STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

HINWEISE
E-AKTE EINFÜHREN

Stuttgart, 26.03.2018

Ziel der Präsentation

- Sie erhalten einen **schnellen Überblick**, was man bei der Einführung eines E-Akten-Systems beachten sollte
- **Weitergehende Informationen** erhalten Sie an den entsprechenden Stellen **per Mausklick**. Sie werden dann zu Studien, Gutachten oder Informationshomepages weitergeleitet.

Inhaltsverzeichnis

- Positives zur E-Akte
- Wichtig für die Planung
- Argumente von Bedenkenträgern
- Aktenwürdigkeit
- Aufbau der E-Akte
- Produkte DMS / ECM / E-Akte
- Aufbewahrungsfristen
- Ersetzendes Scannen
- Übergabe an Archiv
- Datenschutz
- Rollen- und Berechtigungskonzept
- Dateiformate
- Open Government
- E-Rechnung
- Ausführliches Material

Positives zur E-Akte

- Flächenoptimierung (weniger Lagerfläche wird benötigt)
- Prozessoptimierung (gleichzeitiges Arbeiten)
- Wissensmanagement (Wissen wird transparent zugänglich)
- Arbeitsplatzflexibilität (mobiles Arbeiten, Homeoffice usw.)
- Sicherheit (kein ungesteuerter und unautorisierter Datenzugriff / kein Datenverlust durch mindestens Doppeltsicherung)

Wichtig für die Planung

- Weitere Informationen: https://www.vitako.de/Publikationen/Vitako-Handreichung_E-Akte.pdf
- E-Akte ist eine organisatorische Maßnahme mit starker Unterstützung durch die digitale Technik
  - Notwendige Finanzmittel (IT, Personal, Schulungen usw.) berücksichtigen
  - Verwaltungsspitze muss hinter der Einführung stehen
  - Zeit einplanen
  - Mitbestimmung Personalrat beachten
  - Menschen mitnehmen (Kulturwandel)

Wichtig für die Planung

- Die Umstellung muss gut geplant erfolgen (Change Management / Projektmanagement)
- Bei dezentraler Einführung müssen **alle Entscheider inklusive Verwaltungsspitze** im Rollen- und Berechtigungskonzept berücksichtigt werden
- Nicht nur Aktenorganisation sondern IT-gestützte Vorgangsbearbeitung (von Organisationssicht zu Prozesssicht)
- Die Einführungsstrategie „E-Akte“ kann mit einer Digitalisierungsstrategie kombiniert werden

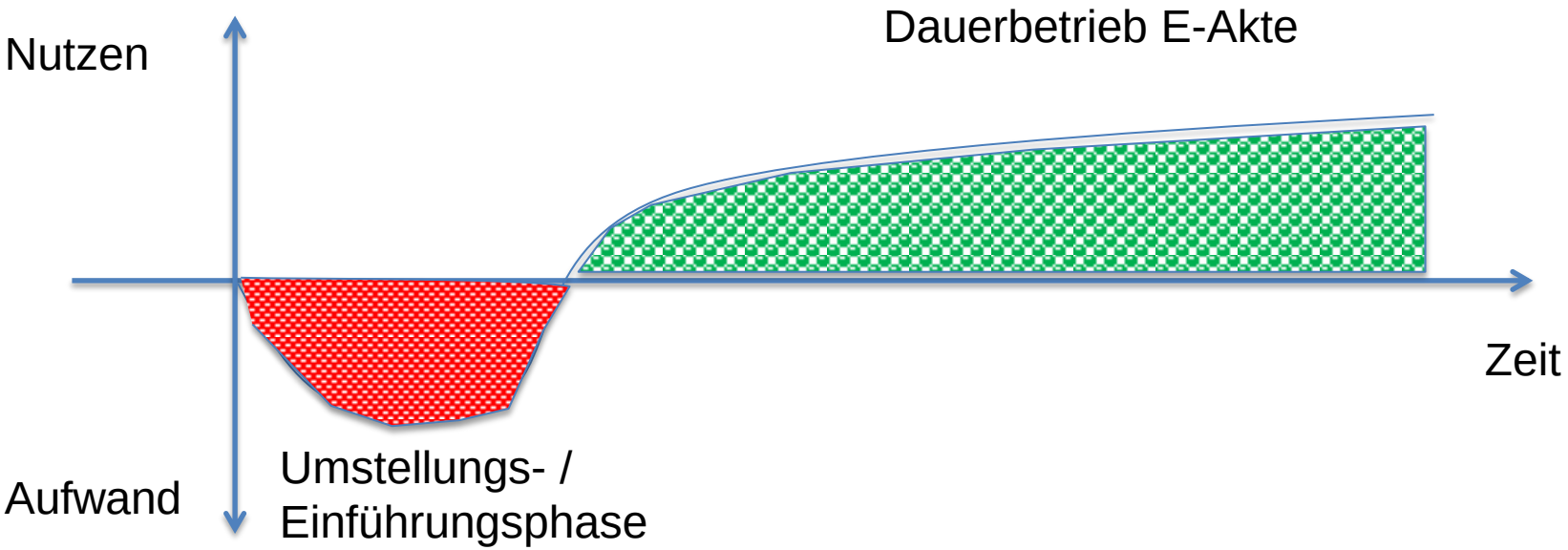
Argumente von Bedenkenträgern

- Weitere Informationen: Foliensatz von Dr. Popp, Stadtverwaltung Mannheim

- Erfahrungen aus verschiedenen Einführungsprojekten zeigen, dass man häufig mit den selben Bedenken und Befürchtungen umgehen muss.

STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

Wichtig für die Planung Durchschnittlicher Aufwand beim Einführungsprozess



Was kommt alles in die E-Akte? Aktenwürdigkeit

- Weitere Informationen: http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=2 Seiten 6 und 7

- Entscheidet Sachbearbeiter (ggf. über Dienstanweisungen)

Was kommt alles in die E-Akte? Aktenwürdigkeit

- Aktenwürdig sind alle relevanten Dokumente, zum Beispiel
  - empfangene Anträge und Schreiben sowie von der Verwaltung selbst erstellte Schreiben (inkl. E-Mails)
  - Alle Entscheidungen und entscheidungsrelevante Arbeitsschritte bzw. Bearbeitungsstufen, also alle von der Verwaltung erstellten Unterlagen zur Fallbearbeitung
  - Von Rechts wegen aufzubewahrende Unterlagen

Was kommt alles in die E-Akte? Aktenwürdigkeit

- Nicht aktenwürdig sind zum Beispiel
  - unaufgefordert eingesandte Angebote
  - Bücher
  - Werbesendungen
  - Amtsblätter und Ähnliches
  - Zeitungsausschnitte und
  - statistische Berichte allgemeiner Art

Aktenwürdigkeit
Vorteile E-Akte

- Dokumente können leichter mehreren Aktenzeichen oder Vorgängen zugeordnet werden – Referenzierung zwischen Vorgängen möglich
- Mails aus dem Mail-Eingang können direkt in der entsprechenden E-Akte abgelegt werden
- Automatisierungen / Workflows möglich

Aufbau der E-Akte

- Aufbau nach xdomea-Standard (nähere Informationen im Anhang)
- Land erarbeitet ein Konzept für Meta-Daten-Struktur mit einem „3-Ebenen-Modell“

Aufbau der E-Akte

1. Ebene „Akte“ mit möglichen Meta-Daten
   a) Aktenzeichen (z.B. 401.01). Jede Kommune benötigt ein Aktenplansystem. Landesweit können unterschiedliche Aktenplansysteme eingesetzt werden. Wichtig ist lediglich, dass man sich darauf einigt, dass es die Meta-Daten „Aktenzeichen“ gibt.
   b) Aktenzeichenbeschreibung (Soziale Leistungen/Kinder- und Jugendhilfe-/Kinderbetreuungseinrichtungen/allgemeiner Betrieb)
   c) Hinweis/Bemerkung (Kindergarten Storchennest im Ortsteil XYZ

Aufbau der E-Akte

2. Ebene „Vorgang / Register“ mit möglichen Meta-Daten
   a) Name des Vorgangs
   b) Sachbearbeiter
   c) …
3. Ebene „Dokument“
   a) …

Aufbau der E-Akte

- Altdatenkonzept für Aktenplanrevision/-umgestaltung muss zentral geregelt werden
- Orientierung an Boorberg Aktenplan, KGST Produktplan oder Produktplan BW bietet sich an

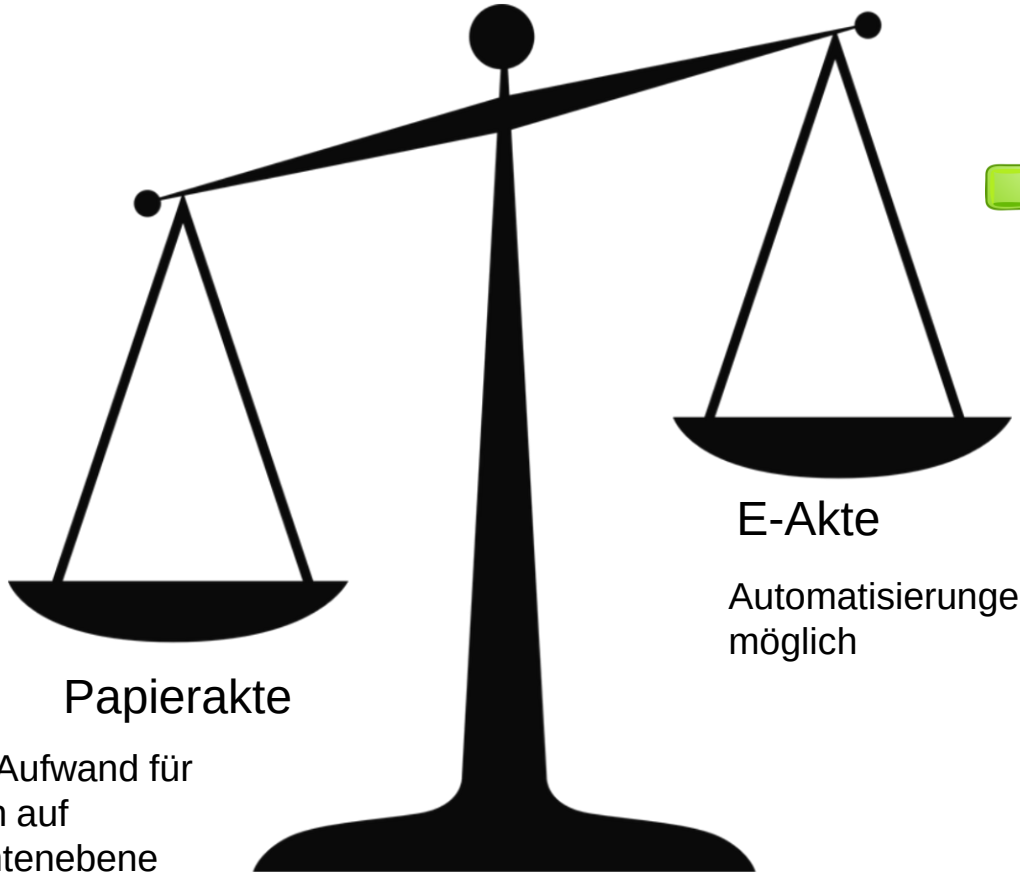
Produkte DMS / ECM / E-Akte

- Empfehlung: Nur DMS-Systeme mit xdomea-Standard verwenden, um Kompatibilität mit Fachverfahren zu ermöglichen
- Von Kommunen genutzte DMS mit xdomea-Standards:
  - dvv.Dokumentenmanagement / Enaio
  - d.3ecm
  - VIS 5
  - Regisafe
  - ELO E-Akte
  - VISkompakt
  - e-komm Office

Aufbewahrungsfristen der E-Akte

- Weitere Informationen: https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=2 Seite 46
- Auf Aktenzeichen- bzw. Vorgangsebene planen
- Bei wiederkehrenden Vorgängen nach Jahrgängen trennen (Kindergartenanmeldungen 2017 / 18 Kindergarten X) in unterschiedliche Vorgänge trennen
- Ausnahmen sind möglich, zum Beispiel Abmahnungen in der Personalakte. Ausnahmen können über Dokumentenvorlagen geregelt werden oder über gesonderte Vorgänge „Abmahnungen“ mit Referenzierungen

Aufbewahrungsfristen „Aufwandswaage“



E-Akte

Automatisierungen möglich

Papierakte

Enormer Aufwand für Lösungen auf Dokumentenebene

Dokumente / Vorgänge werden automatisch nach Ende Aufbewahrungs-frist erkannt

Ersetzendes Scannen

- Weitere Informationen: https://www.vitako.de/Publikationen/Leitlinie%20zum%20ersetzenden%20Scannen%20in%20Kommunen%20nach%20TR%20RESISCAN.pdf
- https://www.kgst.de/documents/20181/34177/Leitlinie+zum+ersetzenden+Scannen+in+Kommunen+nach+TR+RESISCAN/680122cc-43f1-9398-6b1b-3abb20642955

Ersetzendes Scannen

- Wichtig: Papiervermeidung steht vor Scannen
  - Online-Prozesse vor Papieranträgen
  - Mail-Kommunikation vor Briefwechsel
  - Unternehmen bitten, nur noch elektronisch zu kommunizieren

Ersetzendes Scannen

- Interne Papiervorgänge vermeiden
- Interne Kommunikation möglichst in folgender Reihenfolge:

1. Persönlich
2. Telefonisch
3. Elektronisch

Ersetzendes Scannen

- Schlechteste Variante ist die hybride Aktenführung (analog und digital)
- Vollständige digitale Aktenführung wird angestrebt
- Im Zweifel ergänzendes Scannen: Arbeiten mit dem digitalen Scan-Produkt und Aufbewahren des Papier-Produkts im „Keller“ für Gerichtsfälle

Ersetzendes Scannen
Vorteile

- Posteingang kann automatisch verteilt werden, Beispiel: Alle Dokumente mit den Begriffen „Bauantrag“, „Bauvorhaben“ werden automatisch an das Bauamt weitergeleitet
- Daten aus dem Posteingang könnten automatisch in Fachverfahren integriert werden

Ersetzendes Scannen
Gerichtsfestigkeit / Beweiskraft

- Weitere Informationen: https://www.kgst.de/documents/20181/34177/Leitlinie+zum+ersetzenden+Scannen+in+Kommunen+nach+TR+RESISCAN/680122cc-43f1-9398-6b1b-3abb20642955 (ab Seite 46) genaue Auflistung einer möglichen Scan-Strategie

- Sammlung Gerichtsurteile zum Aktenumgang im Anhang

Ersetzendes Scannen
Gerichtsfestigkeit / Beweiskraft

- In Bereichen, in denen geringes Prozessrisiko besteht, kann ersetzend gescannt werden. In Bereichen mit hohem Prozessrisiko soll übergangsweise sicherheitshalber ergänzend gescannt werden. Die Entscheidung hierüber soll möglichst abteilungsweit getroffen werden und nicht dem einzelnen Mitarbeitenden überlassen werden
- Städtetag prüft mit Justizministerium / Innenministerium, welche Standards für ersetzendes Scannen notwendig sind.

Übergabe an Archiv

- Weitere Informationen in drei Kapiteln im Anhang Aussonderung, Schnittstellen, Sicherstellung Langzeitarchivierung
- Gesetzliche Anbietungspflicht
- Sofern bestehende Papierakten (Altakten) ersetzend eingescannt werden sollen, müssen diese Papierakten vor Vernichtung dem Archiv angeboten werden.
- Aussonderung nach 2- oder 4-stufigen Prozess nach dem DOMEA-Konzept
- Exportschnittstelle xdomea nutzen
- Empfehlung DIMAG für Sicherstellung der digitalen Langzeitarchivierung zu nutzen

Datenschutz

- Da der Betroffene Auskunftsrecht hat, muss Nachweisbarkeit über die Lesezugriffe gewährleistet sein. Die genaue Umsetzung wird vom Städtetag mit dem Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit geklärt. Hierbei wird auf eine praktikable Handhabung hingewirkt.
- Vorgänge möglichst kategorisieren für Risikoabschätzung

Rollen- und Berechtigungskonzept

- Datenschutz und sonstige Geheimhaltungsregelungen wie zum Beispiel Steuergeheimnis einhalten!
- Wenn Leserechte zu restriktiv geregelt werden, dann besteht die Gefahr, dass der Vorgang nicht gefunden wird. Solche strengen Regelungen führen zu Frustration in der praktischen Arbeit mit der E-Akte
- Arbeitsgruppen mit mehreren Mitarbeitenden ermöglichen
- Stellvertretung: Über zentrale Systemadministration (genügend Ressourcen) oder über spezielle Berechtigung Stellvertretung / dauerhaft oder kurzfristig

Dateiformate

- Denkbare Datei-Formate vorher festlegen. Beim Eintragen ins DMS / Nach z.d.A. (zu den Akten) / nach Aufbewahrungsfrist Empfehlung revisionssicher in TIFF-6 oder PDF/A (s.u.) und herstellerunabhängige Meta-Daten umwandeln und Originaldatei beibehalten

Dateiformate

- Speicherformat, langzeitarchivfähig und valide(!):
  - TIFF-6 (verlustfreie Komprimierung ohne proprietäre Tags)
  - PDF/A (Mindestanforderung PDF/A-1b; PDF/A-1a, sofern Barrierefreiheit wirklich integriert ist; PDF/A-2, sofern die Funktionalitäten benötigt werden)
  - Bei Sonderformaten das zuständige Stadtarchiv konsultieren

Einheitlichkeit gewährleisten

- Schlagwortkatalog zentral restriktiv vorgeben
- Organisation möglichst zentral und von der Verwaltungsspitze gedeckt

Open Government

- Momentan sind noch keine automatisierten Anwendungen erkennbar, um Akteneinsichtsrechte oder Informationsfreiheitsrechte rechtssicher zu gewährleisten. Zusammen mit dem Land muss dies zukünftig gestaltet werden. Mittelfristig wird dies mit den gängigen DMS-Produkten vermutlich möglich werden.

