

Umsetzungsprojekt Bildungsjourney & Berufliche Bildung

# Anbindungssprechstunde

20.03.2024



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

Thema

# Support der EfA Online-Dienste



# Agenda

- 1 Einführung AG RaBe
- 2 Verantwortlichkeiten im Support
- 3 Beispiele Wissensmanagement



# AG RaBe

Rahmenbedingungen an den Betrieb von EfA Online-Diensten



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Überblick bestehender Regulierungen



## Lebenszyklus eines Online-Dienstes




# Zusammensetzung der AG RaBe


- Koordinierung durch die Bundesländer Bremen und Hamburg
- Im Verlauf der Erarbeitung der Mindestanforderungen nahmen alle Bundesländer an Terminen teil
- Unterstützt wurde die AG RaBe von Vertretern der FITKO, 115, govdigital und des BMI



# Ziele der Mindestanforderungen

- Einheitliches Verständnis zu Rollen & Verantwortlichkeiten sowie zu organisatorischen Schnittstellen
- Sicherstellung eines gemeinsamen, abgestimmten Vorgehens zum Betrieb, Support und Weiterentwicklung der Online-Dienste
- Einheitlicher, für die Nutzenden nachvollziehbarer Support über alle EfA Online-Dienste hinweg



Anmerkung: 

Für welche Dienste gelten die Mindestanforderungen?

- **Für alle EfA Online-Dienste**
- **Keine Anwendung für Nicht-EfA Online-Dienste**
- **Gelten nicht für die vom Bund betriebenen Dienste**

# IT-Planungsratsbeschluss 2023/07

## EfA-Support und Betrieb



### Beschluss der Anforderungen

Die Mindestanforderungen an den Betrieb von EfA Online-Diensten wurden durch den IT-Planungsrat (IT-PLR) am 29.03.23 beschlossen.



### Evaluierungsphase

AL-Runde (Gremium des IT-PLR) ist beauftragt, die Evaluation der Mindestanforderungen im Jahr 2024 durchzuführen.



### Übergangsfrist bis 2025

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



### 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 finden Sie unter folgendem Link:  
<https://www.it-planungsrat.de/beschluss/beschluss-2023-07>



