden XSD-Dateien).

Autorisierung der Standard-Profile

Der Betreiber trägt dafür Sorge, dass die Standard-Profile nicht lediglich abgestimmt und veröffentlicht werden, sondern dass sie als autorisierter Standard erkennbar werden.

Es wird explizit deutlich gemacht, dass die Standard-Profile im Auftrag des IT-PLR publiziert und durch einen entsprechenden Freigabeprozess autorisiert sind.

Support beim Betrieb von ServiceProfil-Instanzen

ServiceProfil-Instanzen (im Unterschied zu den *StandardProfil-Instanzen*) sind im Rahmen des *Betriebs eines Fachstandards* (und möglicherweise in weiteren Kontexten) zu erstellen und bereitzustellen. Diese Aufgaben fallen also in die Zuständigkeit des Betreibers des Fachstandards.

Der Betreiber des Standards XTA unterstützt ihn hierbei.

Im Rahmen dieses Supports werden folgende Angebote gemacht:

- **Information:** Im Rahmen von Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit sollen Betreiber der Fachstandards dafür sensibilisiert werden, welche Anforderungen mit den XTA Service Profilen auf sie zukommen.
- **Schulung:** Es werden Schulungen angeboten, um die nötige Kompetenz aufseiten des Betreibers des Fachstandards aufzubauen.

- **Support:** Der XTA-Betreiber bietet eine Service-Stelle an, um Anfragen zu beantworten.
- **Qualitätssicherung:** Der XTA-Betreiber bietet an, die erstellten ServiceProfil-Instanzen vor der Veröffentlichung zu prüfen.

Wenn sich durch ein XTA-Release Änderungen am Modell der Service Profile ergeben, sind die Betreiber der Fachstandards zu informieren und zu unterstützen. Mit dem nächsten Release des Fachstandards werden die entsprechend angepassten XTA Service Profile ausgeliefert.

4 Aufgabenfelder im Betrieb des Standards XTA

Mit diesem Kapitel werden die Aufgabenfelder des XTA-Betriebs dargestellt, die den Zuständigkeitsbereich des Betreibers bilden. Es ist beschrieben, auf welche Weise der Betreiber mit den Gremien zusammenarbeitet.

Die beschriebenen Aufgabenfelder sind anwendbar auf alle Bereiche der XTA-Standardisierung, wie in [Kapitel 3 auf Seite 7](#) beschrieben.

4.1 Bereitstellung und Grundbetrieb

Es werden alle Artefakte des Betriebs vorgehalten und verwaltet.

Dies sind Artefakte, die zum Umfang des Standards XTA gehören, und weitere Artefakte wie externe Codelisten und Standard-Profile, die für die Nutzung im Zusammenhang der Anwendung des Standards XTA benötigt werden.

Durch die mit der Bereitstellung verbundenen Aufgaben werden alle relevanten Artefakte veröffentlicht und mit allen Bestandteilen elektronisch zur Verfügung gestellt. Darüberhinaus wird die Pflege dieser Artefakte und die Überwachung der Konfiguration gewährleistet.

Die einzelnen Aufgaben sind nachfolgend detaillierter beschrieben.

4.1.1 Veröffentlichung

Die Aufgabe umfasst

- die Herausgabe des Standards und weiterer Gegenstände des Betriebs,
- die Veranlassung der Bekanntgabe von veröffentlichten Releases,
- die elektronische Bereitstellung des Standards und aller dazugehörigen Erzeugnisse eines Release (wie bspw. die XML-Instanzen der internen Codelisten) zur Nutzung durch die Anwender.

4.1.2 Pflege

Die Aufgabe umfasst die Umsetzung genehmigter Änderungen am Standard und den zugehörigen Erzeugnissen durch Fortschreibung des Fachmodells, weiteren Artefakten und der begleitenden Dokumentation, und zwar anlässlich

- der Beseitigung von im Betrieb festgestellten Fehlern,
- der Änderung von Rechtsgrundlagen oder anderen Rahmenbedingungen,
- von Nutzeranforderungen oder
- der Optimierung und Konsolidierung des Standards.