E-Rechnung

- Zukünftig (ab 2018 bis 2020) müssen mit dem Standard XRechnung elektronische Rechnungen über Schwellenwert entgegengenommen werden.
- Der Workflow-Prozess „E-Rechnung“ könnte in dem genutzten E-Akte-Produkt möglichst automatisiert integriert werden.
- In zukünftigen Ausbaustufen müssen die Prozesse „Rechnungsstellung“ und „Beschaffung“ sinnvoll verbunden werden.

Ausführliches Material

- Vitako: https://www.vitako.de/Publikationen/Vitako-Handreichung_E-Akte.pdf
  https://www.vitako.de/Publikationen/Leitlinie%20zum%20ersetzenden%20Scannen%20in%20Kommunen%20nach%20TR%20RESISCAN.pdf
- http://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=2
- https://www.kgst.de/documents/20181/34177/Leitlinie+zum+ersetzenden+Scannen+in+Kommunen+nach+TR+RESISCAN/680122cc-43f1-9398-6b1b-3abb20642955

Ausführliches Material

- BMI: http://www.verwaltung-innovativ.de/DE/E_Government/orgkonzept_everwaltung/orgkonzept_everwaltung_artikel.html
- xdomea-Standard: https://www.xrepository.de/ unter Suchbegriff XDomea
- Foliensatz von Dr. Popp, Stadtverwaltung Mannheim
- Betriebskonzept xdomea-Standard
- Sammlung Gerichtsurteile Aktenumgang
- Weitere Informationen zu Archiven in drei Kapiteln im Anhang Aussonderung, Schnittstellen, Sicherstellung Langzeitarchivierung

Impressum

- Herausgeber

Städtetag Baden-Württemberg

Königstraße 2, 70173 Stuttgart, T 0711 22921-0, F 0711 22921-42, E post@staedtetag-bw.de, www.staedtetag-bw.de

- Redaktion

Alexander Kozel, Städtetag Baden-Württemberg

- In Kooperation mit

Burkhard Hermann, Stadtverwaltung Freiburg im Breisgau / Dr. Katharina Ernst, Stadtverwaltung Stuttgart / Michael Haas, Stadtverwaltung Mannheim / Waldemar Kaufmann, Stadtverwaltung Heidelberg / Steffen Letzkus, Stadtverwaltung Reutlingen / Dr. Patrick Sturm, Stadtverwaltung Pforzheim / Carsten Urban, Stadtverwaltung Heidenheim sowie weiteren Mitarbeitenden der Stadtverwaltungen Heilbronn, Herrenberg, Korntal-Münchingen, Reutlingen und Stuttgart

- Veröffentlichung März 2018

Anlagen

Folien Bedenken

STADTARCHIV MANNHEIM²

Institut für Stadtgeschichte

Workshop

Organisatorische Anforderungen bei der Einführung eines elektronischen Dokumenten-Management-Systems

AUSZUG BEDENKEN UND FRAGEN

Dr. Christoph Popp (Stadt Mannheim)

Problemkreis I

- 1. Problemkreis: Sobald erkennbar wird, dass es keine elektronische Wundermaschine gibt und dass Verhaltensänderungen gefordert sind:

- *„Eigentlich läuft es doch auch jetzt schon ganz gut ....“*
  - ↳ Wenn die Lösung als schlimmer erachtet wird als die eigene Problemschilderung:
  - ↳ Projekt abbrechen!
- *„Eigentlich wollten wir doch nur eine E-Mail-Archivierung ...“*
  - ↳ Geht nicht, da E-Mails immer nur Teil eines Akts sind.
  - ↳ Klare Ansage: Entweder die Akte ist vollständig oder wertlos; und zwar in Papier und in EDV.
- *„Meine individuelle Ablage ist die Beste!“*
  - ↳ Stimmt! Aber sie ist eben nur für Sie die Beste, nicht für die KollegInnen und schon gar nicht auf Dauer.
  - ↳ Klare Ansage: Unterlagen sind kein Privateigentum und nicht nur für den Einzelnen da. „Niemand ist eine Insel...“

Problemkreis II

- 2. Problemkreis: Die IT-Gläubigkeit

- *„Wir kaufen das Produkt xy, das löst alle unsere Probleme!“*
  - Stimmt - zumindest nach den Werbeunterlagen des Herstellers.
  - ↳ Ein IT-Produkt ist nur so gut wie die organisatorischen Rahmenbedingungen
  - ↳ Die elektronische Akte ist zu 20% ein IT-Projekt, aber zu 80% ein Org.Projekt
  - ↳ „Wer nicht autofahren lernen will, dem hilft auch kein Ferrari“

- *„Wir packen alles in einen großen Speicher und googeln dann...“*
  - ↳ Kennen Sie den Unterschied zwischen einem Akt und einer Ansammlung von Einzeldokumenten?
  - ↳ Auch zum Googeln braucht man Vorwissen – zum Beispiel den richtigen Begriff ...
  - ↳ Das Ergebnis mag interessant sein, vollständig und revisionssicher ist es nicht.
  - Merke: „Wenn ich etwas wissen will: Ich google nicht – ich recherchiere!“

Problemkreis III

- 3. Problemkreis: Die Grundstruktur all dieser Einwände:
  „Wasch mir den Pelz, aber mach mich nicht nass!“

- *„An ihre neue Regeln hält sich doch keiner, die sind doch viel zu mühsam!“*
  - ↳ Richtig. Die wenigen Momente, um Ordnung zu schaffen, werden als viel störender empfunden wie die langen Suchzeiten, wenn keine Ordnung herrscht.
- *„Das geht sicher überall, aber nicht in meiner Abteilung!“*
  - ↳ Richtig. Einem Unwilligen und Hürden-Suchenden soll man nicht widersprechen.
  - ↳ Suchen Sie die Koalition der Willigen.
- *„Wer will diese neuen Regelungen denn schon haben?“*
  - Gute Frage – denn ohne Verbündete lässt sich eine gute Schriftgutverwaltung nicht durchsetzen; zum Beispiel:
  - ↳ die IT, wenn ihnen klar wird, dass jede andere Regelung viel aufwendiger wird
  - ↳ die Organisationsabteilung, wenn sie Angst vor Organisationsversagen hat
  - ↳ die Rechtsabteilung oder der Datenschutzbeauftragte
  - ↳ die „Oberste Heeresleitung“, wenn sie weiterhin die Übersicht haben will.

Hilfsmittel zur Bestandaufnahme:

- zur Bestandsaufnahme:
  - DIN ISO 15489 – Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung
    (dazu ein Manual unter: www.archivschule.de/forschung/schriftgut sowie: Alexandra Lutz (Hg): Schriftgutverwaltung nach DIN ISO 15 489, Ein Leitfaden zur qualitätssicheren Aktenführung, Beuth-Verlag 2012)
- zur Schriftgutverwaltung in Papier und im Übergang:
  - Alexandra Lutz (Hg.): Zwischen analog und digital. Schriftgutverwaltung als Herausforderung für Archive, Marburg 2009 (Veröffentlichungen der Archivschule Marburg; 49)
  - Gerhard Fritsch und Ludwig Wiedemann: Innere Behördenorganisation und Verwaltungstechnik, München 2009 (Lehrbücher der Bayrischen Verwaltungsschule; 16)
  - Stadtarchiv Mannheim: Akte, Vorgang und Vermerk. Ein kurzer Leitfaden zur Vorgangsbearbeitung und Schriftgutverwaltung, Mannheim 2004, (unter : http://www.stadtarchiv.mannheim.de/veroeff/LeitfadenVorgang.pdf)
- zu elektronischen Akten:
  - ELAK (unter: www.digitales.oesterreich.gv.at)
  - DOMEA bzw. „Organisationskonzept Elektronische Verwaltungsarbeit“ unter: www.verwaltung-innovativ.de
  - AUDS unter: www.staatsarchiv.sg.ch/home/auds.htm

Bestandaufnahme bei der Einführung

- Leitfrage: Was ist denn, präzise formuliert, das Problem hinter den Unzufriedenheiten?

Typische Äußerungen und helfende Nachfragen:

- *„Wir müssen unsere E-Mails archivieren.“*
  Ist es nur ein Speicherplatzproblem oder wollen Sie wirklich alle E-Mails / von allen MitarbeiterInnen dauerhaft und strukturiert archivieren?
  Nur die E-Mails oder alle Dateien?
  Wie wollen Sie die E-Mails von ausgeschiedenen MitarbeiterInnen finden?
- *„Ich / wir finde(n) nichts mehr auf meinem / unserem Laufwerk“*
  Geht es nur um ein „privates“ Laufwerk oder um ein Abteilungs-Laufwerk oder um die Dateien aus einem Projekt ... ?
  Gibt es eine eindeutige Ablage? Gibt es eindeutige Dateinamen?
  Sind Sie mit googeln an die Grenzen gestoßen?
- *„Wir brauchen keine Papierakten mehr – wir machen doch alles elektronisch!“*
  Richtig. Wollen Sie klare Regeln für das Nebeneinander von Papier und PC oder wollen Sie mittelfristig komplett auf die elektronische Akte umsteigen?

Identifikation der Lösungsmöglichkeiten

Typische Äußerungen und helfende Nachfragen:

- *„Unsere Registratur / unser Archiv müssen neu geordnet werden“*
  Wollen Sie eine funktionierende gemeinsame Ablage oder soll jede MitarbeiterIn nach eigenem Gusto ablegen?
  Nur die „alten“ Akten oder auch die laufenden Unterlagen?
  Sollen die Akten zentral aufbewahrt werden?
- *„Nach den Unterlagen zu xy haben wir stundenlang gesucht ...“*
  Wollen Sie den Sachstand aus den Akten erkennen können?
  Wollen Sie alle Unterlagen eines Akts beisammen haben (Dokumente und E-Mails und Dateien und Datenbanken)?
- *„Früher konnten wir uns darauf verlassen, dass alles reibungslos lief ...“*
  Wollen Sie, dass Abläufe auch über Abteilungen hinaus klar und einfach laufen?
- ...

- Ziel der Fragen: Ist das wirklich das Problem, das Sie haben und bei dem das DMS Ihnen helfen sollen?

Dr. Christoph Popp
Stadtarchiv Mannheim - ISG
christoph.popp@mannheim.de

www.stadtarchiv.mannheim.de

xdomea - Betriebskonzept

Betriebs- und Betreuungskonzept zu xdomea

xdomea - XÖV-Standard für den IT-gestützten Austausch und die IT-gestützte Aussonderung behördlichen Schriftgutes

Version: 2.0.0

Standard	xdomea	
Verantwortlich	AG xdomea des IT-Planungsrats	
Leitung	Ulla Dreger SH (Dataport)	
Erstellt am	04.04.2016	
Zuletzt geändert	28.09.2016 13:46	
Bearbeitungszustand		in Bearbeitung
	x	vorgelegt
		fertig gestellt

Weitere Produktinformationen

Mitwirkend	Mitglieder der AG xdomea
Erzeugung	Lutz Rabe, Koordinierungsstelle für IT-Standards

Vorwort

Die Begriffswahl im vorliegenden Betriebs-und Betreuungskonzept ist an die Terminologie von ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v3 angelehnt und bedient sich daher zahlreicher Anglizismen. Die Verwendung einer einheitlichen, auch in vielen anderen Kontexten genutzten Begrifflichkeit ist ein zentraler Vorteil der ITIL-Referenz, der durch die AG xdomea genutzt wird. Eine Übersetzung der ITIL spezifischen Kernbegriffe wie Incident, Event, etc. in die deutsche Sprache wurde aus diesem Grund nicht durchgeführt.

Die Definitionen der einzelnen Begriffe sind insbesondere an die deutsche Übersetzung von „ITIL v3 – Glossar“ (Englische Basisversion: 3.1.24) angelehnt.

1.1 Änderungshistorie

Fassung	*Autor*	*Änderung*
04.04.2016	*Lutz Rabe (KoSIT)*	*Erste Umstellung des Dokuments nach Übernahme durch die KoSIT im Auftrag des IT-Planungsrats*
09.08.2016	*Lutz Rabe (KoSIT)*	*Nach Abstimmung erforderliche Änderungen bei info@xdomea.de und dem SPOC eingepflegt.*

Inhalt

Vorwort 5
1 Einleitung 6
1.1 Überblick: xdomea 6
1.2 Betriebs- und Betreuungskonzept zu xdomea 7
1.2.1 Ziele von Betrieb und Betreuung zu xdomea 7
1.2.2 Ziele des Konzepts 7
1.2.3 Vorgehen zur Konzepterstellung 7
2 Überblick: xdomea-Betriebs- und Betreuungskonzept 8
3 xdomea Service Strategy 10
3.1 Überblick 10
3.2 Organisation 11
4 xdomea Service Design 12
4.1 Überblick 12

4.2 xdomea Service Catalogue Management 13
4.2.1 Überblick 13
4.2.2 Organisation 13
4.3 xdomea Availability Management 14
4.3.1 Überblick 14
4.3.2 Organisation 14
4.4 xdomea Capacity Management 14
4.4.1 Überblick 14
4.4.2 Organisation 14
5 xdomea Service Transition 15
5.1 Überblick 15
5.2 xdomea Change Management 16
5.2.1 Überblick 16
5.2.2 Aktivität: Change Record erstellen 17
5.2.3 Aktivität: Request for Change bewerten 17
5.2.4 Aktivität: Change mit Release Management abstimmen 18
5.2.5 Aktivität: Change autorisieren 18
5.2.6 Aktivität: Change umsetzen 19
5.2.7 Aktivität: Change prüfen 20
5.2.8 Aktivität: Change Record schließen 20
5.2.9 Organisation 21
5.3 xdomea Release und Deployment Management 22
5.3.1 Überblick 22
5.3.2 Organisation 23
5.4 xdomea Configuration Management 24
5.4.1 Überblick 24
5.4.2 Organisation 24
6 xdomea Service Operation 25
6.1 Überblick 25
6.2 xdomea Incident Management 26
6.2.1 Überblick 26
6.2.2 Aktivität: Incident Record erstellen 27
6.2.3 Aktivität: Incident kategorisieren 27
6.2.4 Aktivität: Incident priorisieren 28
6.2.5 Aktivität: Bewertung vornehmen 29
6.2.6 Aktivitität: Ergebnis kommunizieren 29
6.2.7 Aktivität: Ergebnis festhalten 29
6.2.8 Aktivität: Incident Record schließen 30
6.2.9 Organisation 30
6.3 xdomea Request Fulfilment 31
6.3.1 Überblick 31
6.3.2 Aktivität: Lösung erarbeiten 31
6.3.3 Aktivität: Service Request bedienen 32
6.3.4 Aktivität: Ergebnis festhalten 32
6.3.5 Aktivität: Incident Record schließen 32
6.3.6 Organisation 32
6.4 xdomea Problem Management 33
6.4.1 Überblick 33
6.4.2 Aktivität: Known Problem and Error Record erstellen 34

6.4.3 Aktivität: Ursache für Problem identifizieren ... 34
6.4.4 Aktivität: Lösung erarbeiten ... 34
6.4.5 Aktivität: Ergebnis festhalten ... 34
6.4.6 Aktivität: Maßnahmen zur Problembeseitigung umsetzen ... 35
6.4.7 Aktivität: Known Problem and Error Record schließen ... 35
6.4.8 Organisation ... 35
6.5 xdomea Event Management ... 36
6.5.1 Überblick ... 36
6.5.2 Aktivität: Event filtern ... 36
6.5.3 Aktivität: Event Record erstellen ... 37
6.5.4 Aktivität: Maßnahmen zu Event planen ... 37
6.5.5 Aktivität: Maßnahmen zu Event umsetzen ... 38
6.5.6 Aktivität: Event Record schließen ... 38
6.5.7 Organisation ... 38
6.6 xdomea Access Management ... 39
6.6.1 Überblick ... 39
6.6.2 Organisation ... 39
7 xdomea Continual Service Improvement ... 40
7.1 Überblick ... 40
7.2 Organisation ... 40
8 xdomea Betriebs- und Betreuungssysteme und ihre praktische Umsetzung ... 41
9 Beteiligte Organisationen an xdomea ... 42
10 Glossar ... 43

2 Einleitung

2.1 Überblick: xdomea

xdomea ist ein XML-Datenaustauschformat und dient dem IT-gestützten Austausch und der IT-gestützten Aussonderung von Schriftgutobjekten wie Akte, Vorgang und Dokument.

xdomea basiert inhaltlich u.a. auf:

- DOMEA-Konzept 2.1 und weitere Module
- Ergebnissen der AG IT-gestützte Verwaltungsarbeit des KoopA ADV

Ergänzend wurde an geeigneten Stellen auf die Registraturrichtlinien des Bundes und der Länder, auf die Gemeinsame Geschäftsordnung der Bundesministerien sowie auf weiterführende Dokumente zum Thema Schriftgut Bezug genommen.

Die Zielgruppen von xdomea unterteilen sich in:

- Direkt: Produkthersteller sowie IT-Abteilungen bzw. Rechenzentren von öffentlichen Verwaltungen als Implementierer von xdomea-Schnittstellen z.B. in Dokumentenmanagementsystemen (DMS), Vorgangsbearbeitungssystemen (VBS) und Fachverfahren
- Indirekt: Kunden der öffentlichen Verwaltung (Bürger, Unternehmen, Verwaltungen, Archive, etc.) als Beteiligte beim Schriftgutaustausch mit Verwaltungen

xdomea 2.0 wurde durch die AG xdomea des KoopA ADV - unterstützt von der Firma]init[(im Auftrag des BMI) - erstellt. Die Umsetzung erfolgte im Rahmen eines XÖV-Projekts. Nach der Realisierung von xdomea 2.0 beauftragte der KoopA ADV die AG xdomea mit der Betreuung, Pflege und Fortschreibung des Standards. Seit 2013 wird der Standard im Auftrag des IT-Planungsrats durch Rheinland-Pfalz in Zusammenarbeit mit der Koordinierungsstelle für IT-Standards (KoSIT) betrieben. Weitere Informationen zum Standard sind unter www.xdomea.de zu finden.