# Ausblick

## IT-Planungsratsbeschluss - 2023/07

29.03.2023

- Beschluss der Mindestanforderungen
- Festlegung der Übergangsfrist

## Evaluierungsphase

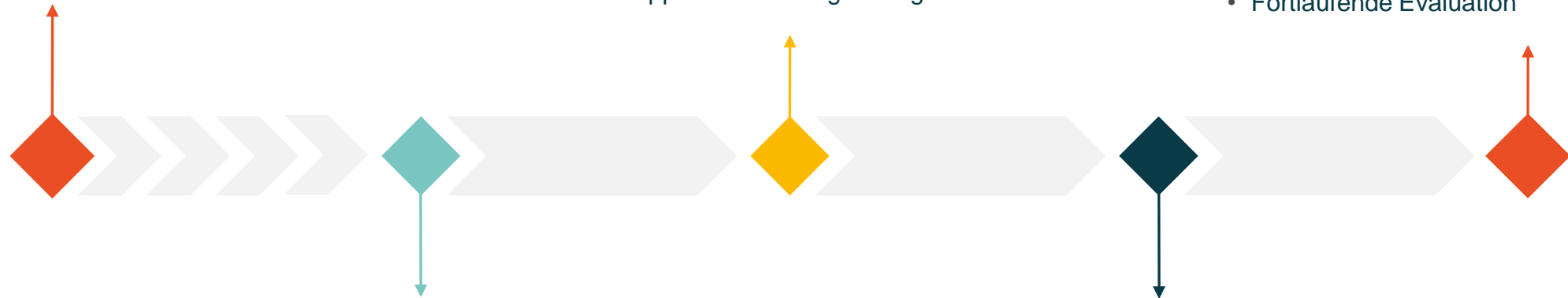
Ende 2023 - 2024

- 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

# Support der EfA Online-Dienste

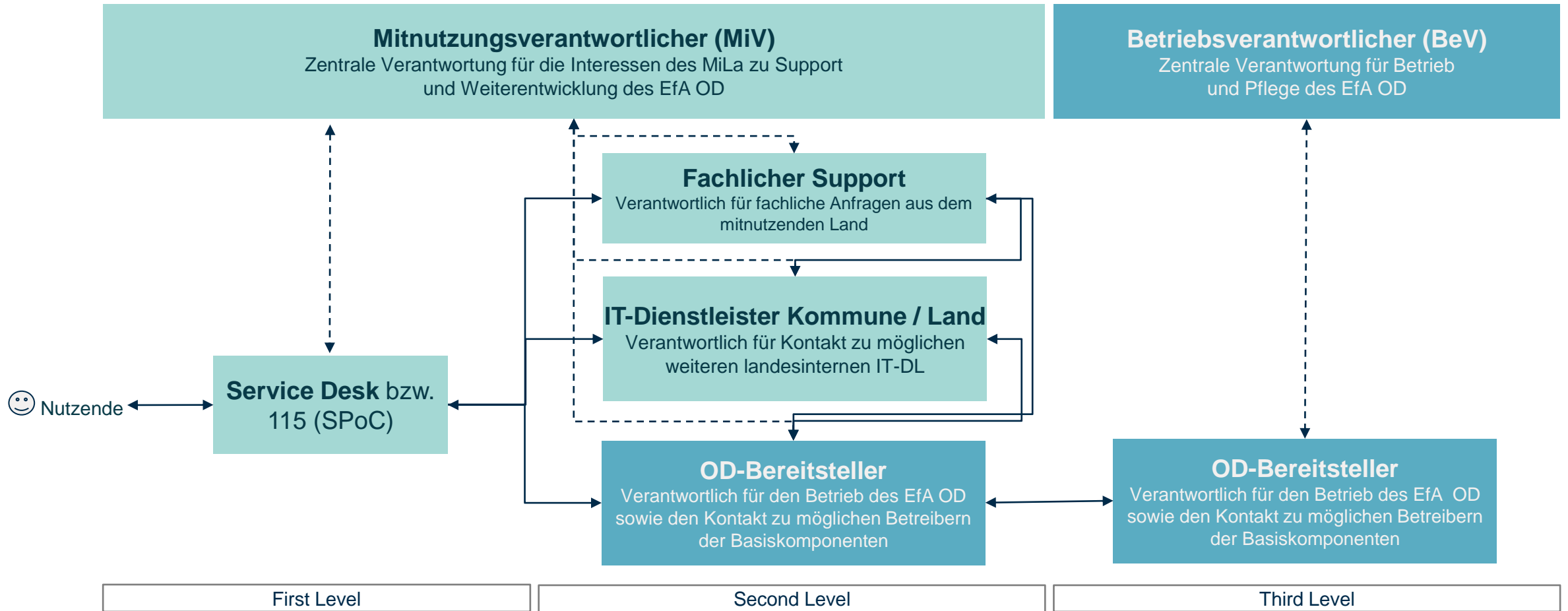


SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Supportabläufe in der Betriebsphase



Legende: **BeLa = Betreibendes Land**  
**MiLa = Mitnutzendes Land**

# Verantwortlichkeiten im Support

## First-Level-Support



Der **First-Level-Support** für die EfA Online-Dienste wird auf Landesebene durch die **mitnutzenden Länder** betrieben. Langfristig soll dieser nach den Vorstellungen des IT-PLR über die Strukturen der 115 realisiert werden.

Das Wissensmanagement für eine Beauskunftung wird in Form einer Liste von häufig gestellten Fragen (FAQ) vom Betriebsverantwortlichen zur Verfügung gestellt.

## Second-Level-Support: Technischer Support & fachliche Fragen



Die Anbindungen des First-Level-Supports an den technischen Support wird vom Land Sachsen-Anhalt sichergestellt.

Der technische Second-Level-Support wird vom IT-Dienstleister Dataport realisiert.