Die Aufgabe umfasst außerdem die interne Qualitätssicherung der Änderungen.

4.1.3 Betrieb der Informationsplattform

Die Aufgabe umfasst den Betrieb einer Website für die Bereitstellung des Standards und der dazugehörigen Erzeugnisse sowie für die Kommunikation mit den Anwendern.

4.1.4 Konfigurationsmanagement

Die Aufgabe umfasst

- die Dokumentation und Verwaltung der zu einem Release des Standards (und weiterer Gegenstände des Betriebs) gehörenden Konfiguration;
- die Überwachung des Status der Konfigurationselemente;
- die Initiierung von Änderungsanträgen.

4.2 Änderungsmanagement

4.2.1 Grundlagen

Jede Änderung des Standards, auch eine Änderung aufgrund geänderter rechtlicher Rahmenbedingungen, bedarf eines Änderungsantrags.

Ein Änderungsantrag ist eine an den Betreiber gerichtete Aufforderung zur Prüfung und ggf. Änderung des Standards. Er beschreibt den Ist-Zustand, begründet das Erfordernis und nennt das verfolgte Ziel der Änderung. Er kann sich auf alle Elemente und Module des Standards und die weiteren Artefakte beziehen, vgl. [Abschnitt 3.1, „Komponenten und Auslieferungsgegenstände“](#).

Das Änderungsmanagement steuert alle Prozesse, die mit der Bearbeitung von Änderungsanträgen einhergehen. Es gewährleistet im Zusammenwirken der daran beteiligten Gremien eine nachvollziehbare, anforderungsgerechte und jederzeit steuerbare Bearbeitung von Änderungsanträgen am Standard und den sonstigen Artefakten.

Das Änderungsmanagement muss sicherstellen, dass Änderungen nur nach vorausgegangener Abwägung und Autorisierung kontrolliert durchgeführt und entsprechend dokumentiert werden.

Ziel ist es, bei der Integration von Änderungen in den produktiven Einsatz des Standards unvorhergesehene negative Auswirkungen für die Zielgruppen zu vermeiden.

Auch Erweiterungen sind Änderungen; sie werden im Rahmen des Änderungsmanagements in die Releaseplanung aufgenommen. Eine Erweiterung liegt vor, wenn vom Betreiber ein dediziertes Projekt durchgeführt werden muss und ein gesondertes Budget benötigt wird, um einen Antrag umzusetzen. Dies kann z.B. die Aufnahme eines neuen Kapitels bzw. Funktionsbereiches in den Standard betreffen.

Der Lenkungskreis (XTA-LK) entscheidet über die Beauftragung von Erweiterungen auf Basis eines Vorschlags des Betreibers. Dieser Vorschlag enthält, soweit erforderlich, eine Finanzierungsplanung für Entwicklung und Betrieb. Die Organisation (Projektplanung und –management) von Erweiterungen erfolgt durch den Betreiber.

Eine beauftragte Erweiterung wird zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung zum Bestandteil des Standards. Durch die damit verbundene Ausweitung des Funktionsumfangs des Standards können Erweiterungen den Aufwand für dessen Betrieb erhöhen. Dies ist bereits bei der Planung und Beauftragung einer Erweiterung zu berücksichtigen.

Das Änderungsmanagement umfasst folgende Aufgaben:

- die Entgegennahme und Dokumentation eingegangener Änderungsanträge,
- die Fortschreibung des Bearbeitungsstandes von Änderungsanträgen sowie
- die Kommunikation von Nachfragen und Rückmeldungen an den Antragsteller.

Die Planung der Bearbeitung von Änderungen soll definierten, nachvollziehbaren und sichtbaren Kriterien folgen und so Verlässlichkeit für die Stakeholder schaffen, die von Änderungen betroffen sind.

Grundlage eines transparenten Änderungsmanagements ist die Dokumentation der eingegangenen Änderungsanträge mit ihren Fortschreibungen. Diese werden im Rahmen der Änderungsverwaltung mit ihren Inhalten, den Antragstellern, ihrem Bearbeitungsstand und den dazu getroffenen Entscheidungen niedergelegt.