2.2 Betriebs- und Betreuungskonzept zu xdomea

2.2.1 Ziele von Betrieb und Betreuung zu xdomea

Der Betrieb und die Betreuung von xdomea dienen den folgenden Zielen:

- Elektronische Schriftgutverwaltung und Aussonderung unterstützen
- Effizienz im Verwaltungshandeln steigern
- Investitionsschutz und Planungssicherheit für Implementierer gewährleisten
- Standard erfolgreich nutzen
- Weiterentwicklung des Standards fördern
- Standard in anderen Austauschstandards wiederverwenden

2.2.2 Ziele des Konzepts

Das vorliegende Betriebs- und Betreuungskonzept zu xdomea dient den folgenden Zielen:

- Handlungssicherheit für die Verantwortlichen gewährleisten
- Rollen und Zuständigkeiten zwischen den Verantwortlichen klären

2.2.3 Vorgehen zur Konzepterstellung

Um die o.g. Ziele zu erreichen, wurde die Erstellung des Betriebs- und Betreuungskonzeptes an den folgenden Fragen ausgerichtet:

- Was ist für die Verantwortlichen zu tun?
    - Definition der Prozesse
- Welche Werkzeuge sollen die Prozesse unterstützen?
    - Definition der Systeme
- Wer ist für die Prozesse verantwortlich?
    - Definition der Organisation

Die Definition der Prozesse, Systeme sowie der Organisation erfolgte in Anlehnung an ITIL v3.

Das Datenaustauschformat xdomea und die angegliederten Dienstleistungen und Produkte werden im Sinne von ITIL als ein Service betrachtet.

3 Überblick: xdomea-Betriebs- und Betreuungskonzept

ITIL v3 unterscheidet 5 Phasen in Form eines Lifecycle-Modells:

- Service Strategy: Erstellung der Strategie für IT Services und IT Service Management
- Service Design: Entwurf von Rahmenbedingungen für die IT Service-Prozesse
- Service Transition: Überführung von Änderungen am IT Service
- Service Operation: Betrieb des IT Service
- Continual Service Improvement: Prüfung und Verbesserung der IT Service-Prozesse

Die Phasen laufen hierbei nicht chronologisch nacheinander ab, sondern liefern in ihren unterliegenden Prozessen den Input für andere Prozesse.

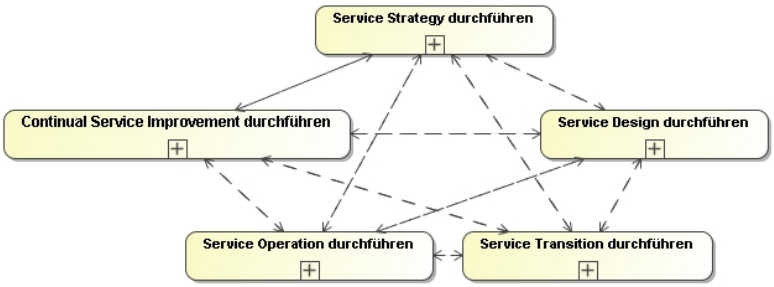


Abbildung 1: Phasen nach ITIL

Im xdomea Betriebs- und Betreuungskonzept nimmt die Phase Service Operation neben der Phase Service Transition die zentrale Stellung ein, da nach dem Deployment von xdomea 2.0 die Betriebsführung und Fortschreibung von xdomea begonnen wurde. Das vorliegende Betriebs- und Betreuungskonzept geht hierbei nur auf die für xdomea relevanten ITIL-Prozesse allgemein und die für xdomea zentralen Prozesse vertiefend ein. Die für xdomea konzipierten Service-Prozesse der einzelnen Phasen werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben:

- Service Strategy (siehe Kapitel 4, Seite 10 ff.)
- Service Design (siehe Kapitel 5, Seite 12 ff.)
- Service Transition (siehe Kapitel 6, Seite 15 ff.)
- Service Operation (siehe Kapitel 7, Seite 25 ff.)
- Continual Service Improvement (siehe Kapitel 8, Seite 39 ff.)

Ergänzend werden in Kapitel 9 (Seite 41 ff.) die eingesetzten Systeme und deren praktische Umsetzung benannt sowie in Kapitel 10 (Seite 42 ff.) die beteiligten Organisationen als Übersicht dargestellt.

4 xdomea Service Strategy

4.1 Überblick

Ergebnis von xdomea Service Strategy ist es, dass dem Service Owner die Ziele und der Nutzen der Zielgruppen bezüglich xdomea bewusst sind und auf strategischer Ebene bei Bedarf die Entscheidung durch den Service Owner getroffen wird, bestehende Bestandteile des Service aufgrund dieser Ziele anzupassen oder neue zu erarbeiten. Insbesondere werden auch Ergebnisse aus Continual Service Improvement (Seite 40 ff.) integriert.

Der Prozess wird regelmäßig (einmal pro Jahr) - auch ohne Anstoß der Zielgruppen – durch den Service Owner durchlaufen, um die bestehenden Ziele des Service mit aktuellen Entwicklungen abzugleichen und gegebenenfalls neue Ziele von xdomea zu definieren und entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Die Durchführung des Prozesses beinhaltet die Untersuchung der folgenden Aspekte:

- Definition des Marktes
    - Wer sind die Zielgruppen von xdomea?
    - Welche Ziele verfolgen die einzelnen Zielgruppen?
    - Haben sich die Ziele der Zielgruppen geändert?
    - Welche Service-Bestandteile nutzen die Zielgruppen?
    - Welche aktuellen Entwicklungen gibt es in anderen Bereichen, die xdomea berühren?
- Entwicklung von Angeboten
    - Wie können bestehende Service-Bestandteile zur Unterstützung der Zielgruppen verbessert werden?
    - Sind neue Service-Bestandteile notwendig, um die Bedürfnisse der Zielgruppen besser zu unterstützen?
    - Wann ist es strategisch günstig, Neuerungen vorzunehmen?
- Vorbereitung der Ausführung
    - Wie sehen die Kosten-Nutzen-Aspekte für xdomea von Neuerungen unter Berücksichtigung von möglichen kritischen Erfolgsfaktoren sowie notwendigen Investitionen aus?

Zu den potentiell zu ändernden Service-Bestandteilen bzw. neu zu erstellenden Service-Bestandteilen wird eine Liste mit den folgenden Daten geführt:

- Name des Service-Bestandteils
- Kategorie (neu / bestehend)
- Beschreibung
- Kosten-Nutzen-Abwägung
- Beschluss (genehmigt / wartet / abgelehnt)

Die Dokumentation der Ergebnisse erfolgt in dem Service Knowledge Management System und wird gegebenenfalls bei notwendigen Änderungen an dem Service xdomea in das Change Management (Seite 16 ff.) eingebracht.

Potentielle Service-Bestandteile von xdomea sind:

- Liste von Referenzprojekten
- Liste gehaltener Vorträge
- Flyer
- Artikel in Web- und Print-Medien
- Beschlüsse aus Gremien wie z.B. KoopA ADV, UAAV des AK 6 des IMK, Archivreferentenkonferenz, IT-Planungsrat
- xdomea-Viewer
- WSDL-Dateien
- Ggf. Testnachrichten und -infrastruktur

4.2 Organisation

Service Owner	AG xdomea
Capacity Manager	Mitglieder der AG xdomea

5 xdomea Service Design

5.1 Überblick

Ziel von xdomea Service Design ist die Festlegung und Beschreibung von Rahmenbedingungen zum Betrieb und zur Weiterentwicklung des Service xdomea basierend auf den Entscheidungen, die in Service Strategy (Seite 10 ff.) getroffen wurden.

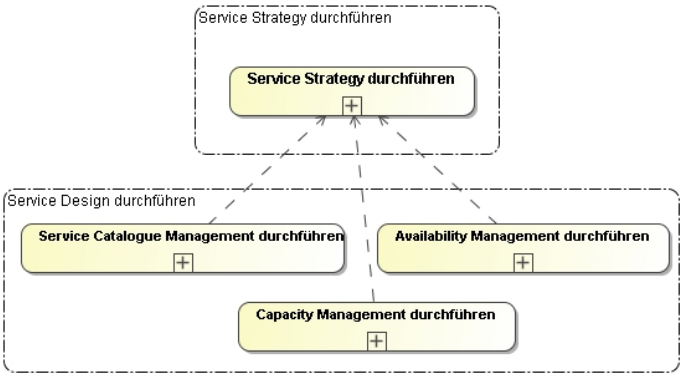


Abbildung 2: Phase Service Design und Haupt-Abhängigkeiten zu anderen Prozessen

Die aufgeführten Prozesse von Service Design werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben:

- Service Catalogue Management (Seite 13 ff.)
- Availability Management (Seite 14 ff.)
- Capacity Management (Seite 14 ff.)

5.2 xdomea Service Catalogue Management

5.2.1 Überblick

Der Service Catalogue Manager dokumentiert im Service Catalogue, welche Service-Bestandteile aktiv sind. Neben dem Namen des jeweiligen Service-Bestandteils werden Ziel sowie weiterführende Erläuterungen angegeben. Die Angaben dienen als zentrale Informationsquelle zum Service (z.B. zur Bearbeitung von Service Requests durch den Service Desk im Rahmen des Incident Managements, siehe Seite 31 ff.).

Die Dokumentation erfolgt auf der Website www.xdomea.de sowie in dem Service Knowledge Management System.

Aktive Service-Bestandteile sind:

- XML-Schema-Dateien zu xdomea
- XML-Beispiel-Instanzen zu xdomea
- Spezifikationsdokument zu xdomea
- Änderungsdokumente zwischen verschiedenen xdomea-Releases
- Codierrichtlinien zu xdomea
- Newsletter (Abo und Versand), z.B. für Hersteller, Branchenverbände (Bitkom, Vitako, Databund, VOI, etc.) (Liste der Newsletter-Abonnenten nur in Service Knowledge Management System)
- Single-Point-Of-Contact (SPOC) = info@xdomea.de
- Beschreibung des Service Owner
- Liste anstehender Vorträge
- FAQ-Liste (allgemeine Fragestellungen inklusive Known Problems sowie Known Errors mit dem Status “abgeschlossen” / “wartet”)

5.2.2 Organisation

Service Catalogue Manager	Leiter AG xdomea

5.3 xdomea Availability Management

5.3.1 Überblick

Der Availability Manager ist für die Verfügbarkeit aller aktiven Service-Bestandteile verantwortlich. Dies umfasst die Sicherstellung der Erreichbarkeit von online-Ressourcen (www.xdomea.de und xdomea.de/schemata/) und der darauf befindlichen Services (insbesondere des Single Point of Contact – SPOC - info@xdomea.de). Die jeweiligen Kontaktdaten zu den Ansprechpartnern sind in dem Service Knowledge Management System abgelegt und werden bei Änderungen durch den Availability Manager aktualisiert.

5.3.2 Organisation

Availability Manager	Leiter AG xdomea (KoSIT)

5.4 xdomea Capacity Management

5.4.1 Überblick

Der Capacity Manager plant für aktuelle und zukünftige Service-Bestandteile den optimalen Einsatz von Ressourcen (z.B. Personen, Finanzmittel) unter Beachtung von zeitlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen. Das Ergebnis kann Rückflüsse auf die Phase Service Strategy (siehe Seite 10 ff.) haben, da z.B. nicht alle neuen geplanten Service-Bestandteile gleichzeitig umgesetzt werden können oder die Bearbeitung der gestellten Request for Change an bestehenden Service-Bestandteilen im Rahmen des Change Managements (siehe Seite 16 ff.) aufgrund der Ressourcen-Situation Vorrang haben muss.

Der Capacity Manager erstellt jährlich eine aktualisierte Übersicht über die vorhandenen Kapazitäten für den Betrieb und die Weiterentwicklung von bestehenden Service-Bestandteilen sowie die Erstellung neuer Service-Bestandteile. Die Ablage erfolgt in dem Service Knowledge Management System. Er ergänzt hierbei die Liste aus Service Strategy (siehe Seite 10 ff.) um die entsprechend notwendigen Kapazitäten und deren Verfügbarkeit.

5.4.2 Organisation

Capacity Manager	Leiter AG xdomea

6 xdomea Service Transition

6.1 Überblick

Für xdomea bedeutet Service Transition insbesondere, die im Rahmen von xdomea Service Strategy (siehe Seite 10 ff.) getroffenen Entscheidungen bezüglich neuer Service-Bestandteile sowie sich aus Service Operation (siehe Seite 25 ff.) ergebende Anpassungsbedarfe an bestehenden Service-Bestandteilen unter den Rahmenbedingungen von Service Design (siehe Seite 12 ff.) umzusetzen.

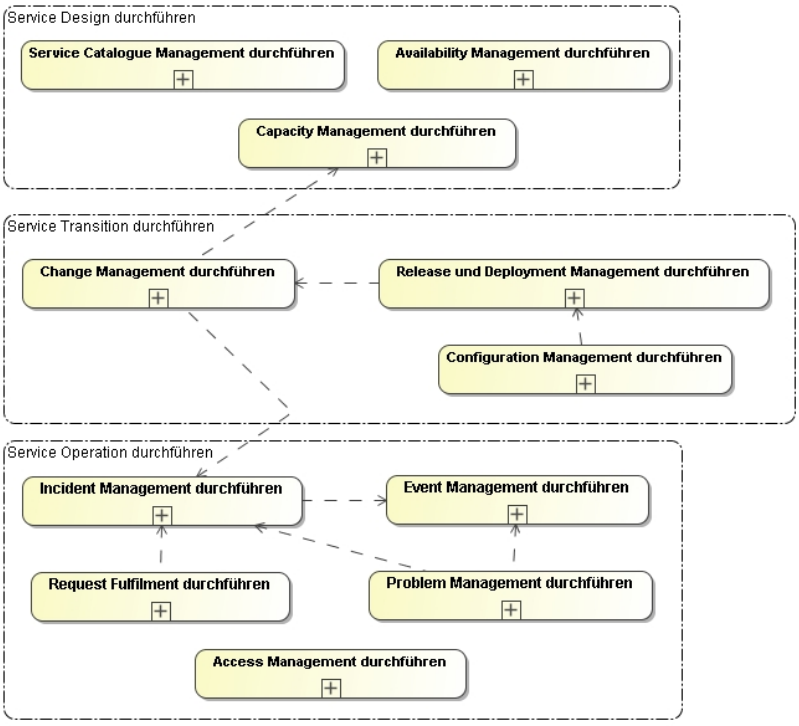


Abbildung 3: Phase Service Transition und Haupt-Abhängigkeiten zu anderen Prozessen

Die aufgeführten Prozesse von Service Transition werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben:

- Change Management (siehe Seite 16 ff.)
- Release und Deployment Management (siehe Seite 22 ff.)
- Configuration Management (siehe Seite 24 ff.)

6.2 xdomea Change Management

6.2.1 Überblick

Request for Change (RfC) werden aus den Service-Operation-Prozessen Incident Management (siehe Seite 26 ff.) und Event Management (siehe Seite 36 ff.) herangetragen. Das Change Management steuert sämtliche Prozesse, die mit der Bearbeitung von RfCs an bestehenden Service-Bestandteilen sowie bei der Integration neuer Service-Bestandteile einhergehen. Ziel ist es, bei der Integration von Changes in den existierenden Service unvorhergesehene negative Auswirkungen für die Zielgruppen zu vermeiden. Das Change Management muss also sicherstellen, dass Changes nur nach vorausgegangener Abwägung und Autorisierung kontrolliert durchgeführt und entsprechend dokumentiert ablaufen. Bei der Bewertung von RfCs muss insbesondere eine Abstimmung mit dem Capacity Management (siehe Seite 14 ff.) erfolgen, um sicherzustellen, dass die Changes auch leistbar sind.

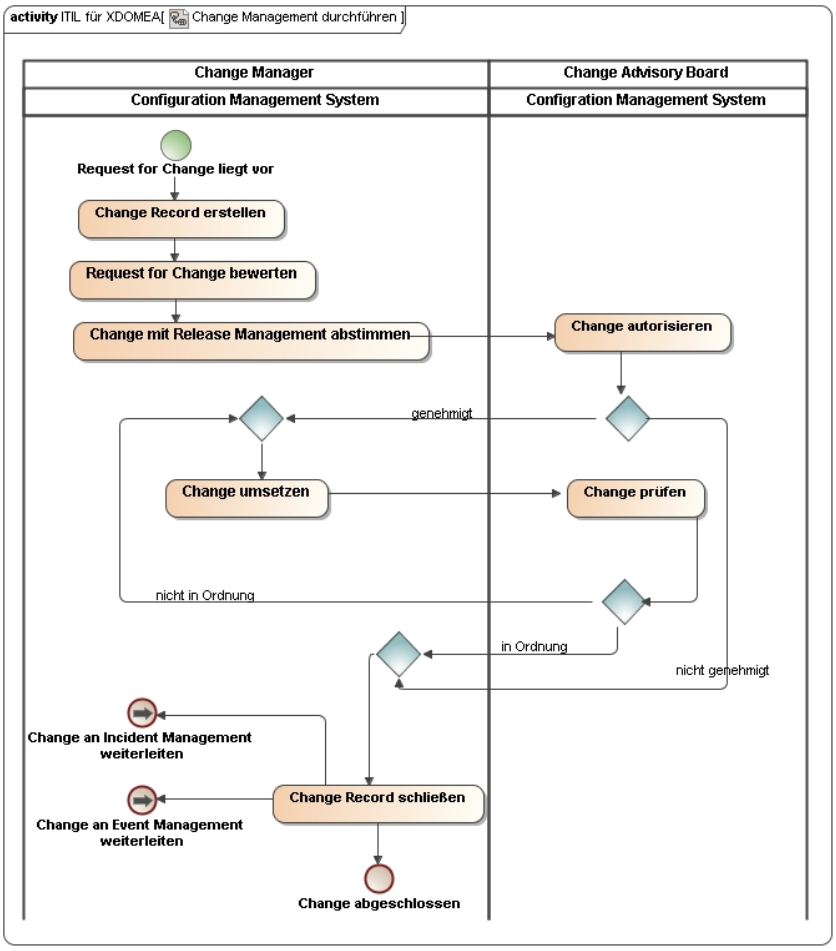


Abbildung 4: Prozess Change Management

Die in der obigen Abbildung aufgeführten Prozess-Aktivitäten werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

6.2.2 Aktivität: Change Record erstellen

In dem Configuration Management System wird durch den Change Manager ein Eintrag zu dem eingegangenen Request for Change erstellt. Der Eintrag enthält die folgenden Daten:

- Daten des Antragsteller
    - Kontaktdaten des Antragsteller mit Name, Institution, E-Mail-Adresse und ggf. Telefon
    - Beschreibung
    - Ggf. Bezug in Spezifikation
    - Ggf. Lösungsvorschlag
    - Ggf. Priorität
    - Ggf. Umsetzung bis
- Interne Daten des Antrags
    - Antrags-Nr.
    - Eingegangen am xx.xx.xxxx
    - Erfasst am xx.xx.xxxx
    - Status (erfasst)

6.2.3 Aktivität: Request for Change bewerten

Durch den Change Manager müssen im Rahmen der Bewertung die folgenden Fragestellungen zu einem Request for Change betrachtet werden:

- Was ist das erwartete Ergebnis für den Change?
- Worin bestehen die Risiken für den Change?
- Welche Kapazitäten (z.B. Personen, Finanzmittel) werden für den Change benötigt?
- Wer ist für die Umsetzung des Change verantwortlich?
- Welche Beziehung hat der Change zu anderen Changes?

