

Rückmeldung des 115-Verbundes im Hinblick auf die Evaluierung der Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Online-Services

I. Hintergrund

Die vom IT-Planungsrat als Richtlinienempfehlung beschlossenen Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA-Online-Services sollen evaluiert werden (AL-Runde, Beschluss 2023/07-AL). Die Evaluierung soll feststellen, inwieweit die EfA-Mindestanforderungen derzeit effektiv und wirtschaftlich realisiert werden. Die Evaluierung wird von der AG RaBe-EfA im Auftrag der FITKO OZG-Koordination durchgeführt. Im Ergebnis können Vorschläge zur Anpassung der Anforderungen stehen. Der 115-Verbund ist an der Evaluierung zu beteiligen und wurde vom IT-Planungsrat gebeten, beim Aufbau seines First Level Supports für Online-Dienste insbesondere die Anforderungen der EfA-Onlinedienste zu unterstützen. Mit diesem Dokument kommt der 115-Verbund dieser Bitte nach, um durch die Übermittlung von Erfahrungswerten im Hinblick auf die Anwendung der Mindeststandards einen Beitrag zur Evaluierung zu leisten.

II. Sachstand

2024 sind vermehrt Behörden auf die 115 zugekommen, um die 115 als First Level Support im Rahmen der Mitnutzung von EfA-Onlinediensten einzusetzen. Dabei hat sich gezeigt, dass die Mindestanforderungen sich in Teilen, zumindest derzeit, als nicht praktikabel erwiesen haben. Die Gründe hierfür liegen unter anderem in methodischen und inhaltlichen Unklarheiten. So ist beispielsweise der Rückkanal zu den Nutzerinnen und Nutzern bei der Beantwortung von Support-Anfragen aus dem Second Level Support heraus derzeit nicht spezifiziert. Aufbauend auf den Erfahrungswerten der 115 werden nachfolgend Erfahrungswerte und daraus resultierende Änderungsbedarfe und Hinweise zur Anpassung der Mindestanforderungen spezifiziert. Die Änderungsbedarfe dienen unter anderem dazu, die Kompatibilität der 115 als einheitliches Produkt des IT-Planungsrates mit den Mindestanforderungen herzustellen.

III. Erfahrungswerte und Änderungsbedarfe an den Mindestanforderungen

Die nachfolgende Tabelle umfasst die Erfahrungswerte des 115-Verbundes mit den Mindestanforderungen und dokumentiert die sich daraus ableitenden Änderungsbedarfe an den Mindestanforderungen. Grundlage ist das Dokument „Mindestanforderungen an den Betrieb von „Einer für Alle“-Services“ in der Version vom 27.02.2023.

Thema, Bezugspunkt Anforderungsdokument	Erfahrungswert des 115 Verbundes	Änderungsbedarf aus Sicht des 115-Verbundes
Abbildung Seite 6 und Seite 9: Die Abbildungen enthalten im Hinblick auf den 1st-Level-Support die Beschriftung: „Service Desk bzw. 115 (SPOC)“.	Die Formulierung hat zu erheblichen Unklarheiten in EfA-Projekten geführt, da suggeriert wird, die 115 könnte im Support-Prozess als „Single Point of Contact“, also als alleiniger Kontaktpunkt für die Nutzenden fungieren, würde also auch den Rücklauf von Auskünften aus dem technischen 2nd-Level oder 3rd-Level-Support an die Nutzenden bewerkstelligen. Dies ist im Hinblick auf die 115, gemäß ihres aktuellen föderal einheitlichem Leistungsumfangs nicht möglich.	Die Formulierung in beiden Darstellungen wird wie folgt angepasst: Service Desk bzw. 115 (SPOC). Der Pfeil in Abbildung 9 wird so angepasst, dass er ausschließlich „inbound“ ausgerichtet ist.
Rücklauf von Antworten aus dem 2nd- oder 3rd-Support zu den Bürgerinnen und Bürgern.	Die Mindestanforderungen enthalten derzeit keine Aussage bzw. dezidierte Anforderung bzgl. des Rückkanals aus dem 2nd- und 3rd-Level-Support	Es wird eine neue separate Anforderung „Rückkanal“ aufgenommen, die beschreibt, wie der Rücklauf von Antworten aus dem 2nd- oder 3rd-Level-Support zu den Bürgerinnen und Bürger erfolgt. Hierbei ist der Hinweis wichtig, dass der aktuell bundesweit einheitliche Leistungsumfang der 115 keinen Rückkanal über die 115-Service-Center für Anfragen vorsieht, die im 2nd- oder 3rd-Level-Support bearbeitet wurden. Im etablierten 115-Prozess für Verwaltungsleistungen besteht der Rückkanal zum Bürger über den 2nd-Level der zuständigen Fachbehörde.
Seite 8, Anforderung R 6 „Second Level Support (fachlich) MiLa“	Im Zusammenhang mit dieser Anforderung ist wiederholt erheblicher Abstimmungsbedarf in EfA-Projekten entstanden, da die Formulierung so verstanden werden	Zwei Möglichkeiten der Anpassung: 1) Anforderung wird wie folgt ergänzt: „[...] Hiermit wird