Folgende Bestandteile sind initialer Inhalt eines Änderungsantrags:

- Stammdaten (Antragsteller, Antragsnummer, Erfassungsdatum, Status)
- Antragsinhalte des Initiators (Änderungsanforderung, Bezug zum Serviceelement, Lösungsvorschlag, Priorität (Dringlichkeit, Auswirkung))
- Bewertung des Änderungsmanagers (tatsächliche Auswirkung, Dringlichkeit, benötigte Ressourcen, betroffene Serviceelemente)

Im Zuge der Fortschreibung des Änderungsantrags kommen Analysen und Bewertungen hinzu:

- Beratung und Empfehlung durch XTA-Gremien (Ergebnis, Festlegung der durchzuführenden Änderung, Planung des Releases, in dem die Änderung publiziert wird)
- Beratung und Empfehlung durch den Änderungsbeirat (Ergebnis, Festlegung der durchzuführenden Änderung, Releaseplanung)
- Entscheidung
- Umsetzung (vorgenommene Änderung mit Datum)
- Qualitätssicherung (Ergebnis, Anmerkungen, Datum)

Änderungen werden im Rahmen eines kontrollierten Prozesses, der mit dem Stellen eines Änderungsantrags beginnt (vgl. die Darstellung in [Abschnitt 4.2.3.1 auf Seite 14](#)) initiiert und umgesetzt.

Änderungen werden vom Änderungsmanager in Kooperation mit dem Expertengremium und dem Änderungsbeirat geplant. Änderungen werden im Rahmen einer geplanten Lösung umgesetzt, die sich auf einen im Vorfeld eingereichten Änderungsantrag bezieht.

Die Änderungsplanung umfasst

- die Aufbereitung und Analyse von Änderungsanträgen zur Vorbereitung der Bewertung,
- die Bewertung der Änderungsanträge nach einheitlichen Kriterien,
- die Fortschreibung des Änderungsplans als Übersicht aller (abgeschlossenen, offenen bzw. noch geplanten) Änderungsanträge ,
- die Ableitung des Releaseplans, der über die Zuordnung der Änderungsanträge zu einem konkreten Release und deren Umsetzung Auskunft gibt.

Der Betreiber stellt durch geeignete Vorbereitung der Änderungsanträge sicher, dass sich die Gremien entsprechend ihrer jeweiligen Arbeitsaufträge gezielt mit ihnen auseinandersetzen.

4.2.2 Rollen im Änderungsmanagement

Im Folgenden werden die einzelnen Rollen bezüglich der Ziele, der Verantwortungsbereiche, der Aufgaben und der Informationswege beschrieben.

Die Rollen werden in der Regel aus dem Umfeld der Stakeholder besetzt, siehe ab [Abschnitt 2.3 auf Seite 3](#).

Änderungsmanager

Der Änderungsmanager ist beim Betreiber angesiedelt. Er verantwortet den planmäßigen Ablauf aller Prozesse des Änderungsmanagements. Seine Erstbewertungen von Änderungen und Vorschlägen zum Änderungsplan sind die Grundlage für die Arbeit mit dem Expertengremium und, darauf aufbauend, für die Beratung mit dem Änderungsbeirat. Der Änderungsmanager setzt die Beschlüsse des Änderungsbeirats um.

Änderungsbeirat

Im Änderungsbeirat tritt die erforderliche Entscheidungskompetenz in regelmäßigen Abständen zusammen. Der Änderungsbeirat besteht aus Vertretern des Auftraggebers, sowie dem Änderungsmanager.

Der Änderungsmanager legt dem Änderungsbeirat die Voten zur Bewertung der Änderungsanträge zur Beurteilung und Entscheidung unter Priorisierungsaspekten vor. Neben den fachlichen und technischen Aspekten muss auch die zukünftige Entwicklung berücksichtigt werden (Releasegestaltung).