Insbesondere sind hier auch die Incidents und Events zu betrachten, aus denen der Request for Change hervorgegangen sind.

In Beantwortung der oben genannten Fragen hat der Change Manager die folgenden Daten zu dem Eintrag in dem Configuration Management System zu ergänzen:

- Bezug zu anderen Anträgen (Angabe der jeweiligen Nummer und der Beziehungsart, z.B. „identisch mit“)
- Kategorie (Fehlerkorrektur, Anpassung oder Erweiterung)
- Priorität (hoch, mittel, niedrig) (analog zum Priorisieren eines Incidents, siehe Seite 28 ff.)
- Umsetzbarkeit (ja, nein, verschoben, wartet)
- Betroffene Service-Bestandteile (z.B. Spezifikation, XML-Schemata, xdomea-Webseite)
- Zu ändernde Service-Bestandteile (z.B. UML-Modell, XSD-Templates, docBook-Templates, manuelle docBook-Dokumente, Codier-Richtlinien)
- Status (bewertet)

6.2.4 Aktivität: Change mit Release Management abstimmen

Die Abstimmung mit dem Release Management erfolgt nur unter der Voraussetzung, dass einer der folgenden Service-Bestandteile von dem Change betroffen ist:

- UML-Modell
- xdomea-XGenerator-Templates
- XML-Schemata
- manuelle docBook-Fragmente
- Spezifikationsdokument des Standards und
- XML-Beispiel-Instanzen

Der Change Manager dokumentiert die zeitliche Einbindung des Change in die Release-Planung die mit den folgenden Daten in dem Configuration Management System:

- Umsetzung zu Release x.x.x
- Status (geplant)

6.2.5 Aktivität: Change autorisieren

Der Change Manager leitet den Change zur Autorisierung an das Change Advisory Board weiter. Die Autorisierung findet insbesondere unter strategischen Gesichtspunkten statt. Treffen des Change Advisory Boards finden alle 3 Monate statt. Zur Beschlussfassung kann

das Change Advisory Board bei Bedarf auch weitere Stellen einbeziehen – die Organisation dieser Treffen erfolgt durch das Change Advisory Board selbst.

Nach einem Beschluss des Change Advisory Boards werden durch den Change Manager die folgenden Daten in dem Configuration Management System zu einem Change erfasst:

- Beschlossen am xx.xx.xxxx
- Information des Antragsteller zu Beschluss erfolgt am xx.xx.xxxx
- Änderungsnummer
- Geplante Änderungen
- Status (genehmigt / wartet / abgeschlossen)

Der Status „genehmigt“ wird vergeben, wenn der Change durch das Change Advisory Board genehmigt wurde.

Der Status „wartet“ wird vergeben, wenn zu dem Change noch kein abschließender Beschluss vorliegt. Der Change wird auf dem nächsten Treffen des Boards erneut zur Beschlussfassung vorgelegt.

Der Status „abgeschlossen“ wird vergeben, wenn die Anforderungen aus dem Antrag nicht umgesetzt werden sollen bzw. den Service xdomea nicht betreffen und andere Stellen verantwortlich sind (z.B. bei Fehlern in genutzten XÖV-Produkten). Gegebenenfalls erfolgt hier eine Weiterleitung an die zuständigen Stellen.

6.2.6 Aktivität: Change umsetzen

Der Change Manager ist dafür verantwortlich, dass ein Change so wie beschlossen für das geplante Release umgesetzt wird.

Änderungen am UML-Modell ziehen immer folgende Maßnahmen nach sich:

1. Erzeugung der XML-Schemata mit XGenerator
2. Abgleich bezüglich Änderungen gegenüber den XML-Schemata des Vorgänger-Releases (falls keine Änderungen, dann Ende der Maßnahmen)
3. Erzeugung der XML-Beispiel-Instanzen
4. Erzeugung der docBook-Fragmente aus UML-Modell mit XGenerator
5. Anpassung der manuellen docBook-Fragmente (Changes müssen mit ihrer Nummer und der Beschreibung im Abschnitt „Historie“ der Spezifikation verzeichnet werden)
6. Erzeugung einer neuen Spezifikation

Änderungen ausschließlich an den manuell bearbeitbaren docBook-Fragmenten ziehen die Durchführung der Punkte 5 und 6 aus der oben aufgeführten Liste nach sich.

Nachfolgend erfasst der Change Manager die folgenden Daten in dem Configuration Management System:

- Erledigungsdatum: xx.xx.xxxx
- Vorgenommene Änderungen
- Status (in Umsetzung / umgesetzt)

Der Status „in Umsetzung“ wird vergeben, wenn der Change noch in Bearbeitung ist.

Der Status „umgesetzt“ wird vergeben, wenn der Change umgesetzt und bereit zur Qualitätssicherung ist.

6.2.7 Aktivität: Change prüfen

Nach Fertigstellung der Umsetzung leitet der Change Manager die Service-Bestandteile, auf die der Change Auswirkungen hatte, zur abschließenden Prüfung an das Change Advisory Board weiter. Ziel ist es insbesondere, die Auswirkungen des Changes auf die betroffenen Service-Bestandteile und andere Changes zu prüfen sowie die korrekte Umsetzung allgemein zu betrachten.

Nach der Abnahme oder der Abnahmeverweigerung des Change werden die folgenden Daten durch den Change Manager in dem Configuration Management System festgehalten:

- Geprüft am xx.xx.xxxx
    - Prüfergebnis (abgenommen / abgelehnt)
- Anmerkungen
- Status (geprüft / in Überarbeitung)

Der Status „geprüft“ wird vergeben, wenn der Change den erwarteten Anforderungen entspricht.

Der Status „in Überarbeitung“ wird vergeben, wenn der Change den erwarteten Anforderungen nicht entspricht – die Aktivität „Change umsetzen“ wird dann erneut ausgeführt.

6.2.8 Aktivität: Change Record schließen

Nach Beendigung der Arbeiten zu einem Change durch die Übergabe an das Release und Deployment Management werden durch den Change Manager die folgenden Daten zu dem Change in dem Configuration Management System erfasst:

- Status (abgeschlossen)

In Zusammenhang mit der Schließung eines Change Records werden auch alle anderen, damit zusammenhängende Records im System geschlossen.

6.2.9 Organisation

Change Manager	Leiter AG xdomea
Change Advisory Board	AG xdomea
Ergänzende Stellen zu Change Advisory Board	xdomea-Hersteller-Workshop, xdomea-Anwender-Workshop

6.3 xdomea Release und Deployment Management

6.3.1 Überblick

Das Release und Deployment Management dient dem systematischen Deployment von vorgenommenen Changes an den Service-Bestandteilen

- UML-Modell
- xdomea-XGenerator-Templates
- XML-Schemata
- manuelle docBook-Fragmente
- Standard-Spezifikation und
- XML-Beispiel-Instanzen.

Ein Release bündelt zeitlich mehrere Changes an diesen Service-Bestandteilen für das Deployment. Den Verantwortlichen sowie den Zielgruppen von xdomea soll mit dem Release und Deployment Management die Möglichkeit gegeben werden, die Umsetzung der Changes zeitlich einzuordnen, entsprechende Kapazitäten für die Umsetzung zu planen und z.B. für die Zielgruppe „Produkthersteller“, die xdomea-Changes in die eigene Produktplanung zu integrieren.

Zu jedem Release wird in dem Release-Plan ein Eintrag mit den folgenden Daten erstellt:

- Release-Nummer
- Geplantes Datum der Veröffentlichung
- Datum der Veröffentlichung (nach Deployment)
- Nummern und Beschreibung der umzusetzenden Changes

Bei der Erstellung von neuen Releases sind die nachfolgenden Nummerierungskonventionen zu beachten:

- Eine Release-Nummer wird nach dem folgenden Muster gebildet:

  [Hauptnummer].[Nebennummer]**.**[Revisionsnummer]

- Eine Anhebung der Hauptnummer findet statt, wenn sich die Struktur des Standards grundlegend geändert hat.

- Eine Anhebung der Nebennummer findet statt, wenn umfangreiche Änderungen vorgenommen wurden, ohne dass sich der Standard grundlegend von der Struktur geändert hat. Beispiele hierfür sind neue Nachrichtengruppen oder neue Nachrichten.
- Eine Anhebung der Revisionsnummer findet statt, wenn mit Bezug auf bestehende Komponenten und Elemente Änderungen vorgenommen werden. Beispiele hierfür sind die Häufigkeit eines Elements, der Name eines Elements, die Beschreibung eines Elements oder die Umstrukturierung von Elementen.

Der Release-Plan wird in dem Configuration Management System durch den Release Manager verwaltet.

Die Anzahl der Releases wird auf 2 Releases pro Jahr begrenzt. Der geplante Termin des Release-Deployments wird auf der xdomea-Website im Voraus veröffentlicht, sobald der Termin feststeht – es wird ebenfalls eine grobe Beschreibung hinterlegt, welche Änderungen geplant sind.

Das Deployment erfolgt durch die Veröffentlichung der geänderten Service-Bestandteile auf http://xdomea.de/schemata/, http://www.xdomea.de und im XRepository durch den Deployment Manager. Auf der xdomea-Website erfolgt die Angabe „Gültig ab XX.XX.XXXX“ zu dem veröffentlichten Release. Abgelöste Releases werden nach dem Deployment des neuesten Releases weiterhin auf der xdomea-Website in Form eines Archivs geführt.

6.3.2 Organisation

Release und Deployment Manager	Leiter AG xdomea

6.4 xdomea Configuration Management

6.4.1 Überblick

Die Konfiguration der zur Erstellung eines Release verwendeten Werkzeuge wird analog zum Deployment eines Release in dem Configuration Management System durch den Configuration Manager verwaltet.

Eine Release-Konfiguration zu xdomea beinhaltet hierfür neben dem Service selbst die verwendeten Releases von den folgenden Configuration Items (CI):

- MagicDraw: Werkzeug zur Erzeugung des UML-Modells sowie der Export-Datei für den XGenerator
- XGenerator: Werkzeug zur Generierung der XML-Schemata sowie der generierten docbook-Dateien zur weiteren Verarbeitung in eine xdomea-Spezifikation
- DocBook XSL Stylesheets: Dateien zur Transformation der docbook-Dateien in FO-Dateien
- FOP: Werkzeug zur Transformation der manuellen und transformierten docbook-Dateien über FO-Dateien zu einem Gesamt-PDF-Dokument als Spezifikation

6.4.2 Organisation

Configuration Manager	KoSIT

7 xdomea Service Operation

7.1 Überblick

Für xdomea bedeutet Service Operation, im Rahmen des Betriebs die problemlose Nutzung und Betreuung von xdomea für die Zielgruppen sicherzustellen sowie bei Bedarf eine Qualitätsoptimierung des Service über das Change Management (Seite 16 ff.) anzustoßen.

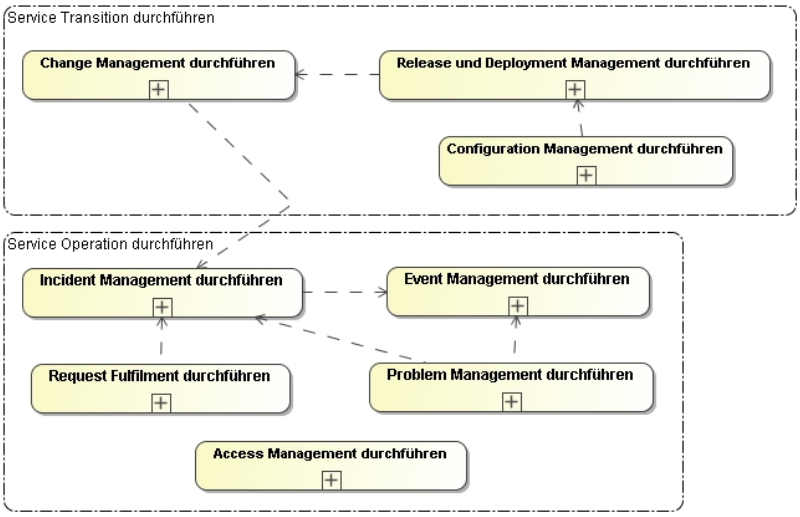


Abbildung 5: Phase Service Operation und Haupt-Abhängigkeiten zu anderen Prozessen

Die aufgeführten Prozesse von Service Operation werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben:

- Incident Management (Seite 26 ff.)
- Request Fulfilment (Seite 31 ff.)
- Problem Management (Seite 33 ff.)
- Event Management (Seite 36 ff.)
- Access Management (Seite 39 ff.)

7.2 xdomea Incident Management

7.2.1 Überblick

Ziel des Incident Management ist es, alle herangetragenen Incidents (Vorfall) zu xdomea schnellstmöglich zu bearbeiten, die die Anwendung von xdomea beeinträchtigen oder potenziell beeinträchtigen könnten. Incidents werden von Vertretern der Zielgruppen gemeldet oder sind Ergebnis des Event Management (siehe S. 33 ff.). Der Single Point of Contact (SPOC) info@xdomea.de dient bei der Bearbeitung von Incidents als die zentrale Kommunikationsschnittstelle zwischen Zielgruppen und den Verantwortlichen.

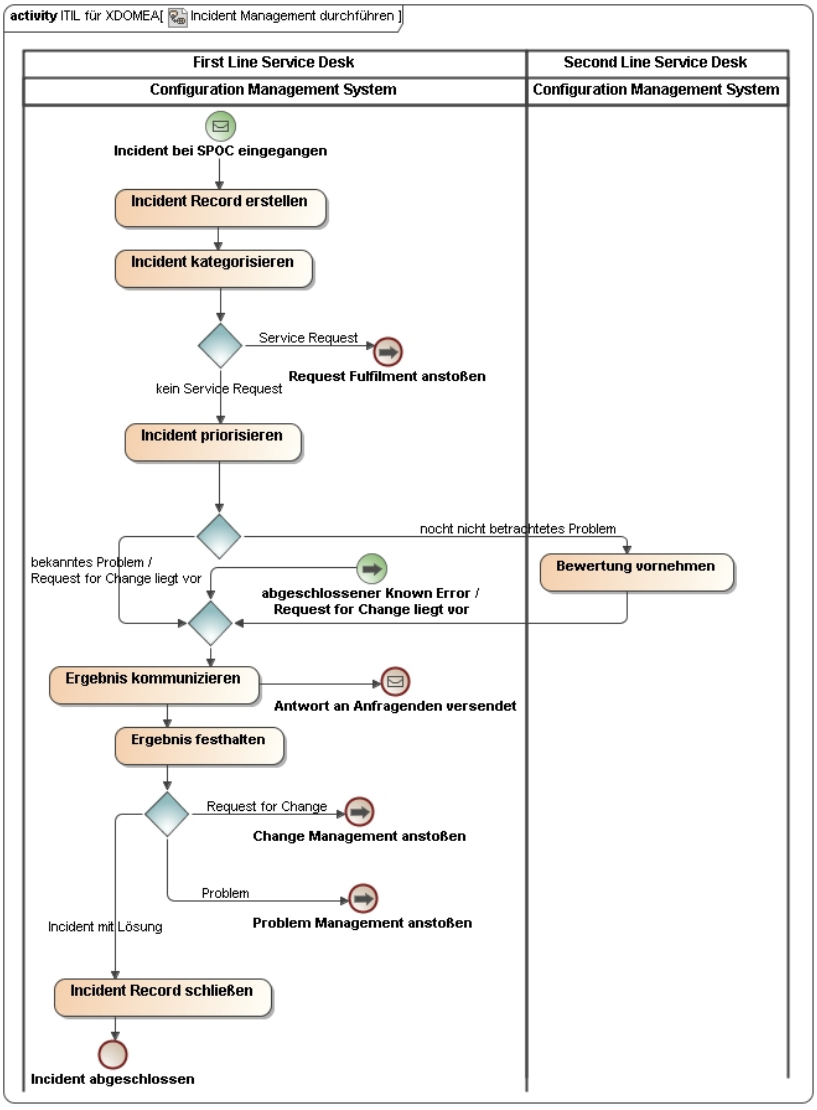


Abbildung 6: Prozess Incident Management durchführen

Die in der obigen Abbildung aufgeführten Prozess-Aktivitäten werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

7.2.2 Aktivität: Incident Record erstellen

In dem Configuration Management System wird durch den First Line Service Desk ein Eintrag zu dem eingegangenen Incident erstellt. Der Eintrag enthält die folgenden Daten:

- Daten des Anfragenden
    - Kontaktdaten des Anfragenden mit Name, Institution, E-Mail-Adresse und ggf. Telefon
    - Beschreibung
    - Ggf. Bezug in Spezifikation
    - Ggf. Lösungsvorschlag
    - Ggf. Priorität
    - Ggf. Umsetzung bis
- Interne Daten des Antrags
    - Anfrage-Nr.
    - Eingegangen am xx.xx.xxxx
    - Erfasst am xx.xx.xxxx
    - Status (erfasst)
    - Beziehungen zu anderen Incidents

Nach der Aufnahme des Incident in das System wird dem Anfragenden innerhalb von 5 Werktagen eine Eingangsbestätigung über den SPOC zugesandt.