**Fachliche Fragen** werden aufgrund von landesspezifischen Gesetzen und Regelungen von Fachstellen im **mitnutzenden Land** beantwortet.

## Third-Level-Support : Basis-Dienste / Komponenten



Das betreibende Land stellt Kontaktinformationen der implementierten Basis-Dienste wie der BundID zur Verfügung und gewährleistet die Abstimmung mit dem technischen Second-Level Support.

# Aufgaben im Support

## Aufgaben mitnutzendes Land

- Das mitnutzende Land muss einen First-Level-Support sicherstellen, der möglichst über die 115-Strukturen bereitgestellt werden soll
- Der Aufbau der landesinternen Strukturen bleibt im Verantwortungsbereich des MiLa (Ticket-Routing, Wissensmanagement)
- Der Mitnutzungsverantwortliche muss dem Betriebsverantwortlichen Statistiken über häufig vorkommende Probleme und Rückfragen zur Verfügung stellen

## Aufgaben bereitstellendes Land

- Der Betriebs- und der Mitnutzungsverantwortliche müssen gemeinsam eine Kommunikationsmatrix für Support-Fragen zur Verfügung stellen
- Der Betriebsverantwortliche muss Schulungsunterlagen und FAQ-Listen zum EfA Online-Dienst bereitstellen
- Der Betriebsverantwortliche muss Störungen und Fehler des Online-Dienstes zeitnah veröffentlichen

# Beispiele FAQ-Dokumentation



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Wissensmanagement – FAQ-Listen

Bereitstellung als Excel-Tabelle

	A	B	C	D	E	F	G
1	lfd. Nr.	Prozessschritt	Frage / Fehlerfall	Beschreibung	Angezeigte Meldung	Lösung / Antwort	Weiteres Vorgehen
10	04.	Datenschutzerklärung	Link zur Datenschutzerklärung öffnet sich nicht / funktioniert nicht	Der Link der Datenschutzerklärung funktioniert nicht bzw. öffnet keine neue Seite mit der Datenschutzerklärung		Der Dienst ist aktuell nicht nutzbar	- Benachrichtigung des MiV
11	04.	Datenschutzerklärung	Fehler beim Klicken auf "Weiter"	Nach dem Klicken auf "Weiter" erscheint eine Fehlermeldung am oberen Rand der Seite	Bitte überprüfen Sie Ihre Eingaben. Ich bin mit der Speicherung und Verarbeitung meiner Daten einverstanden: Stimmen Sie der Datenschutzerklärung zu.	Sie müssen zustimmen, dass sie die Datenschutzerklärung gelesen und verstanden haben, um den Dienst zu nutzen. Checkbox anhaken "Ich bin mit der Speicherung und Verarbeitung meiner Daten einverstanden"	
12	04.	Datenschutzerklärung	digitaler/elektronischer Bescheid: Wie wird mir der Bescheid zugestellt, wenn ich zustimme?	Klärt "ob" und "wohin" der Bescheid elektronisch/digital zugestellt wird.		Wenn Sie der elektronischen Bescheidzustellung zugestimmt haben, entscheidet die empfangende Institution/Behörde, ob ihr Bescheid an ihr Postfach der BundID zugeschickt wird.  Dieses Postfach hat jeder Nutzer der ein BundID-Konto hat. Rufen Sie dazu einfach die Webseite der BundID auf loggen Sie sich ein.  Alternativ wird Ihnen der Bescheid postalisch zugestellt.	
13							

# Wissensmanagement – FAQ-Listen

## Beispiele zum Umgang mit dem Online-Dienst

Prozessschritt	Frage / Fehler	Angezeigte Meldung / Beschreibung	Lösung / Antwort	Weiteres Vorgehen
Nutzer stellt fest, dass seine persönlichen Informationen bereits im Online-Dienst hinterlegt sind und nicht geändert werden können				
Persönliche Daten - Antragsteller	Daten können nicht geändert werden	Persönliche Daten des Antragstellers sind bereits vorausgefüllt und können nicht geändert werden	Da die Daten aus der BundID übernommen werden und Ihrem Ausweisdokument entsprechen, können diese nicht bearbeitet werden.	
Nutzer hat Schwierigkeiten bei der Navigation im Online-Dienst				
Navigation	Navigationsleiste	Beim Klicken auf die Navigationsleiste am linken Bildschirmrand, welche den aktuellen Fortschritt im Online-Dienst darstellt, passiert nichts	Die Navigationsleiste dient lediglich der Anzeige des Fortschritts des Nutzers. Zur Navigation innerhalb des Online-Dienstes nutzen Sie bitte die Navigations-Buttons am unteren Ende der Seite.	