Expertengremium

Im Expertengremium ist die fachliche und technische Kompetenz der vom Standard betroffenen Organisationen versammelt. Es erörtert auf der Basis dieser umfassenden Perspektive praxisgerechte Lösungen für die Weiterentwicklung des Standards. Es arbeitet dem Änderungsmanager in allen ihm vorgelegten Fragen zu.

Umsetzungsentwickler

Der Umsetzungsentwickler übernimmt die technische Umsetzung der geplanten Änderungen.

Er arbeitet dem Änderungsmanager bei der Bewertung von Änderungsanträgen hinsichtlich Aufwandsschätzungen und Realisierungsvarianten zu.

QS-Beauftragter

Die QS-Beauftragten werden vom Änderungsmanager ernannt. Diese können in einer kleinen Arbeitsgruppe gemeinsam agieren oder auch einzeln die Prüfungen durchführen. Sie prüfen die durchgeführten Änderungen auf Korrektheit gemäß Lösungsplan und Beschlusslage, wie im Änderungsantrag dokumentiert.

Initiator von Änderungsanträgen

Änderungsanträge werden auf Basis des operativen Betriebs von Nutzern des Standards (z.B. Behörden), von Organisationen mit fachlichem Einfluss (z.B. Betreiber anderer XÖV-Standards) oder von Organisationen mit technischem Einfluss (z.B. Hersteller) gestellt. Auch durch den Änderungsmanager können auf Basis von Änderungen in den fachlichen oder technischen Rahmenbedingungen Änderungsanträge initiiert werden.

Service Desk

Der Service Desk ist verantwortlich für Annahme, Dokumentation und Weiterleitung eingehender Kommunikation an die anderen Rollen, siehe [Abbildung 4.1, „Prozess Umsetzung von Änderungsanträgen“](#). Er ist als definierter Kontaktpunkt die erste Anlaufstelle für Anfragen und Anliegen externer Akteure.

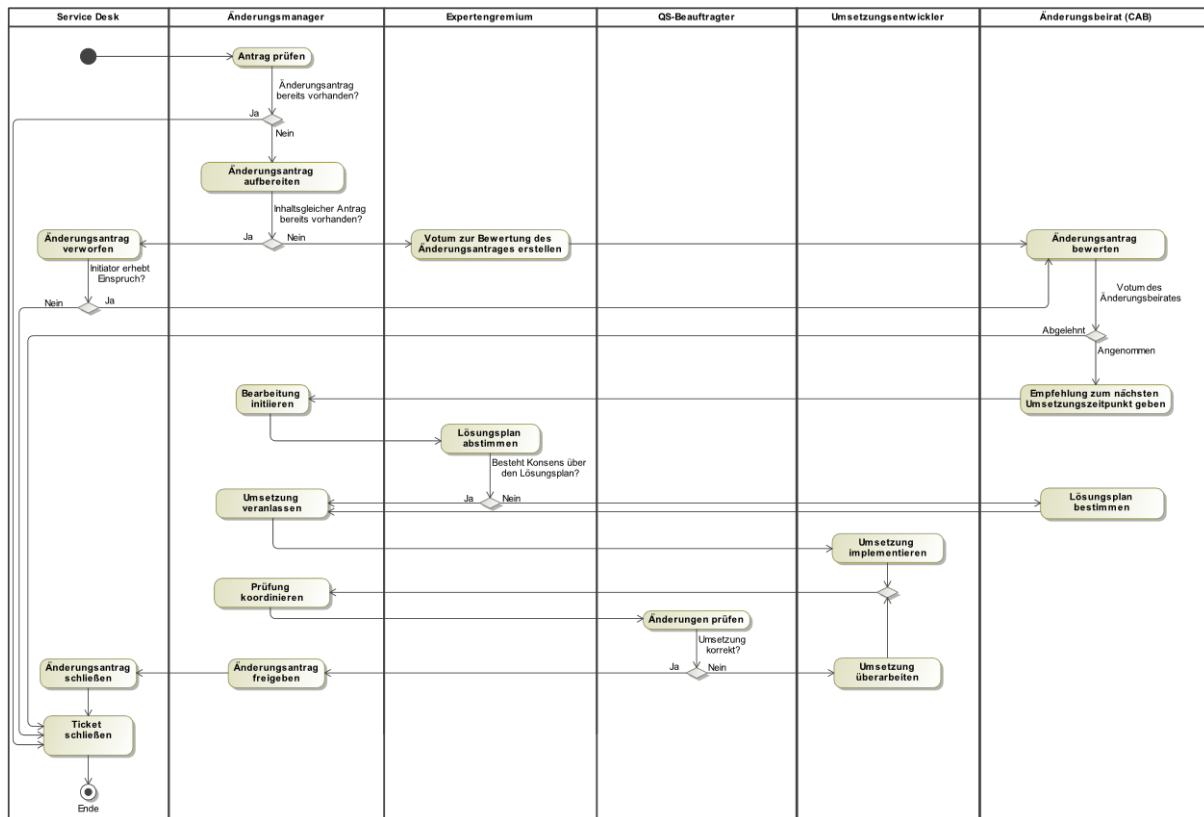
4.2.3 Lebenszyklus von Änderungsanträgen