7.2.3 Aktivität: Incident kategorisieren

Bei der Kategorisierung von Incidents ist zu unterscheiden zwischen einem Service Request, einem Request for Change oder einem Problem. Beispiele:

- Service Request: *„Können Sie mich in den Verteiler für den xdomea-Newsletter aufnehmen?“*
- Request for Change: *„Die Nachricht XY ist aus den Gründen A, B und C nicht korrekt. Ich habe einen Lösungsvorschlag zur Korrektur dieses Sachverhalts angehangen.“*
- Problem: *„Ich kann die Nachricht XY nicht nutzen. Von anderen DMS-Herstellern habe ich gleiches gehört.“*

Ein Incident wird als Problem kategorisiert, wenn absehbar ist, dass weitere, ähnliche Incidents folgen werden bzw. sogar schon vorliegen.

Liegt kein Service Request vor, so wird durch den First Line Service Desk in der Known Problem and Error Database geprüft, ob diese(r/s) bereits ein bekanntes Problem / einen bekannten Fehler zu xdomea betrachtet.

Die Kategorie wird durch den First Line Service Desk in dem Configuration Management System vermerkt.

7.2.4 Aktivität: Incident priorisieren

Die Priorisierung von Incidents erfolgt anhand seines erwarteten Impact (Auswirkung) und seiner Urgency (Dringlichkeit).

Der Impact gibt die erwartete Auswirkung des Incident auf das entsprechende xdomea-Anwendungsprojekt bzw. auf das Geschäftsmodell des Herstellers wieder. Abstufungen im Impact eines Incident werden wie folgt vorgenommen:

- Geringer Impact: z.B. Unklarheit in Bezug auf Anwendungsgebiete oder Anwendungsweise von xdomea: *„… welche Nachrichten müssen durch ein Implementierungsprojekt verwendet werden?“*
- Mittlerer Impact: z.B. Verminderung des allgemeinen Interoperabilitätsgrades: *„… die Beschreibung des Elements [XY] ist aus meiner Sicht nicht eindeutig.“*
- Hoher Impact: z.B. Erzeugung von Inkonsistenzen, Unsicherheit bei der Entscheidung zwischen verschiedenen Realisierungsszenarien: *„… es gibt die Elemente [X] und [Y], die für mich das Selbe aussagen. Welches der Elemente soll ich für den von mir beschriebenen Sachverhalt wählen?“*

Die Urgency gibt die Dringlichkeit an, mit der die Beseitigung eines Incident erfolgen muss. Zur Abstufung der Urgency werden für xdomea die folgenden Dringlichkeitsstufen herangezogen:

- Geringe Urgency: Die Beseitigung des Incident kann - muss aber nicht - mit dem nächsten Release (oder einem späteren) von xdomea erfolgen.
- Mittlere Urgency: Die Beseitigung des Incident muss mit dem nächsten Release erfolgen.
- Hohe Urgency: Die Beseitigung des Incidents muss unverzüglich über Request Fulfilment, Problem Management oder Change Management erfolgen.

Aus der Kombination von Impact und Urgency ergibt sich die Priority (Priorität) eines Incident:

- Hoch: Impact und Urgency liegen in der Ausprägung „mittel / hoch“, „hoch / mittel“ oder „hoch / hoch“ vor.
- Mittel: Alle Kombinationen von Impact und Urgency, die nicht unter die Priorität „hoch“ oder „niedrig“ fallen.
- Niedrig: Impact und Urgency liegen in der Auspräung „niedrig / niedrig“ vor.

Die Priorität wird durch den First Line Service Desk in dem Configuration Management System festgehalten.

Liegt ein Service Request vor, so bearbeitet der Service Desk diesen im Rahmen des Request Fulfilment (siehe Seite 31 ff.) weiter.

7.2.5 Aktivität: Bewertung vornehmen

Liegt kein bereits bekanntes Problem vor, wird durch den Second Line Service Desk eine detailliertere Bewertung des Request for Change oder eines Problems vorgenommen, dies gilt insbesondere zu möglichen Auswirkungen auf bestehende Service-Bestandteile sowie die Priorität.

7.2.6 Aktivitität: Ergebnis kommunizieren

Das Ergebnis bzw. Zwischenergebnis des Service Desk zu dem Incident wird dem Anfragenden über den SPOC durch First Line Service Desk zur Verfügung gestellt. Es wird insbesondere dargestellt, welche weiteren Schritte erfolgen, wenn das Ergebnis noch nicht abschließend ist und z.B. Problem Management (Seite 33 ff.) oder Change Management (Seite 16 ff.) angestoßen wurden. Ebenfalls werden aus dem Problem und Change Management identifizierte / umgesetzte Lösungen kommuniziert.

7.2.7 Aktivität: Ergebnis festhalten

Das Ergebnis bzw. Zwischenergebnis wird in dem Configuration Management System mit den folgenden Daten durch den First Line Service Desk festgehalten:

- Information des Anfragenden erfolgt am xx.xx.xxxx
- Kommuniziertes Ergebnis / Zwischenergebnis
- Gegebenenfalls Anpassungen von Kategorie bzw. Priorität

Liegt ein Problem als Ergebnis vor, so wird dieses an Problem Management (Seite 33 ff.) weitergeleitet.

Es werden durch den First Line Service Desk die folgenden Daten festgehalten:

- Weitergeleitet an (Problem Management)
- Status (weitergeleitet)

Liegt ein Request for Change als Ergebnis vor, so wird dieses an Change Management (Seite 16 ff.) weitergeleitet.

Es werden durch den First Line Service Desk die folgenden Daten festgehalten:

- Weitergeleitet an (Change Management)
- Status (weitergeleitet)

7.2.8 Aktivität: Incident Record schließen

Konnte dem Anfragenden ein abschließendes Ergebnis zu seiner Anfrage zur Verfügung gestellt werden, so wird der Incident Record abgeschlossen.

Es werden durch den First Line Service Desk die folgenden Daten festgehalten:

- Status (abgeschlossen)

7.2.9 Organisation

First Line Service Desk	Leiter AG xdomea
Second Line Service Desk	AG xdomea

7.3 xdomea Request Fulfilment

7.3.1 Überblick

Das xdomea Request Fulfilment (Anfragenerfüllung) wird durch das Incident Management (Seite 26 ff.) ausgelöst und bearbeitet alle Service Requests als Spezialfall eines eingegangenen Incidents. Bei Service Requests kann es sich z.B. um die Aufnahme eines Anfragenden in einen Newsletter-Verteiler handeln.

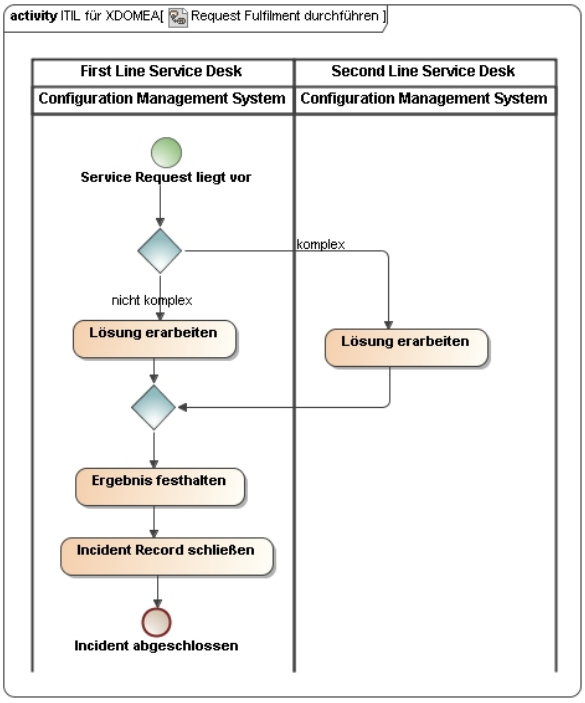


Abbildung 7: Prozess Request Fulfilment durchführen

Die in der obigen Abbildung aufgeführten Prozess-Aktivitäten werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

7.3.2 Aktivität: Lösung erarbeiten

Je nachdem, ob sich ein Service Request als weniger komplex (z.B. kurze Recherche) oder sehr komplex (z.B. Recherchen zu mehreren Ansprechpartnern) erweist, erfolgt die Bearbeitung von weniger komplexen Requests direkt durch den First Line Service Desk – bei komplexeren erfolgt die Bearbeitung durch den Second Line Service Desk, um den First Line Service Desk entsprechend zu entlasten.

Durch den First Line Service Desk wird der Status (in Bearbeitung) zu dem Incident Record angegeben.

7.3.3 Aktivität: Service Request bedienen

Auf der Grundlage der erarbeiteten Lösung bedient der First Line Service Desk direkt den Request des Anfragenden, indem ihm über den SPOC eine entsprechende Antwort zugesendet wird.

7.3.4 Aktivität: Ergebnis festhalten

Das Ergebnis wird in dem Configuration Management System mit den folgenden Daten durch den First Line Service Desk festgehalten:

- Information des Anfragenden erfolgt am xx.xx.xxxx
- Kommuniziertes Ergebnis / Zwischenergebnis

7.3.5 Aktivität: Incident Record schließen

Nach dem Abschluss des Service Requests durch den Versand einer Antwort an den Anfragenden wird der Incident Record abgeschlossen.

Es werden durch den First Line Service Desk die folgenden Daten in dem Configuration Management System festgehalten:

- Status (abgeschlossen)

7.3.6 Organisation

First Line Service Desk	Leiter AG xdomea
Second Line Service Desk	AG xdomea

7.4 xdomea Problem Management

7.4.1 Überblick

Als Problem wird die noch unbekannte Ursache eines oder mehrerer Incidents mit wahrscheinlich negativen Auswirklungen für die Nutzer von xdomea bezeichnet. Aufgabe des Problem Management ist die Identifikation von Problemursachen, die Erarbeitung von strukturellen Lösungsansätzen sowie gegebenenfalls das Veranlassen der Umsetzung über die Weiterleitung an das Change Management (siehe Seite 16 ff.).

Das Problem Management wird durch das Incident Management (siehe Seite 26 ff.) ausgelöst.

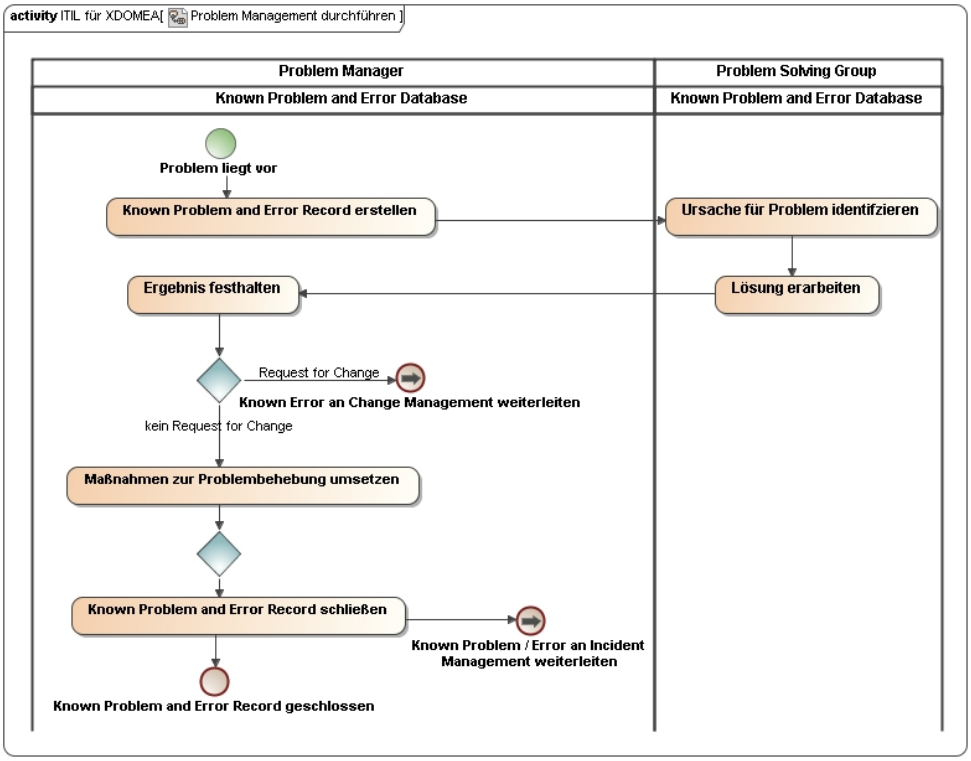


Abbildung 8: Prozess Problem Management durchführen

Die in der obigen Abbildung aufgeführten Prozess-Aktivitäten werden in den nachfolgenden Abschnitten beschrieben.

7.4.2 Aktivität: Known Problem and Error Record erstellen

Für jedes bekannte Problem wird durch den Problem Manager ein Known Problem and Error Record in der Known Problem and Error Database erstellt. Die Known Problem and Error Database listet die bereits bekannten Probleme und Fehler zu xdomea auf

Der Problem Manager erfasst hierzu in der Known Problem and Error Database die folgenden Daten:

- Problem
- Status (in Bearbeitung)

Der Problem Manager leitet das Problem an die Problem Solving Group weiter.

7.4.3 Aktivität: Ursache für Problem identifizieren

Die Problem Solving Group untersucht ein an sie herangetragenes Problem bezüglich seiner möglichen Ursachen – insbesondere, ob es sich bei der Ursache primär um einen Error im Service xdomea handelt oder nicht. Ein Error (Fehler) liegt z.B. bei einer Inkonsistenz im Standard xdomea oder bei einem syntaktisch falschen xdomea-Schema vor.

7.4.4 Aktivität: Lösung erarbeiten

Die Problem Solving Group erarbeitet auf der Grundlage der im vorherigen Schritt gewonnenen Erkenntnisse einen Lösungsansatz und ggf. einen Workaround zur vorübergehenden Umgehung des Problems, da z.B. zur abschließenden Lösung eines Problems an Dritte herangetreten werden muss (Beispiel: Anfrage an Datenkonferenz wegen einer eingebundenen XÖV-Kernkomponente).

7.4.5 Aktivität: Ergebnis festhalten

Der Problem Manager hält das Ergebnis der Problem Solving Group in der Known Problem and Error Database fest. Dies beinhaltet die folgenden Daten:

- Ursache
- Fehler
- Lösungsansatz
- Gegebenenfalls Workaround

Falls der Lösungsansatz für den Known Error einen Request for Change nach sich zieht, so wird entsprechend das Change Management (Seite 16 ff.) angestoßen. Für den Known

Problem and Error Record wird durch den Problem Manager folgender Hinweis in der Known Problem and Error Database festgehalten:

- Status (in Umsetzung)
- Weitergeleitet (an Change Management)

7.4.6 Aktivität: Maßnahmen zur Problembeseitigung umsetzen

Falls der Lösungsansatz für den Known Error keinen Request for Change nach sich zieht, so werden die entsprechenden vorgeschlagenen Maßnahmen zur Beseitigung des Problems durchgeführt. Für den Known Problem and Error Record wird durch den Problem Manager folgender Hinweis in der Known Problem and Error Database festgehalten:

- Status (in Umsetzung)

7.4.7 Aktivität: Known Problem and Error Record schließen

Nach dem Abschluss der Problemanalyse und der Umsetzung entsprechender Maßnahmen wird der Known Problem and Error Record abgeschlossen.

Es werden durch den Problem Manager die folgenden Daten festgehalten:

- Status (abgeschlossen)

Weiterhin wird der nun bekannte Known Error an das Incident Management (Seite 26 ff.) zurückgeleitet, um den Known Error entsprechend an den Anfragenden zu kommunizieren.

7.4.8 Organisation

Problem Manager	Leiter AG xdomea
Problem Solving Group	AG xdomea

7.5 xdomea Event Management

7.5.1 Überblick

Events sind Ereignisse mit möglichen Auswirkungen auf den Service, die proaktiv von Event Findern identifiziert und durch den Event Manager entgegengenommen und bearbeitet werden – sie stellen im Gegensatz zu Incidents keine Störungen des laufenden Betriebs dar, sondern werden proaktiv genutzt, um möglichen Incidents vorzubeugen. Ein Ereignis ist z.B. eine Newsletter-Nachricht zu der Veröffentlichung eines neuen Releases der XÖV-Kernkomponenten-Bibliothek von DOL-Standardisierung – dies hat gegebenenfalls Auswirkungen auf das UML-Modell sowie auf die XML-Schemata von xdomea.