# Wissensmanagement – FAQ-Listen

## Beispiele zu fachlichen Fragen

Prozessschritt	Frage / Fehler	Angezeigte Meldung / Beschreibung	Lösung / Antwort	Weiteres Vorgehen
Nutzer stellt fest, dass seine Wunschschule nicht am gewählten Ort angezeigt wird.				
Grundschule	Anmeldung an der gewünschten Schule nicht möglich.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Für die Schule ist der Online-Antrag aktuell nicht verfügbar.</li><li>• Einige Schulen sind ggfs. noch nicht an den Online-Dienst angebunden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Eine Anmeldung an dieser Schule ist derzeit nicht über den Online-Dienst möglich</li><li>• Kontaktieren Sie die Schule bezüglich einer Anmeldung direkt</li></ul>	Anrufer direkt an Schule verweisen
Nutzer hat den Antrag zweimal abgeschickt.				
Allgemein	Ich habe den Antrag zweimal verschickt. Welcher Antrag wird bearbeitet?		<ul style="list-style-type: none"><li>• In der Regel wird nur der letzte Antrag bearbeitet</li><li>• Melden Sie sich für genauere Informationen bei der zuständigen Behörde</li></ul>	Weiterleitung / Verweisen an fachlichen 2nd Level Support (zuständige Behörde)

# Wissensmanagement – FAQ-Listen

## Beispiele zu technischen Fragen

Prozessschritt	Frage / Fehler	Angezeigte Meldung / Beschreibung	Lösung / Antwort	Weiteres Vorgehen
Nutzer stellt fest, dass er den Antrag nicht siegeln kann.				
Antrag siegeln / Consent Modul	Ich erhalte einen Fehler beim Siegeln des Antrags.	<ul style="list-style-type: none"><li>• AusweisApp: „Ungültige Anfrage“</li><li>• Fehlermeldung: „Der Vorgang wurde abgebrochen“</li></ul>	Deaktivieren Sie Ihren VPN. Schließen Sie die Seite und starten Sie den Online-Dienst erneut. Ihre Daten sollten weiterhin gespeichert sein. Starten Sie die AusweisApp neu. Versuchen Sie die Identifikation erneut.	Wenn Fehler weiterhin auftritt: Benachrichtigung von Dataport
Nutzer stellt fest, dass der Link zur Datenschutzerklärung aktuell nicht geöffnet werden kann.				
Datenschutzerklärung	Link zur Datenschutzerklärung öffnet sich nicht / funktioniert nicht		Der Online-Dienst ist aktuell nicht nutzbar	Benachrichtigung des MiV



# Zeit für Ihre Fragen



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**

# Themenfeld Bildung informiert



Nächster Termin

**17.04.24**

## Anbindungssprechstunde

**14-tägig mittwochs von 10-11 Uhr**

Schicken Sie Ihre Fragen gerne vorab an [ozg.bildung@sachsen-anhalt.de](mailto:ozg.bildung@sachsen-anhalt.de) oder stellen Sie diese direkt im Termin.

Folien der Anbindungssprechstunden:  
[Themenfeld Bildung informiert](#)



Ministerium für Infrastruktur und Digitales  
des Landes Sachsen-Anhalt

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

Twitter: @MID\_LSA

Instagram: @mid\_1sa

LinkedIn: @Ministerium für Infrastruktur und Digitales LSA



SACHSEN-ANHALT

Ministerium für  
Infrastruktur und Digitales

**#moderndenken**