4.2.3.1 Prozess Änderungsmanagement

Abbildung [Abbildung 4.1, „Prozess Umsetzung von Änderungsanträgen“](#) zeigt die Akteure und den Dokumentenfluss im Änderungsprozess.

Der Änderungsmanager begleitet die Änderungen koordinierend durch ihren Lebenszyklus und sorgt dafür, dass jedem Änderungsantrag der Status zugeordnet ist, der seinem Bearbeitungsstand entspricht.

Abbildung 4.1. Prozess Umsetzung von Änderungsanträgen



Die Aktionen des Prozesses werden in den folgenden Absätzen beschrieben:

Antrag prüfen

Initiatoren von Änderungsanträgen treten mit dem Service Desk in Verbindung. Dieser nimmt das Anliegen auf und leitet es nach einer groben Qualitätsprüfung an den Änderungsmanager weiter. Der Änderungsmanager prüft, ob bereits ein Antrag zum Anliegen vorliegt. Wenn dies nicht der Fall ist, startet die Verarbeitung des Anliegens im Änderungsprozess.

Änderungsantrag aufbereiten

Der Änderungsmanager prüft auf Basis der vorhandenen Dokumentation ehemaliger und aktueller Änderungsanträge und seines Fachwissens den vom Service Desk vorausgefüllten Antrag und ergänzt diesen (Reformulierung des Anliegens, Präzisierung, Diagnose), so dass dieser ausreichend strukturiert ist, um eine detaillierte Behandlung im Änderungsprozess zu unterstützen.

Er stellt fest, ob ein inhaltsgleicher Antrag bereits in der Vergangenheit diskutiert und entschieden worden ist. In diesem Fall erhält der Änderungsantrag den Status "verworfen". Erhebt ein Initiator Widerspruch gegen diese Einstufung, so bildet der Änderungsbeirat die nächste Eskalationsinstanz und kann den Änderungsantrag abschließend ablehnen oder genehmigen.

Änderungsanträge mit redaktionellem Charakter können ggf. zusammengefasst und durch den Betreiber entschieden werden. Sie sind dennoch einem geordneten Prozess der Qualitätssicherung zu unterziehen.

Votum zur Bewertung des Änderungsantrages erstellen

Der Änderungsmanager erstellt gemeinsam mit dem Expertengremium ein Votum zur Bewertung des vorliegenden Antrags, das dem Änderungsbeirat vorgelegt werden soll.

Die Bewertung umfasst: Relevanz für die Themen und Funktionalitäten des Standards; Wichtigkeit (Ausmaß der Zielunterstützung); Dringlichkeit; Auswirkungen (Tragweite der Änderungen bei den Beteiligten); benötigte Ressourcen.

Änderungsantrag bewerten

Der Änderungsantrag wird durch den Änderungsbeirat auf der Grundlage des erstellten Votums bewertet. Es resultiert eine Empfehlung zum nächsten Umsetzungszeitpunkt.