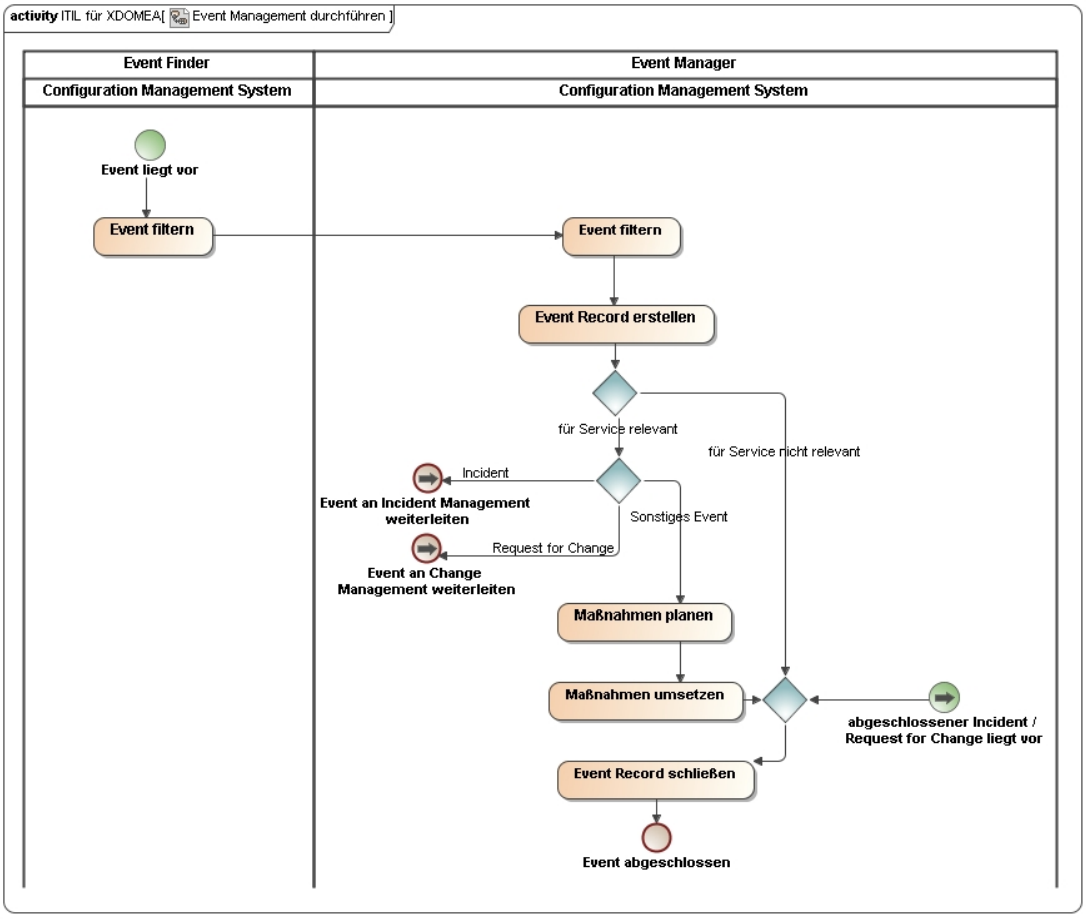


Abbildung 9: Prozess Event Management durchführen

7.5.2 Aktivität: Event filtern

Durch die Event Finder werden vorliegende Events identifiziert und an den Event Manager weitergeleitet, der eine weiterführende Filterung bezüglich der Relevanz für xdomea vornimmt.

7.5.3 Aktivität: Event Record erstellen

Unabhängig, ob eine Relevanz für xdomea durch den Event Manager gesehen wird, wird für das Event in dem Configuration Management System ein Event Record erfasst. Der Event Manager erfasst hierzu die folgenden Daten:

- Name
- Beschreibung
- Relevanz für xdomea (ja / nein)
- Ggf. Art der Konsequenzen (Incident / Request for Change / Sonstiges)
- Status (erfasst)

Ein Event wird als Incident behandelt, wenn die Konsequenzen, die aus ihm folgen, nicht klar durch den Event Manager abgeschätzt werden können (Hhandelt es sich um ein Problem oder einen Request for Change?). Der Event wird von dem Event Manager über den SPOC an das Incident Management weitergeleitet (Seite 26 ff.). Der Event Manager hält den Status (weitergeleitet) in dem Configuration Management System fest.

Ein Event wird als Request for Change betrachtet, wenn aus dem Event ein klarer Auftrag zur Änderung an xdomea folgt (z.B. Anpassung von xdomea-UML-Modell und –XML-Schemata aufgrund von geänderter XÖV-Kernkomponenten-Bibliothek). Der Event wird von dem Event Manager an das Change Management weitergeleitet (Seite 16 ff.). Der Event Manager hält den Status (weitergeleitet) in dem Configuration Management System fest.

Ein Event wird als sonstiges Event betrachtet, wenn der Event zwar Relevanz für den Service xdomea hat, jedoch die Umsetzung von Event-Maßnahmen keine Bearbeitung an den Service-Bestandteilen selbst zur Folge hat (z.B. Kongress, auf dem xdomea thematisch mit einem Vortrag platziert wird).

7.5.4 Aktivität: Maßnahmen zu Event planen

Der Event Manager koordiniert die Umsetzung aller sonstigen Events (z.B. Vortrag bei Kongress, Teilnahme an Kongress).

Der Event Manager hält hierzu in dem Configuration Management System die folgenden Daten fest:

- Status (in Bearbeitung)
- Maßnahmen
- Umsetzender

7.5.5 Aktivität: Maßnahmen zu Event umsetzen

Nach der Planung der Maßnahmen zu einem Event erfolgt deren Umsetzung unter Koordination des Event Managers.

7.5.6 Aktivität: Event Record schließen

Im Anschluss an die Umsetzung der Event-Maßnahmen erfolgt die Schließung des Event Records. Gleiches wird auch durchgeführt, wenn im Event Management die Meldung eines geschlossenen Incidents oder Change zu einem Event vorliegt.

Der Event Manager erfasst hierzu die folgenden Daten in dem Configuration Management System:

- Ergebnis der Event-Maßnahmen
- Status (abgeschlossen)

Für Events, die keine Relevanz für xdomea hatten, erfolgt ebenfalls die Angabe des Status (abgeschlossen).

7.5.7 Organisation

Event Manager	Leiter AG xdomea
Event Finder	AG xdomea

7.6 xdomea Access Management

7.6.1 Überblick

IT Operations Control ist im Rahmen des Access Management für die Bereitstellung der Zugriffe aller entsprechend autorisierten Personen auf das Service Knowledge Management System, auf das Configuration Management System sowie auf die Known Problem and Error Database zuständig. Dies sind vor allem die Manager der einzelnen Prozesse, die Mitarbeiter des Service Desk und die Mitglieder des Change Advisory Board sowie der Problem Solving Group.

7.6.2 Organisation

IT Operations Control	Leiter AG xdomea

8 xdomea Continual Service Improvement

8.1 Überblick

Das Continual Service Improvement hat zum Ziel, die Prozesse für den Service xdomea kontinuierlich zu prüfen und zu verbessern. Hierbei werden durch den Service Owner insbesondere die Aspekte Effektivität und Effizienz der einzelnen Prozesse unter Einbeziehung der Service-Ziele betrachtet.

Erkenntnisse zum Erreichungsgrad der Service-Ziele werden insbesondere aus Key Performance Indicator (KPI) der Phase Service Operation gewonnen (Seite 14 ff.), z.B. Anzahl aufgetretener Incidents, gelöster / offener Problems oder gelöster / offener Errors.

Die Verbesserungsvorschläge spiegeln sich in der Überarbeitung des vorliegenden Betriebs- und Betreuungskonzepts wieder, das Bestandteil des Service Knowledge Management Systems ist.

8.2 Organisation

Service Owner	AG xdomea

9 xdomea Betriebs- und Betreuungssysteme und ihre praktische Umsetzung

Service-Bereitstellung	xdomea-Website http://www.xdomea.de und xdomea.de/schemata.
Service Knowledge Management System	xdomea-Website http://www.xdomea.de: Ablage der einzelnen Listen und Dokumente mit Versionierung z.B. als MS-Office-Excel-Listen für die Listen der aktiven und potentiellen Service-Bestandteile
Configuration Management System	xdomea-Website http://www.xdomea.de: Ablage der Listen zu Incidents, Events, Changes und Releases als MS-Office-Excel-Listen. Die zukünftige Verwendung eines Ticketsystems zur Unterstützung der beteiligten Organisationen wird angestrebt. Ablage der Pakete zu den einzelnen xdomea-Releases sowie deren Konfiguration
Known Problem and Error Database	xdomea-Website http://www.xdomea.de: Ablage der Liste der bekannten Probleme und Errors als MS-Office-Excel-Liste

10 Beteiligte Organisationen an xdomea

Availability Manager	Leiter AG xdomea
Capacity Manager	Leiter AG xdomea
Change Advisory Board	AG xdomea
Change Manager	Leiter AG xdomea
Configuration Manager	Leiter AG xdomea
Ergänzende Stellen zu Change Advisory Board	IT-Planungsrat, AG IT-gestützte Verwaltungsarbeit, xdomea-Hersteller-Workshop, xdomea-Anwender-Workshop
Event Finder	AG xdomea sowie andere Quellen
Event Manager	Leiter AG xdomea
First Line Service Desk	Leiter AG xdomea
IT Operations Control	Leiter AG xdomea
Problem Manager	Leiter AG xdomea
Problem Solving Group	AG xdomea
Release und Deployment Manager	Leiter AG xdomea
Second Line Service Desk	AG xdomea
Service Owner	AG xdomea
Service Catalogue Manager	Leiter AG xdomea

11 Glossar

Access Management	Prozess, der für die Zulassung der Nutzung von Assets verantwortlich ist, indem sichergestellt wird, dass nur berechtigte Personengruppen auf einzelne Assets zugreifen und / oder Änderungen an diesen vornehmen können.
AG	Arbeitsgruppe
Anpassung	Eine Anpassung dient der Optimierung oder Konsolidierung des bestehenden Standards, ohne dass ein Fehler vorliegt und ohne dass eine funktionale Erweiterung stattfindet, z.B. bei Vorlage einer neuen Version der XÖV-Kernkomponenten-Bibliothek.
Asset	Als Asset werden alle Ressourcen oder Fähigkeiten bezeichnet, die zur Erbringung eines Service beitragen können (z.B. Configuration Management System, Service Knowledge Management, Known Problem and Error Database).
Availability Management	Prozess, der für sämtliche Aspekte bezüglich der Verfügbarkeit des Service verantwortlich ist.
Availability Manager	Rolle, die das Availability Management durchführt.
BITKOM	Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.
BMI	Bundesministerium des Innern
BVA	Bundesverwaltungsamt
Capacity Management	Prozess, der sicherstellt, dass die Kapazität des Service sowie der Infrastruktur ausreicht, um die Ziele effektiv und effizient zu erreichen.
Capacity Manager	Rolle, die das Capacity Management durchführt.
Change	Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Bestandteils von xdomea.
Change Advisory Board	Gruppe von Personen, die den Change Manager bei der Bewertung, Festlegung von Prioritäten, der zeitlichen Planung sowie der Umsetzung in Bezug auf Changes beraten.
Change Management	Prozess, der für die Steuerung aller Changes verantwortlich ist.
Change Manager	Rolle, die für das Change Management verantwortlich ist.

Change Record	Ein Dokument, das die Details zu einem Change enthält. Für jeden erhaltenen Request for Change (RfC) wird ein Change Record erstellt, auch wenn der RfC später abgelehnt wird. Change Records verweisen auf die Configuration Items, die vom Change betroffen sind.
CI	Configuration Item
Configuration Item	Alle Komponenten, die verwaltet werden müssen, um xdomea bereitstellen zu können. Informationen zu den einzelnen CIs werden in dem Configuration Management System erfasst und unterstehen der Steuerung und Kontrolle des Change Management. CIs umfassen z.B. die Services, Software, formale Dokumentationen.
Configuration Management	Prozess zur Verwaltung von Informationen zu Configuration Items, die für die Erbringung eines Service erforderlich sind.
Configuration Management System	Hilfsmittel und Datenbanken, die für die Datenverwaltung zu einem Service verwendet werden. Es handelt sich insbesondere um Daten zu Incidents, Problems, Known Errors, Changes und Releases.
Configuration Manager	Rolle, die für die Durchführung des Prozesses Configuration Management verantwortlich ist.
Continual Service Improvement	Phase im Lebenszyklus eines Service, der verantwortlich für die Verwaltung von Verbesserungen an Service Management Prozessen und den Services selbst ist.
Databund	Bundesverband der mittelständischen IT- und Softwarehersteller für den öffentlichen Sektor e.V.
Deployment	Aktivität, die für den Übergang neuer oder geänderter Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse etc. in die Live-Umgebung verantwortlich ist. Das Deployment ist Teil des Release und Deployment Management Prozesses.
DMS	Dokumentenmanagementsystem
docBook	XML-Dokumentenformat, das sich besonders zur Erstellung von Büchern, Artikeln und Dokumentationen im technischen Umfeld eignet. Es handelt sich um einen offenen Standard der OASIS.
DOL	Deutschland Online
DOMEA	DOMEA ist das Konzept für Dokumentenmanagement und elektronische Archivierung in der öffentlichen Verwaltung. Wesentliches Ziel des DOMEA-Konzeptes ist die Einführung und weitere Verbreitung der elektronischen Akte.

Effektivität	Maß dafür, ob Ziele eines Prozesses oder eines Service erreicht wurden.
Effizienz	Maß dafür, ob die richtige Menge an Ressourcen eingesetzt wurde, um einen Prozess oder einen Service bereitzustellen.
Error	Eine mangelhafte Konzeption oder eine Fehlfunktion, die zur Nicht-Verwendbarkeit des Service führt.
Erweiterung	Eine Erweiterung dient der Einbringung neuer Funktionalitäten in xdomea, z.B. neue Nachrichtengruppe, neue Nachricht.
Event	Ein Ereignis, das für xdomea von Bedeutung sein könnte. Bei Events muss der Betriebsverantwortliche aktiv werden, und häufig führen Events zur Erfassung von Incidents.
Event Finder	Personen, die sich proaktiv mit dem Recherchieren von für xdomea relevanten Vorkommnissen befassen und diese dann an den Event Manager weiterleiten.
Event Management	Prozess, der für die Verwaltung von Events verantwortlich ist.
Event Manager	Rolle, die für die Durchführung des Event Management verantwortlich ist.
Event Record	Ein Dokument, das die Details zu einem Event enthält. Für jedes erhaltene Event wird ein Event Record erstellt, auch wenn dem Event später keine Bedeutung mehr für den Service zugesprochen wird.
FAQ	Frequently Asked Questions
Fehlerkorrektur	Beseitigung eines Error.
First Line Service Desk	Teil des Service Desk, der direkt mit den Nutzern von xdomea in Kontakt steht.
FO	Formatting Objects sind das Ergebnis der Transformation einer XML-Datei mit XSLT-Stylesheets. Sie legen das spätere Erscheinungsbild im Zielmedium fest (z.B. Seiten-Layout, Tabellen-Layout, Texte).
FOP	Ein FO-Prozessor, der FO-Dateien in das gewünschte Zielformat umwandelt (z.B. PDF).
HZD	Hessische Zentrale für Datenverarbeitung

Impact	Ein Maß für die Folgen eines Incident, Problems oder Change auf die Nutzung von xdomea. Mithilfe von Impact und Urgency erfolgt die Zuweisung einer Priority.
Incident	Eine Anfrage, möglicherweise ein Störfall oder eine Beschwerde bezüglich des Service xdomea.
Incident Management	Prozess, der für die Verwaltung aller Incidents verantwortlich ist. Ziel ist es, die Nutzung des Service durch den Nutzer schnellstmöglich wiederherzustellen.
Incident Record	Ein Dokument, das die Details zu einem Incident enthält. Für jeden erhaltenen Incident wird ein Incident Record erstellt.
IT	Informationstechnologie
IT Operations Control	Rolle, die für Steuerung der IT-Infrastruktur und des Service (z.B. über Access Management) verantwortlich ist.
IT-Planungsrat	Der IT-Planungsrat wurde auf der Basis eines Staatsvertrags als zentrales Gremium für die föderale Zusammenarbeit in der Informationstechnik am 1. April 2010 etabliert.
ITIL	Die Information Technology Infrastructure Library ist ein Referenzmodell, welches Prozesse, Systeme und verantwortliche Rollen für das IT-Service-Management beschreibt.
Key Performance Indicator	Messgröße, die einen Prozess, Service oder Aktivität unterstützen soll. Bei der Auswahl der KPIs sollte die Sicherstellung von Effizienz, Effektivität und Wirtschaftlichkeit berücksichtigt werden.
Known Error	Bekannter Fehler.
Known Problem and Error Database	Eine Datenbank, die sämtliche Known Problem and Error Records enthält. Diese Datenbank wird vom Problem Management erstellt und vom Incident und Problem Management eingesetzt. Sie ist Teil des Service Knowledge Management System.
Known Problem and Error Record	Ein Eintrag in der Known Problem and Error Database, der die Details zu einem bekannten Fehler enthält. Jeder Known Problem and Error Record dokumentiert ein Problem und des eventuell daraus resultierenden Known Error, einschließlich des Status, der zugrunde liegenden Ursache und des Workaround.
KoopA ADV	Kooperationsausschuss Automatisierte Datenverarbeitung des Bundes, der Länder und der kommunalen Spitzenverbände

KoSIT	Koordinierungsstelle für IT-Standards (u.a. verantwortlich für den technischen Betrieb des Standards xdomea)
KPI	Key Performance Indicator
Lifecycle-Modell	Die unterschiedlichen Phasen während der Lebensdauer eines Service, Incident, Problems, Change etc. Der Lebenszyklus definiert die Statuskategorien sowie die erlaubten Statusübergänge.
MagicDraw	Werkzeug zur Erstellung eines UML-Modells und zum anschließenden Export in das XMI-Format, das die Voraussetzung für die Nutzung des XGenerator bildet.
PDF	Portable Document Format
Priorität	Wert für die Wichtigkeit eines Incident, Problems oder Change. Die Priorität basiert auf Impact und Urgency und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln.
Problem	Die Ursache für einen oder mehrere Incidents. Zum Zeitpunkt der Erstellung eines Problem Record ist die Ursache in der Regel unbekannt. Für die weitere Untersuchung ist das Problem Management verantwortlich.
Problem Management	Prozess, der für die Verwaltung der Problems zuständig ist. Wichtigstes Ziel ist es, Auswirkungen von Problems zu minimieren.
Release	Zusammenstellung von Configuration Items, die für die Auslieferung eines oder mehrerer genehmigter Changes erforderlich sind. Die Inhalte jedes Releases werden als eine Einheit verwaltet getestet und deployt.
Release und Deployment Management	Prozess, der die Verwaltung von Releases sowie das Deployment umfasst. Dies beinhaltet insbesondere den Übergang eines Releases in die Live-Umgebung.
Release und Deployment Manager	Rolle, die für das Release- und Deployment-Management verantwortlich ist.
Request for Change	Der formale Antrag zur Durchführung eines Change. Ein RfC beinhaltet Details zum beantragten Change.
Request Fulfilment	Der Prozess, der für das Management aller Service Requests verantwortlich ist.
RfC	Request for Change.