	<p>kann, dass die zuständige Fachbehörde eine neue Aufgabe zu übernehmen hat. Dies ist jedoch nicht der Fall, da jede Behörde ohnehin auskunftspflichtig im Hinblick die Verwaltungsleistungen in ihrer Zuständigkeit ist. Auch bestehen keine „fachlichen Fragen“ an ein Verwaltungsverfahren, die ausschließlich im Rahmen des Online-Dienstes und beispielsweise nicht bei der postalischen oder Vorort- Beantragung existieren. Die Betriebsanforderungen sind nicht der Regelungsort für fachliche Zuständigkeiten, dies erfolgt in den Fachgesetzen.</p>	<p>keine neue Aufgabe für die verfahrenszuständige Behörde beschrieben, sondern auf die vorhandene Auskunftspflicht im Rahmen der behördlichen Zuständigkeit abgestellt (entsprechend 2nd-Level-Support gemäß der 115-Charta).“</p> <p>2) Die Anforderung wird gelöscht. Die Abbildungen auf Seite 6 und 9 wären dann ebenfalls entsprechend anzupassen.</p>
<p>Seite 9, Anforderung S1 „Bereitstellung First-Level-Support“</p>	<p>Im Hinblick auf die Weitergabe von Anfragen aus dem 1st-Level-Support an den technischen 2nd- und 3rd-Level-Support sind in EfA-Projekten Klärungsbedarfe hinsichtlich der datenschutzrechtlichen und IT-sicherheitsmäßigen Absicherung bzgl. der Weitergabe personenbezogener Daten entstanden. Vor allem vor dem Hintergrund, dass derzeit überwiegend nur E-Mail-basierte Verfahren hierfür genutzt werden können.</p>	<p>Es besteht folgende Frage: Bedarf es zusätzlicher Anforderungen bzgl. datenschutzrechtlicher und IT-sicherheitstechnischer Aspekte bei der organisations- und länderübergreifenden Weitergabe von Support-Anfragen?</p>
<p>Seite 10, Anforderung S 4 „Übergreifende Ticketverantwortung“</p>	<p>Weder die Service-Center im 1st-Level-Support noch eine andere Stelle in den MiLa haben die Möglichkeit (i.S. einer Weisungsbefugnis) auf den Bearbeitungsprozess im technischen 2nd- oder 3rd-Level-Prozess einzuwirken. Ergo können sie für die, nicht in ihrem Zuständigkeitsbereich liegenden Prozesse keine Verantwortung übernehmen.</p>	<p>Änderung der Anforderung gemäß folgender Formulierung:</p> <p>„„Übergreifende Ticketverantwortung-Informationen zum Ticketstatus“</p> <p>„Das mitnutzende Land muss eine Instanz etablieren, die Auskunft zum Status der Tickets ermöglicht, insoweit die Informationen im MiLa vorliegen. eine Nachverfolgung der Tickets hinsichtlich ihrer Erledigung ermöglicht.“</p>

<p>Seite 10, Anforderung S 5 „Ticketsystem“</p>	<p>Das Routing von Tickets über Organisations- und Bundesländergrenzen hinweg, anhand von Ticketsystemen, ist aufgrund fehlender technischer Rahmenbedingungen derzeit nicht möglich.</p>	<p>Zu dieser Anforderung besteht kein akuter Änderungsbedarf. Der Hinweis dient der Darstellung des Sachstands.</p>
---	---	---