Bearbeitung initiieren

Der Änderungsmanager entscheidet auf der Basis von Releaseplanung und vorliegender Priorisierung über den geeigneten Zeitpunkt zum Start der Bearbeitung des Antrags durch die Gremien.

Lösungsplan abstimmen

Das Expertengremium wird damit befasst, Lösungswege zum Änderungsanliegen zu skizzieren und gegeneinander abzuwägen. Für den gewählten Lösungsweg werden die Eckdaten so weit definiert, dass dadurch die Implementierung ausreichend determiniert und für den Änderungsmanager delegierbar ist. Falls im Expertengremium kein Konsens zum Lösungsweg erzielt werden kann, wird die Entscheidung durch den Änderungsbeirat herbeigeführt.

Umsetzung veranlassen

Der Änderungsmanager sorgt für die Umsetzung der Änderungen. Er beauftragt für die konkrete Änderung geeignete Umsetzungsentwickler.

Umsetzung implementieren

Die Umsetzungsentwickler arbeiten auf der Basis der schriftlichen Dokumentation im Änderungsantrag die Änderungen ein. Sie sorgen durch Abstimmung mit dem Änderungsmanager dafür, dass sie Anliegen und Lösungsplan richtig verstehen.

Prüfung koordinieren

Nach abgeschlossener Umsetzung folgt die detaillierte Qualitätssicherung. Der Änderungsmanager beauftragt die QS-Beauftragten (einzelne oder mehrere Personen der Expertengruppe; ohne Beteiligung des Umsetzungsentwicklers). Er erteilt den Prüfauftrag, festzustellen, ob die Änderungen entsprechend Lösungsplan und der im Änderungsantrag dokumentierten Beschlüsse korrekt eingearbeitet wurden.

Änderungen prüfen

Die QS-Beauftragten überprüfen auf der Basis ihres Prüfauftrags, ob die Änderungen entsprechend Lösungsplan und der im Änderungsantrag dokumentierten Beschlüsse korrekt eingearbeitet wurden. Befunde der Prüfung werden im Änderungsantrag dokumentiert.

Umsetzung überarbeiten

Falls die Prüfung durch QS-Beauftragte negative Befunde ergeben haben, resultiert eine weitere Aktivität "Umsetzung implementieren". Dies wird durch den Änderungsmanager koordiniert. Falls die Ergebnisse nicht offensichtlich, bzw. nicht unmittelbar nachvollziehbar sind, kann der Änderungsmanager eine weitere Befassung durch das Expertengremium veranlassen.

Änderungsantrag freigeben

Wenn die Änderung umgesetzt und qualitätsgesichert ist, übernimmt der Änderungsmanager den Änderungsantrag in den Bestand der Implementierung zum entsprechenden Release.

Änderungsantrag schließen

Über den Stand der Bearbeitung und den gewählten Lösungsweg werden die Initiatoren des Antrags informiert. Aus Sicht des Service Desks kann der Änderungsantrag hiermit geschlossen werden.

4.2.3.2 Stati eines Änderungsantrags

Während ein Änderungsantrag seinen Bearbeitungsprozess durchläuft, ändert sich sein Status an bestimmten Entscheidungspunkten als Folge von Aktivitäten der aufgeführten Rollen. Der Änderungsmanager sorgt im Zuge seiner Aktivitäten der Koordination für die entsprechende Kennzeichnung.

Umgekehrt lässt sich am Status ablesen, welcher Bearbeitungsschritt als nächstes zu folgen hat. Somit ist die Übersicht der Gesamtheit der Änderungsanträge mit ihren Statureigenschaften ein wichtiges Instrument für die Koordination der Sequenz von Bearbeitungen.

Die Fortschreibung des Status eines Änderungsantrages wird in [Tabelle 4.1](#), „Lebenszyklus eines Änderungsantrags“ beschrieben.