Second Line Service Desk	Zweite Ebene des Service Desk, die insbesondere mit der Lösung von Incidents sowie mit der Untersuchung von Problemen befasst ist. Sie dient der Entlastung des First Line Service Desk, der den direkten Kontakt zu den den Nutzern aufrechterhält.
Service	Möglichkeit, Mehrwerte für Kunden zu erbringen.
Service Catalogue	Dokument mit Informationen zu allen aktiven und für die Nutzer sichtbaren Services und Configuration Items.
Service Catalogue Management	Prozess, der sich mit der Verwaltung von Informationen zu den aktiven Services und darin enthaltenen Configuration Items befasst. Die Informationen werden auch den Nutzern von xdomea zur Verfügung gestellt.
Service Catalogue Manager	Rolle, die das Service Catalogue Management durchführt.
Service Design	Phase eines Service, der sich mit den Rahmenbedingungen für die Erbringung des Service befasst.
Service Desk	Single Point of Contact zwischen Service-Erbringer und Nutzern. Hauptsächlich bearbeitet der Service Desk Incidents und Service Requests. Der Service Desk unterteilt sich in First Line und Second Line Service Desk.
Service Knowledge Management System	Sammlung von Hilfsmitteln und Datenbanken, die zur Verwaltung von Wissen und Informationen verwendet werden. Teil des Systems sind das Configuration Management System sowie die Known Problem and Error Database.
Service Management	Gesamtheit der organisatorischen Fähigkeiten zur Generierung eines Mehrwerts für Anwender in Form von Services.
Service Operation	Betrieb eines Service.
Service Owner	Rolle, die für die Bereitstellung eines bestimmten Service verantwortlich ist.
Service Request	Anfrage eines Anwenders nach Informationen oder Beratung. Bearbeitet werden Service Requests im Rahmen des Request Fulfilment.
Service Strategy	Phase zur Entwicklung einer Strategie zu Services und deren Management.
Service Transition	Phase zur Überführung von beauftragten Changes in den Betrieb.
Single Point of Contact	Der Single Point of Contact dient als einzige Schnittstelle für die Kommunikation zwischen einem Service-Erbringer und den Nutzern. Den Single Point of Contact für xdomea bildet der xdomea Service Desk über info@xdomea.de.

SPOC	Single Point of Contact.
UAAV des AK 6 des IMK	Unterausschuss für Allgemeine Verwaltungsarbeit des Arbeitskreises 6 der Innenministerkonferenz
UML	Die Unified Modeling Language ist eine von der Object Management Group (OMG) entwickelte und standardisierte Sprache für die Modellierung von Software und anderen Systemen.
Urgency	Ein Wert, der wiedergibt, wie lange es dauert, bis ein Incident, Problem oder Change maßgebliche Auswirkungen auf xdomea hat. Auf der Grundlage von Urgency und Impact wird die Priortät zugewiesen.
VBS	Vorgangsbearbeitungssystem
Vitako	Bundes-Arbeitsgemeinschaft der Kommunalen IT-Dienstleister e.V.
VOI	Verband Organisations- und Informationssysteme e.V.
Workaround	Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Problemen, für die noch keine vollständige Lösung verfügbar ist. Workarounds für Probleme werden in Known Problem and Error Records dokumentiert.
WSDL	Web Service Description Language (WSDL) ist eine XML-basierte Beschreibungssprache für Netzwerkdienste (Web Service) zum Austausch von XML-Nachrichten-Dateien.
xdomea	XÖV-Standard für den IT-gestützten Austausch und die IT-gestützte Aussonderung behördlichen Schriftgutes
XGenerator	Open-Source-Software, die auf der Website www.xoev.de/de/xgenerator zum freien Download zur Verfügung steht, zum Erzeugen der im XÖV-Fachmodell gehaltenen Bestandteile eines XÖV-Standards.
XML	Die Extensible Markup Language ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung hierarchisch strukturierter Daten in Form von Textdaten. XML wird für den Austausch von Daten zwischen Computersystemen eingesetzt.
XÖV	XML in der Öffentlichen Verwaltung
XSD	XML-Schema beschreibt einzelne XML-Schema-Instanzen und Gruppen solcher Instanzen. Ein XML-Schema wird auch als XSD bezeichnet und hat als Datei üblicherweise die Endung ".xsd".
XSL	eXtensible Stylesheet Language ist eine XML-basierte Sprache zur Definition von Layout für XML-Dokumente.

Liste – Gerichtssammmlung Umgang mit Akten

STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

Sammlung Gerichtsurteile zur Aktenführung

1. BVerfG, Stattgebender Kammerbeschluss vom 14. Juli 2016 – 2 BvR 2474/14

   …

   2b. Um eine solche richterliche Prüfung sicherzustellen, ist es erforderlich, dass die Ermittlungsbehörden die Einhaltung des Grundsatzes der Aktenwahrheit und der Aktenvollständigkeit gewährleisten. Dieses Prinzip folgt bereits aus der Bindung der Verwaltung und der Justiz an Gesetz und Recht (Art 20 Abs 3 GG) und der aus dem Rechtsstaatsprinzip folgenden Pflicht zur Objektivität (vgl BVerfG, 06.06.1983, 2 BvR 244/83 <Rn 3>). (Rn.19)

   …

   4. Um eine solche ordnungsgemäße Prüfung durch den Richter sicherzustellen, ist es erforderlich, dass die Ermittlungsbehörden (Staatsanwaltschaft/Polizei) die Einhaltung des Grundsatzes der Aktenwahrheit und der Aktenvollständigkeit gewährleisten. Dieser Grundsatz muss dabei nicht ausdrücklich gesetzlich geregelt sein, denn dieses Prinzip folgt bereits aus der Bindung der Verwaltung (und der Justiz) an Gesetz und Recht (Art. 20 Abs. 3 GG) und der aus dem Rechtsstaatsprinzip folgenden Pflicht zur Objektivität (vgl. BVerfG, Beschluss des Zweiten Senats vom 6. Juni 1983 - 2 BvR 244/83, 2 BvR 310/83 -, juris, Rn. 3; VGH Baden-Württemberg, Urteil vom 30. Juli 2014 - 1 S 1352/13 -, juris, Rn. 90).

   Letzterer sind auch die Staatsanwaltschaft und Polizei in besonderem Maße verpflichtet. Die Strafprozessordnung enthält in § 163 Abs. 2 Satz 1, § 168b Abs. 1 und § 199 Abs. 2 Satz 2 Ausprägungen dieses Grundsatzes der Aktenvollständigkeit. Insbesondere gilt die Bestimmung des § 168b Abs. 1 StPO, wonach das Ergebnis staatsanwaltschaftlicher Untersuchungen aktenkundig zu machen ist, auch für polizeiliche Untersuchungshandlungen entsprechend. Aus den Akten muss sich ergeben, welche konkreten Ermittlungsmaßnahmen durchgeführt worden sind und welchen Erfolg sie gehabt haben (vgl. Sing/Vordermayer, in: Satzger/ Schluckebier/Widmaier, StPO, 2. Aufl. 2016, § 168b Rn. 1; OLG Karlsruhe, Beschluss vom 20. September 1990 - 2 VAs 1/90 -, juris, Rn. 21; LG Berlin, Urteil vom 18. November 1985 - 1 Op Js 148/85 KLs (58/85) -, StV 1986, S. 96; vgl. auch Erb, in: Löwe-Rosenberg, StPO, 26. Aufl. 2007, § 168b Rn. 2a, § 163 Rn. 78 und § 160 Rn. 62).

   Da das Ermittlungsverfahren ein schriftliches Verfahren ist, muss jedes mit der Sache befasste Ermittlungsorgan, auch das Gericht, wenn es im Vorverfahren oder im gerichtlichen Verfahren tätig wird, das bisherige Ergebnis des Verfahrens und seine

Entwicklung erkennen können (Erb, in: Löwe-Rosenberg, StPO, 26. Aufl. 2007, § 168b Rn. 1). Es steht dabei nicht im Belieben der Ermittlungsbehörden, ob sie strafprozessuale Ermittlungsmaßnahmen in den Akten vermerken und zu welchem Zeitpunkt sie dies tun. Das Gericht muss den Gang des Verfahrens - auch im Hinblick auf Art. 6 Abs. 1 EMRK - ohne Abstriche nachvollziehen können (BGH, Urteil vom 11. Dezember 2013 - 5 StR 240/13 -, juris, Rn. 46). Einzelheiten der Durchführung und des Verlaufs von Untersuchungshandlungen müssen in der Regel nicht notwendig angegeben werden. Geboten ist dies aber, wenn das Ergebnis einer näheren Begründung bedarf oder die Umstände, die zu ihm geführt haben, für das weitere Verfahren festgehalten werden müssen (Erb, in: Löwe-Rosenberg, StPO, 26. Aufl. 2007, § 168b Rn. 6). Es muss in einem rechtsstaatlichen Verfahren jedenfalls schon der bloße Anschein vermieden werden, die Ermittlungsbehörden wollten etwas verbergen (vgl. BGH, Urteil vom 11. Dezember 2013 - 5 StR 240/13 -, juris, Rn. 46 und BGH, Beschluss vom 2. September 2015 - 5 StR 312/15 -, BeckRS 2015, 15773).
…

2. Bundesverfassungsgericht Beschluß vom 6.6.1983 - 2 BvR 244, 310/83,
Abdruck: NJW 1983, S. 2135f
Pflicht der Verwaltung zur Führung von vollständigen Akten
„Die … den zuständigen Behörden übertragene Entscheidung über … Anträge … sowie über die gegebenenfalls… zu ergreifende Maßnahmen macht – wie weithin anderes Behördenhandeln auch – die Führung von Akten erforderlich, ohne dass dies des ausdrücklichen Ausspruchs im Gesetz bedarf. Zumal bei Rechtsvorgängen, die sich … meist über längere Zeit erstrecken, ist die den Behörden nach dem Grundgesetz obliegende Vollziehung der Gesetze nicht ohne eine Dokumentation der einzelnen Verwaltungsvorgänge denkbar, die das bisherige sachbezogene Geschehen sowie mögliche Erkenntnisquellen für das zukünftig in Frage kommende behördliche Handeln enthält. Erst derartige schriftliche Akten gestatten der vollziehenden Gewalt eine fortlaufende Kenntnis aller für sie maßgeblichen Umstände ohne Rücksicht darauf, ob aus innerorganisatorischen Gründen oder wegen der Zuständigkeitsbegründung einer anderen Behörde ein neuer Bediensteter, der kein eigenes Wissen über die Vorgeschichte besitzt, mit der Bearbeitung der Sache betraut wird. Die Aktenführung liegt, worauf die Verwaltungsgerichte zutreffend hingewiesen haben, damit zugleich im wohlverstandenen Interesse des betroffenen Einzelnen, der nur auf der Grundlage möglichst vollständiger Erfassung aller rechtlich erheblichen Tatsachen seinen verfassungsrechtlich geschützten Anspruch auf angemessene Behandlung seiner Angele-

genheit durch die zuständigen Behörden – und gegebenenfalls durch die Gerichte – mit Erfolg geltend machen kann“

3. Bundesverwaltungsgericht Beschl. vom 16.3.1988 - 1 B 153/87 [Koblenz];
   Abdruck: NVwZ 1988, S. 621f.
   Pflicht der Verwaltung zur Führung von vollständigen Akten
   „Die Pflicht zur Aktenführung soll den Geschehensablauf wahrheitsgetreu und vollständig dokumentieren und dient damit in zweifacher Weise der Sicherung gesetzmäßigen Verwaltungshandelns. Die Dokumentation soll den Geschehensablauf so, wie er sich ereignet hat, in jeder Hinsicht nachprüfbar festhalten. Sie soll hierbei nicht lediglich den Interessen der Beteiligten oder der entscheidenden Behörde dienen, sondern auch die Grundlage für die kontinuierliche Wahrnehmung der Rechts- und Fachaufsicht und für die parlamentarische Kontrolle des Verwaltungshandelns bilden. Damit wirkt die Pflicht zur wahrheitsgetreuen und vollständigen Aktenführung zugleich auch präventiv insofern auf das Verwaltungshandeln ein, als sie die Motivation zu allseits rechtmäßigem Verwaltungshandeln stärkt und rechtswidriges Verwaltungshandeln erschwert. Diese Sicherung gesetzmäßigen Verwaltungshandelns durch wahrheitsgetreue und vollständige Aktenführung dient auch dem Schutz derjenigen Beteiligten, deren persönliche Daten in den Akten festgehalten sind und über die die Akten gegebenenfalls Nachteiliges oder Belastendes auch enthalten; sie werden durch die wahrheitsgetreue und vollständige Dokumentation des Geschehensablaufs in der dargelegten Weise vor nicht rechtmäßigem Verwaltungshandeln geschützt“

4. VG Wiesbaden, Urteil vom 28.12.2016, 6 K 332/16.WI, Zu Fragen der Aktenführung von (elektronischen) Akten.
   Ein gescanntes Dokument kann nicht für Urkundsbeweise genutzt werden. Der Scan ist lediglich Gegenstand des Augenschein.

5. VG Wiesbaden, Urteil vom 09.08.2017, 6 K 808/17.WI.A, Elektronische Akten des BAMF (Leitsätze: 1. Werden Schriftsätze und Dokumente eingescannt, hat das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge sicherzustellen, dass eine Übereinstimmung zwischen Papierdokument und Originaldokument sichergestellt ist. Hierbei sind die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) entwickelten Anforderungen technischer und organisatorischer Art an Scanprozesse zu beachten.
   2. Unabhängig davon, ob die Akte manuell oder elektronisch geführt wird, ist sicherzustellen, dass die Akten vollständig und wahrheitsgetreu geführt werden und vollständig gem. § 99 VwGO dem Gericht vorgelegt werden.

3. Bei der sogenannten elektronischen Bundesamtsakte, die regelmäßig dem Gericht vorgelegt wird, handelt es sich nicht um die „Akte" i.S.v. § 99 Abs. 1 VwGO. Das elektronische System Maris verfügt über weitergehende und damit mehr Daten, als die, die dem Gericht vorgelegt werden. Diese sind u.
a. Verknüpfungen zu Familienangehörigen unter anderen Bundesamtsaktenzeichen, Hinweise auf frühere Verfahren mit den dortigen Aktenzeichen, aber auch Freitextfelder, in denen der jeweilige Sachbearbeiter Informationen eintragen kann und sei dies nur eine Wiedervorlagefrist oder ein Hinweis für das AVS. Darüber hinaus enthält das Maris-System aber auch Informationen des Anhörers zur Glaubhaftigkeit des Vortrages, welche in Freitextfelder eingetragen werden können.
4. Eingehende Dokumente gelangen erst mit Auflösung der Maris-Postmappe in die eigentliche elektronische Bundesamtsakte. Damit stehen diese Unterlagen dem Einzelentscheider zum Zeitpunkt der Entscheidung nicht zur Verfügung, ohne dass dies kenntlich gemacht ist.
5. Eine Überprüfung auf Aktenvollständigkeit ist dem Gericht regelmäßig nicht möglich, da das Bundesamt die Herausgabe der Meta-Daten einer jeden Akte, wie der Unterlagen, die sich bei der „Erstellung" der elektronischen Akte zum Versand an das Gericht noch in Maris-Postmappen, dem EGVP usw. befinden, technisch verhindert.)

6. OVG Greifswald, Beschluss vom 22. 12. 2000 - 2 L 38:
Umkehr der Beweislast bei nicht ordnungsgemäßer Aktenführung (NVwZ 2002 Heft 1)

Stand 08.02.2018

Archiv - Aussonderung an die Archive

Aussonderung

Die Bewertung von Übernahme von nicht mehr benötigten Unterlagen der Kommunalverwaltungen ist eine gesetzliche Pflichtaufgabe der Kommunalarchive gemäß § 7 Abs. 1 LArchG und der auf dem LArchG aufbauenden Archivordnungen der Kommunen. Dies betrifft analoge wie auch elektronische Unterlagen gleichermaßen (§ 2 Abs. 2 LArchG). Die Archive stellen die Archivwürdigkeit fest und entscheiden damit über die Übernahme oder die Freigabe zur Löschung / Vernichtung.
Die Aussonderung von Daten aus einer E-Akte umfasst die Prozesse der Anbietung, Bewertung und Übergabe. Das DOMEA-Konzept bzw. das Nachfolgekonzept EVA definieren den idealtypischen Ablauf, der als Grundlage für die Aussonderung aus einem DMS gelten sollte.
Der Aussonderungsprozess setzt bereits – vorbereitend – zu einem frühen Zeitpunkt im Lebenszyklus der digitalen Unterlagen an und verläuft in mehreren Stufen. Das Archiv muss daher bereits von Anfang an einbezogen werden.
Im Zuge der Neuanlage und Bearbeitung eines Vorgangs (Phase I) sind Aussonderungsart (vom Archiv festgelegte Bewertungsentscheidung), Transfer- und Aufbewahrungsfristen zu hinterlegen. Die Fristen beginnen mit der z.d.A.-Verfügung (Phase II). In der Transferphase kann der Vorgang noch einmal aufleben. Nach Ablauf der Transferfrist (Phase III) sollten die Unterlagen in ein Archivierungsformat überführt werden, sie gehen in die Altregistratur über. Das kann mit einer Verlagerung der Daten auf günstigeren Speicherplatz verbunden werden.
Die eigentliche Aussonderung (Phase IV) mit der Übergabe von Daten an das Archiv bzw. alternativ deren Löschung beginnt mit dem Ablauf der Aufbewahrungsfrist. Bei den auszusondernden Einheiten handelt es sich in der Regel um einzelne Vorgänge. Die Abläufe in Phase IV gestalten sich wie folgt:

- Mit „V“ (= Vernichten) vorbewertete Vorgänge können direkt gelöscht werden.
- Archivwürdige Vorgänge („A“) sind in einem Abgabeverzeichnis zusammenzustellen, dem Archiv zu übergeben und dann aus dem System zu löschen.
- Vorgänge, die noch zu bewerten sind („B“), werden in einem Anbietungsverzeichnis zusammengestellt. Nach der Bewertung erhält die abgebende Stelle ein Bewertungsverzeichnis zurück, das sie im System einpflegt. Nicht-archivwürdige Vorgänge sind dann zu löschen, worüber ein Löschnachweis zu erstellen ist. Über die archivwürdigen Vorgänge wird ein Abgabeverzeichnis erstellt.
- Nach Bestätigung durch das Archiv, dass die Übergabe der archivwürdigen Vorgänge fehlerfrei erfolgt ist, werden diese im DMS gelöscht.

- Die Aussonderung kann mehr oder weniger automatisiert ablaufen, je nach Möglichkeiten des verwendeten Systems und organisatorischen Anforderungen der Kommune. Prinzipiell sind alle Prozessschritte fristengesteuert.

Die dargestellte Aussonderung kann in einem 2-stufigen oder einem 4-stufigen Prozess verlaufen.

- Der 2-stufige Aussonderungsprozess sieht zunächst die Festlegung der Aussonderungsart über einen Bewertungskatalog des Archivs vor. Bei der Erstellung des Bewertungskatalogs nimmt das Archiv Einsicht in (ausgewählte) Akten. Im zweiten Schritt erfolgen entweder die Löschung oder Übergabe je nach Aussonderungsart. Bei der Übergabe erhält das Archiv die digitalen Unterlagen zusammen mit Metadaten.

- Der 4-stufige Aussonderungsprozess setzt mit der Anbietung der archivreifen Vorgänge ein. Dabei erhält das Archiv elektronisch die Metadaten übermittelt. Das Archiv bewertet die Unterlagen, wobei es bei Bedarf Einsicht nimmt, und sendet der abgebenden Stelle das bewertete Verzeichnis wieder zu. Diese Angaben werden dort in das DMS eingelesen. Daraufhin erfolgt die Löschung der zu vernichtenden Objekte, was mit einem Nachweis zu dokumentieren ist, und die Selektion der archivwürdigen Objekte. Der letzte Schritt ist die Abgabe der Daten an das Archiv. Diese umfasst bei Bedarf eine Konvertierung in archivfähige Dateiformate, die Erstellung eines Abgabeverzeichnisses, die Übergabe der Primär- und Metadaten an das Archiv sowie die Löschung der Unterlagen im DMS.

In Anbetracht der geschilderten Aussonderungsprozesse ist es erforderlich, bei der Einführung der E-Akte folgende Aspekte einzubeziehen:

- Um den Aussonderungsprozess anstoßen und durchführen zu können, ist eine Ablage nach Aktenplan erforderlich. Für alle Akten(zeichen) muss die jeweilige Aufbewahrungsfrist definiert und im System hinterlegt werden. Standardmäßig sind alle Aktenzeichen mit der Bewertungsentscheidung B (= Bewerten) zu hinterlegen.

- Dem Archiv ist der Aktenplan zugänglich zu machen, damit eine Vorbewertung mit den Kategorien A (= Archivieren), B (= Bewerten) und V (= Vernichten) erfolgen kann. Das Archiv wird auch – spätestens mit Beginn der Transferphase – Einsicht in Akten im DMS nehmen müssen, um fundierte Bewertungsentscheidungen zu formulieren. Die Entscheidungen werden – wie die Aufbewahrungsfristen – bei den Aktenzeichen hinterlegt.

    - Es ist zu berücksichtigen, dass das Archiv bei der Einführung neuer Aktenzeichen entsprechend in Kenntnis zu setzen ist, um die Vorbewertung durchzuführen.

  - Bewertungsentscheidungen sind nicht zementiert, sondern stets zu hinterfragen und zu aktualisieren. Vorbewertungen können folglich Änderungen erfahren.

- Eine Aussonderung elektronischer Akten darf nicht gesamtstädtisch erfolgen, sondern muss pro Organisationseinheit separat erfolgen. Eine sinnvolle Definition dieser Einheiten kann nur vor Ort vorgenommen werden und hängt von der Größe der Kommune ab sowie von den Strukturen, in denen sie sich organisiert.

- Die Aussonderung erfolgt nicht auf Aktenebene, sondern auf Vorgangsebene. Die Aktenzeichen werden in der Regel dauerhaft weitergeführt, wohingegen die nachgeordneten Vorgänge sukzessive bearbeitet und abgeschlossen werden.

- Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen ist sicherzustellen, dass Vorgänge, die datenschutzrechtlichen Löschvorschriften unterliegen, den Mitarbeitern nicht mehr allgemein zugänglich sind.

- Sofern die Dateien nicht schon zu einem früheren Zeitpunkt (nach Ablauf der Transferphase oder auch schon bei z.d.A.-Schreibung) in Archivierungsformate konvertiert worden sind, müssen sie spätestens nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist konvertiert werden. Fachlich ist die frühe Konvertierung nach Ablauf der Transferphase der späten Konvertierung nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist vorzuziehen, um insbesondere bei längeren Aufbewahrungsfristen die Lesbarkeit der Daten zu gewährleisten. Die Archivierungsformate sind im Vorfeld vom Archiv festzulegen und den Systemadministratoren mitzuteilen. In der Regel wird von einer Konvertierung in das Format PDF/A-1b oder eine andere vom zuständigen Archiv akzeptierte Version oder Ausprägung von PDF/A auszugehen sein. Aber auch mehrere Formate für unterschiedliche Objekttypen (zum Beispiel: Bild [TIFF, jpeg2000], Bewegtbild [AVI], Audioaufzeichnung [WAV] etc.) sind möglich. Eine genaue Definition des Archivierungsformats bzw. der Archivierungsformate ist mit dem zuständigen Archiv durchzuführen, um in Anbetracht teils rascher fachlich begründeter Veränderungen eine aktuelle Festlegung zu treffen.

- Die Kommunikation zwischen der abgebenden Stelle und dem Archiv muss geregelt sein, um den Aussonderungsprozess anzustoßen. In dessen Verlauf ist der Austausch von Abgabe-, Anbietungs- und Bewertungsverzeichnissen sicherzustellen.

- Im passiven Bereich führt der Archivar innerhalb einer Frist die ausstehenden Bewertungen durch. Ihm sind dazu Leserechte einzuräumen, sofern er sie noch nicht besitzt.

- Die archivwürdigen Unterlagen sind über eine Exportschnittstelle aus dem DMS zu exportieren. (vgl. Kap. Schnittstellen). Parallel hierzu erfolgt die Löschung der frei-

gegebenen, nicht-archivwürdigen Daten. Über den abgeschlossenen Vorgang ist eine Löschbestätigung zu generieren, die die abgebende Stelle und das Archiv erhalten.

Die Aussonderung ist frühzeitig unter Einbeziehung des zuständigen Archivs zu testen.

Literatur/Materialien:

Bundesministerium des Innern: Organisationskonzept elektronische Verwaltungsarbeit. Baustein E-Langzeitarchivierung, 2014, in: URL: http://www.verwaltung-innova-tiv.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_langzeitspeicherung.html?nn=8886344 (06.06.2017).

Bundesministerium des Innern: Organisationskonzept Elektronische Verwaltungsarbeit. Baustein E-Akte, 2012, in: URL: http://www.verwaltung-innova-tiv.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (06.06.2017).

Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung im Bundesministerium des Innern, DOMEA – Konzept Organisationskonzept 2.0. Erweiterungsmodul zum Organisationskonzept 2.0 Aussonderung und Archivierung elektronischer Akten (Schriftenreihe der KBSt 66), 2004, in: URL: http://www.verwaltung-innova-tiv.de/SharedDocs/Publikationen/Presse__Archiv/domea_konzept_aussonderung_und_archivierung_elektronischer_akten.pdf?__blob=publicationFile&v=1 (06.06.2016).

PDF/A als Anbietungs- und Archivierungsformat. Richtlinie des Landesarchivs Baden-Württemberg, 5. Juli 2013, in: URL: https://www.landesarchiv-bw.de/web/46913 (19.06.2017).

Fallbeispiele:

Konzen, Niklas: Übernahme von E-Akten aus kommunalen Dokumentenmanagementsystemen in das Langzeitarchiv DIMAG. Ein Vorschlag zur praktischen Umsetzung anhand von Fallbeispielen aus den DMS der Stadt Kirchheim unter Teck und des Landratsamts Karlsruhe (Transferarbeit im Rahmen der Laufbahnprüfung für den höheren Archivdienst an der Archivschule Marburg, 49. Wissenschaftlicher Lehrgang), 2016, in: URL: https://www.landesarchiv-bw.de/web/47489 (06.06.2017)

Schieber, Sigrid: Entwicklung einer Aussonderungsschnittstelle für das DMS DOMEA, in: Digitale Archivierung in der Praxis. 16. Tagung des Arbeitskreises „Archivierung von Unterlagen aus digitalen Systemen“ und nestor-Workshop „Koordinierungsstellen“ (Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg, Serie A, Heft 24), Stuttgart 2013, S. 85-96.

Archiv - Exportschnittstellen

Exportschnittstellen

Eine Exportschnittstelle wird benötigt, um archivwürdige elektronische Akten bzw. Vorgänge mit den zugehörigen Metadaten aus dem eingesetzten System (DMS) zu exportieren. Diese Schnittstelle sollte bereits bei der Implementierung der E-Akte berücksichtigt werden, um Aufwand und hohe Kosten für eine nachträgliche Implementierung zu vermeiden. Hinsichtlich der Spezifikation sollte der Datenaustauschstandard XDOMEA genutzt werden, der bereits bei Archivierungsprojekten erfolgreich für Datenexporte eingesetzt wurde.

Einrichtung und Betreuung einer Schnittstelle bedürfen der engen Zusammenarbeit von Archiv und IT. Das Archiv legt die archivfachlichen Anforderungen fest, wohingegen die IT den informationstechnischen Part bearbeitet.

Die Anforderungen an eine Exportschnittstelle sind mit dem zuständigen Archiv gemäß den Bedürfnissen der digitalen Langzeitarchivierung und des hierzu eingesetzten Systems zu definieren. Grundsätzlich muss sie die Ausgabe von Primär- und Metadaten unterstützen. Primärdaten sind vorzugsweise konvertiert in archivierungsfähige Dateiformate an das Archiv zu übergeben. Für Metadaten ist das XML-Format zu nutzen. Die Daten sind auf einem sicheren Weg an das Archiv zu übermitteln und in einem definierten Zielverzeichnis abzulegen.

Die zu übergebenden Metadaten legt das Archiv fest. Dabei ist die Nutzung des Datenaustauschstandards XDOMEA zu empfehlen. (Eine Empfehlung für die Metadaten eines auszusondernden Pakets basierend auf XDOMEA erarbeitet derzeit die UAG E-Akte der AG Archivexporte.)

Über die Ausgabe von Primär- und Metadaten über eine Exportschnittstelle ist eine Protokolldatei zu erstellen. Sie dokumentiert den erfolgreichen Verlauf des Exports bzw. benennt fehlgeschlagene Datentransfers mit der Ursache. Die Protokolldatei erhalten sowohl die abgebende Stelle als auch das Archiv.

Die Schnittstelle ist in der Regel als reine Exportschnittstelle zu konzipieren. Sofern ein direkter Datentransfer in ein digitales Langzeitarchiv beabsichtigt ist, muss dies in jeden Fall zuvor mit dem Archiv abgestimmt sein. Denn eine direkte Datenübertragung in das digitale Langzeitarchiv hängt von der technischen Infrastruktur, der eingesetzten Langzeitarchivierungslösung und dem Erfordernis einer Aufbereitung der übergebenen Daten vor der Langzeitarchivierung durch das Archiv ab.

Die Exportschnittstelle ist frühzeitig unter Einbeziehung des zuständigen Archivs zu testen.

<u>Literatur/Materialien:</u>
Arbeitsgruppe XDOMEA des Kooperationsausschuss Automatisierte Datenverarbeitung Bund / Länder / Kommunaler Bereich (KoopA ADV), XDOMEA 2.0.1 Spezifikation. XDOMEA – XÖV-Standard für den IT-gestützten Austausch und die IT-gestützte Aussonderung behördlichen Schriftgutes. 2008, in: URL:

https://www.xrepository.de/Datei/urn:uuid:241407ff-604b-4a29-af9e-b1db5b81ed06.pdf (06.06.2017)

Bundesministerium des Innern: Organisationskonzept Elektronische Verwaltungsarbeit. Baustein E-Akte, 2012, in: URL: http://www.verwaltung-innova-tiv.de/SharedDocs/Publikationen/Organisation/e_akte.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (06.06.2017).

Schieber, Sigrid: Entwicklung einer Aussonderungsschnittstelle für das DMS DOMEA, in: Digitale Archivierung in der Praxis. 16. Tagung des Arbeitskreises „Archivierung von Unterlagen aus digitalen Systemen“ und nestor-Workshop „Koordinierungsstellen“ (Werkhefte der staatlichen Archivverwaltung Baden-Württemberg, Serie A, Heft 24), Stuttgart 2013, S. 85-96.

Archiv – Sicherstellung der digitalen Langzeitarchivierung

STÄDTETAG
BADEN-WÜRTTEMBERG

Sicherstellung der digitalen Langzeitarchivierung

Digitale Unterlagen von bleibendem Wert sind dauerhaft von den Archiven aufzubewahren (§ 7 Abs. 1 LArchG). Hierzu bedarf es eines digitalen Langzeitarchivs, das einschlägigen archivfachlichen Normen und Standards entspricht. Nur so lässt sich die gesetzliche Pflichtaufgabe der Archivierung in Verbindung mit den Anforderungen an den Erhalt der Informationen erfüllen.

Grundlegend für ein digitales Langzeitarchiv zur sicheren Verwahrung von Primär- und zugehörigen Metadaten ist die Konformität mit dem OAIS-Modell (ISO 14721). Dieses definiert die erforderlichen Strukturen und Datenpakete für den dauerhaften Erhalt von Informationen unabhängig von Hard- und Software. Des Weiteren muss es sich bei der eingesetzten Lösung um ein vertrauenswürdiges digitales Langzeitarchiv gemäß ISO 31644 handeln.

Die Archivierung in einem Dokumentenmanagementsystem (DMS) oder in einem Fachverfahren stellt keine Option für die dauerhafte Aufbewahrung von digitalem Archivgut dar. Mit der gemeinsamen Aufbewahrung von laufenden Unterlagen und Archivgut in dem gleichen System wird keine angemessene Trennung zwischen Registratur- und Archivgut als unterschiedlichen rechtlichen Bestimmungen unterliegenden Unterlagengruppen vollzogen. Die aktenführenden Stellen unterliegen der Anbietungspflicht nicht mehr benötigter analoger wie auch elektronischer Unterlagen. Im Zuge des Aussonderungsprozesses (Vgl. Kap. Aussonderung) werden archivwürdige Daten in ein digitales Langzeitarchiv übernommen bzw. nicht-archivwürdige Daten zur Löschung freigegeben. Technisch bedeutet zudem die Anpassung der in der Regel proprietären DMS-Softwareprodukte an die Erfordernisse eines digitalen Langzeitarchivs einen unverhältnismäßigen, kostenintensiven Aufwand.

Für die Auswahl und Implementierung einer adäquaten digitalen Archivierungslösung haben die Kommunen gemeinsam mit ihrem Archiv Sorge zu tragen. Je nach Organisationsstruktur sind die IT, die Organisationsabteilung etc. einzubeziehen. Im laufenden Betrieb haben die aktenführenden Stellen und das Archiv zusammenzuarbeiten, um die rechtskonforme Archivierung von Daten aus E-Akten sicherzustellen, wie dies auch in anderen Bereichen der Fall ist.

Als Softwarelösung für ein digitales Magazin wird vom Städtetag Baden-Württemberg das System „DIMAG“ für die digitale Langzeitarchivierung empfohlen, das bei einer zunehmenden Zahl von Kommunen – wie auch Landkreisen – in Baden-Württemberg bereits im Einsatz ist. Das Landesarchiv Baden-Württemberg hat das Storage-Management-System entwickelt und bietet den Kommunen im Land die Nutzung gegen eine Gebühr an. Die kontinuierliche Weiterentwicklung stellen die DIMAG-Entwicklungspartner sicher. Der Betrieb erfolgt durch die kommunalen Rechenzentren, die die zu archivierenden Daten verwahren.

Literatur/Materialien:

Keitel, Christian / Lang, Rolf: DIMAG. Kurzbeschreibung, 2016, hrsg. Vom DIMAG-Entwicklerverbund, in: URL: http://dimag-wiki.la-bw.de/xwiki/bin/view/%C3%96ffentliche+Software+und+Informationen/ (06.06.2017).

nestor-Arbeitsgruppe OAIS-Übersetzung/Terminologie, Referenzmodell für ein Offenes Archiv-Informations-System. Version 2. (nestor-Materialien 16), 2013, in: URL: http://d-nb.info/104761314X/34 (06.06.2017).
nestor-Arbeitsgruppe Vertrauenswürdige Archive – Zertifizierung (Hrsg.), nestor-Kriterien. Kriterienkatalog vertrauenswürdige digitale Langzeitarchive, Version 2, Frankfurt am Main 2008, in: URL: http://d-nb.info/1000083241 (06.06.2017).
Empfehlungsschreiben des Städtetags für DIMAG

Stand 08.02.2018