Tabelle 4.1. Lebenszyklus eines Änderungsantrags

Status	Rolle, die den Status herbeiführt	Bedeutung	Aktivität, die zu dem aktuellen Status führt
<u>erfasst</u>	Service Desk (bei externen Initiatoren) oder Änderungsmanager (bei internen Initiatoren)	Der Änderungsantrag ist als solcher anerkannt und mit einer vergebenen Nummer registriert. Das Anliegen des Antragstellers ist aufbereitet in einer Form, die für zielführende Behandlung in den Gremien hinreichend ist.	Änderungsantrag aufbereiten
<u>eingepplant</u>	Änderungsmanager nach Vorgabe des Änderungsbeirates (Basis: Votums des EG)	Der Änderungsantrag ist für ein bestimmtes Release des Standards XTA vorgesehen und wartet nun auf seine Bearbeitung.	Änderungsantrag bewerten
<u>in Arbeit</u>	Änderungsmanager nach Startschuss zur Abstimmung von Änderungsanliegen und Lösungsplan im Expertengremium	Die Bearbeitungsphase zu diesem Änderungsantrag ist eingetreten. Diskussion und Lösungsabstimmung im Expertengremium werden initiiert.	Bearbeitung initiieren
<u>Umsetzung im Standard</u>	Änderungsmanager nach Beauftragung der Umsetzung einer Änderung	Die Implementierung dieses Änderungsantrags durch den Umsetzungsentwickler wird durchgeführt.	Umsetzung veranlassen / Änderungen prüfen
<u>erledigt</u>	Änderungsmanager nach Meldung des Umsetzungsentwicklers, dass die Umsetzung abgeschlossen ist	Änderungen sind gemäß Lösungsplan eingearbeitet. Sie werden im Expertengremium vorgestellt oder direkt den QS-Beauftragte zur Prüfung im Detail vorgelegt.	Umsetzung implementieren
<u>intern geprüft</u>	Änderungsmanager nach positiver Prüfung der Umsetzung	Der Prüfprozess wurde erfolgreich abgeschlossen. Diese Änderung ist dem Bestand der Releaseumsetzung zugeordnet.	Änderungsantrag freigeben
<u>wartend</u>	Änderungsmanager, falls eine Abhängigkeit zu einem relevanten, noch ausstehenden Ereignis X erkannt wurde	Bearbeitung dieses Antrags wurde unterbrochen und startet erst wieder neu, sobald X vorliegt	kann an jeder Stelle im Prozess gesetzt werden
<u>verworfen</u>	Fall 1: Änderungsmanager bei vormals bereits bearbeiteten Anträgen mit gleichem Inhalt Fall 2: Änderungsbeirat bei nicht zur Umsetzung empfohlenen Änderungen	Der Änderungsantrag wird nicht berücksichtigt, d.h. es sind auf seiner Basis keine Änderungen in die Spezifikation einzuarbeiten.	kann an diversen Stellen im Prozess gesetzt werden, z.B. als Ergebnis von 'Änderungsantrag bewerten'

4.3 Releasemanagement

Das Planen und Umsetzen der Fortschreibung des Standards sowie Vorschläge zur koordinierten Einführung neuer Versionen des Standards liegt in der Verantwortung des Releasemanagements.

Dem IT-PLR sind Versionsänderungen und darüberhinausgehende Maßnahmen vorzulegen. Die Fortschreibung der Serviceelemente erfolgt eigenständig in Verantwortung des Betreibers. Über die Fortschreibungsplanung ist der IT-PLR zu informieren. Stellvertretend kann auch der Änderungsbeirat diese Aufgaben übernehmen.

Um neue Releases zu planen und koordiniert einführen zu können, werden die nachfolgenden Aufgaben vom Betreiber ausgeführt.

4.3.1 Pflege des Releasplans

Ein Release bündelt zeitlich mehrere Änderungen an Serviceelementen des Standards. Den Verantwortlichen sowie den Zielgruppen von XTA soll mit dem Releasemanagement die Möglichkeit gegeben werden, die Umsetzung der Änderungen einzuordnen und entsprechende Kapazitäten für die Umsetzung zu planen.

Zu jedem Release erstellt der Änderungsmanager in einem Releaseplan einen Eintrag mit den folgenden Daten:

- Release-Nummer
- Release-Datum: Datum der Veröffentlichung
- Liste der umzusetzenden bzw. umgesetzten Änderungen

4.3.2 Freigabe des Releases

Ein Release wird nach Umsetzung der entsprechenden Änderungsanträge vom Gremium "Externe Qualitätssicherung" (XTA-QS) bewertet (vgl. [Abschnitt 2.4.3, „XTA Externe Qualitätssicherung“](#)). Auf der Basis des Votums der Qualitätssicherung entscheidet der Änderungsbeirat gemeinsam mit dem Betreiber über die Releasefreigabe.

4.3.3 Releasezeitpunkt

Der Releasezeitpunkt bezeichnet den Stichtag, an dem eine neue XTA-Version veröffentlicht wird.

Zwischen Bekanntgabe der Inhalte eines neuen Release, seiner Veröffentlichung und seinem Inkrafttreten ist eine angemessene Frist zu wahren. Diese entspricht der Frist, die für die von der KoSIT betriebenen XÖV-Standards der Innenverwaltung gesetzt ist.

4.3.4 Releasezyklus

Der Releasezyklus ist die Festlegung, in welcher Sequenz neue Versionen des Standards publiziert werden sollen. Er entspricht dem der XÖV-Standards, die die KoSIT für die Innenverwaltung betreibt.

Der Betreiber berücksichtigt den festgelegten Releasezyklus in seiner Koordination zum Releasemanagement.

4.3.5 Versionierungsschema

Bei der Planung und Erstellung von neuen Releases erfolgt die Wahl der neuen Versionsbezeichnung nach Regeln, die mit dem Änderungsbeirat abgestimmt sind.

Der Betreiber berücksichtigt diese Regeln in seiner Koordination zum Releasemanagement.

4.3.6 Versionierung der XTA-Komponenten

Die Komponenten *XTA-WS* und *XTA-SP* (vgl. [Abschnitt 3.1 auf Seite 7](#)) sind aufeinander abgestimmte Bestandteile des Standards XTA.

Sie werden jeweils eigenständig versioniert, aber immer gemeinsam mit einem XTA-Release publiziert. Wenn sich innerhalb eines Zyklus für eine der beiden Komponenten keine Änderung ergeben hat, wird sie als unveränderte Version im neuen XTA-Release bereitgestellt.

4.4 Support und Öffentlichkeitsarbeit

Die Grundsätze der Öffentlichkeitsarbeit stimmt der Betreiber mit dem Auftraggeber ab.

Der Betreiber beobachtet das Umfeld in Bezug auf neue Anforderungen rechtlicher, fachlicher und technischer Art.

4.4.1 Information

Um Informationen verfügbar zu machen und für die Interaktion mit Betroffenen und Interessengruppen zu sorgen, werden allgemeine Informationen zum Standard XTA über eine Website des Betreibers angeboten.

4.4.2 Beratung

Fragen und Ideen bei der Anwendung und Erweiterung des Standards XTA können sowohl im externen als auch im internen Umfeld auftreten. Der Betreiber bietet individuell abgestimmte Beratungs- und Unterstützungsleistungen an.

Die Aufgabe umfasst insbesondere die Beratung und Unterstützung bei der Entscheidungsfindung im Vorfeld der Neuaufnahme von Themen oder Funktionalitäten (wenn z. B. zu klären ist, auf welche Weise ein Anliegen ggf. im Standard verortet werden kann).

4.4.3 Support

Es gehört zum Aufgabenfeld, für Anfragen aus dem Umfeld (vgl. [Abschnitt 2.3, „XTA-Stakeholder“](#)) ansprechbar zu sein. Dies erfolgt über geeignete Kanäle der Kommunikation und mit Informationen und Hinweisen.

Abgrenzung: Die Unterstützung der Anwender von Produkten, die den Standard technisch umsetzen, ist nicht Aufgabe des Betreibers.

