

Vereinbarung nach

§ 94 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes

Zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg
vertreten durch den Senat
- Personalamt -

einerseits

und

dem dbb Hamburg
- beamtenbund und tarifunion -

und

dem Deutschen Gewerkschaftsbund
- Bezirk Nord -

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände
des Öffentlichen Dienstes

andererseits

wird folgende

**Ergänzungsvereinbarung zur Prozessvereinbarung zur Einführung einer neuen IT-
Lösung für Jugendhilfe-, Grundsicherungs-, Sozialhilfe- und Wohngeldangelegenhei-
ten (IT-Lösung Jugend und Soziales, JUS-IT) vom 11.8.2010**

geschlossen:

1. Präambel

Diese Vereinbarung soll der schrittweisen Produktivsetzung und Weiterentwicklung von JUS-IT im Verlauf des Einführungsprojektes Rechnung tragen. Sie unterliegt der Fortschreibung, soweit sich aus weiteren Releases veränderte oder weitergehende Anforderungen ergeben.

2. Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt vorläufig den Betrieb und die Nutzung, die Änderung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens JUS-IT, das in den Bereichen Jugendhilfe, Sozialhilfe und Wohngeld stufenweise eingesetzt werden soll.

Sie gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden und Bezirksamter der Freien und Hansestadt Hamburg sowie des Landesbetriebes Erziehung und Berufsbildung (LEB), die mittelbar oder unmittelbar mit dem Fachverfahren JUS-IT arbeiten.

Die Anforderungen und Funktionalitäten der Anwendung sind in Fach- und Feinkonzepten beschrieben, die die Verhandlungsvertreter der Dienststellen bzw. des Projekts einerseits und die Vertreter der Gewerkschaften und Personalräte andererseits beraten haben und im Projektverlauf weiter beraten.

Soweit beim Fachverfahren JUS-IT die Mitbestimmung berührt ist, ist der Regelungsbedarf in Anlage 1 beschrieben. Es sind folgende Querschnittsthemen:

Abschnitt 1: System- und Schnittstellendokumentation

Abschnitt 2: Nutzer- und Rechteverwaltung

Abschnitt 3: Protokollierung und Löschung

Abschnitt 4: Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation

Abschnitt 5: Nichtfunktionale Anforderungen und Benutzerschnittstellenkonzept

Abschnitt 6: Digitale Vorgangsbearbeitung/Elektronische Akte

Abschnitt 7: Berichtswesen

Darüber hinaus gehende spezifische Regelungen, die die einzelnen Releases bzw. Fachbereiche betreffen, sind in den Anlagen 2ff. beschrieben.

3. Einführungsplanung

Die Releaseplanung ist in Anlage 2 aufgeführt. Die Anlagen dieser Vereinbarung werden bei der Einführung neuer Releases bzw. neuer JUS-IT-Versionen fortgeschrieben oder ergänzt, wo dies erforderlich ist.

4. Datenschutz, Leistungs- und Verhaltenskontrollen.

Den Geboten der Datensparsamkeit und der Zweckbindung, der Verhältnismäßigkeit und der Erforderlichkeit bei der Verarbeitung personenbezogener Daten ist Rechnung zu tragen.

Das Verfahren unterstützt mit seiner integrierten Bearbeitung von Informationen und Aufgaben die Selbststeuerung des Mitarbeiters, die Steuerung des Fallgeschehens und auch die Steuerung der Aufgabenverteilung durch Vorgesetzte innerhalb einer Gruppe/eines Bereichs. Die Regelungen hierzu sind in Anlage 1, Abschnitt 4 dieser Vereinbarung beschrieben. Für einzelne Fachbereiche spezifische Regelungen werden in der auf das jeweilige Fachgebiet bezogenen Anlage (n1 – nn) getroffen.

Automatisierte Meldungen von Terminüberschreitungen eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin an den jeweiligen Vorgesetzten (Eskalation) erfolgen grundsätzlich nicht. Ausnahmen hiervon sind bei Gefahren für Leib und Leben zulässig (z.B. Kindeswohlgefährdung) und in Anlage 1, Abschnitt 4 (Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation) dieser Vereinbarung aufgeführt.

Anzeigen oder Listen mit nicht erledigten Aufgaben einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusammen werden, außer für den jeweiligen Mitarbeiter selbst, grundsätzlich nicht erstellt. Ausnahmen sind nur gem. Anlage 1 Abschnitt 4 (Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation) bzw. der spezifischen Anlagen n1 – nn dieser Vereinbarung zulässig.

Anonymisierte und verdichtete Auswertungen und Statistiken aus der Fachanwendung bzw. dem DataWarehouse sind gestattet, soweit sie sich grundsätzlich auf mehr als 7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehen. Soweit Ausnahmen nicht zwingend gesetzlich vorgeschrieben sind, werden sie mit den Spitzenorganisationen unter den Gesichtspunkten der Erforderlichkeit und der Verhältnismäßigkeit vereinbart und in Anlage 1 Abschnitt 7 dokumentiert).

Mitarbeiterbezogene oder mitarbeiterbeziehbare Auswertungen allein¹ dürfen nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Dies gilt nicht beim Verdacht strafbarer Handlungen. In diesen Fällen sind die verdachtsauslösenden Momente zu dokumentieren und der örtliche Personalrat zu informieren, sobald dies ohne Gefährdung der Ermittlungsergebnisse möglich ist.

Die Grundsätze zu Rollen und Rechten sind in Anlage 1 Abschnitt 2 beschrieben, die Grundsätze zu Protokollierung und Löschung in Anlage 1 Abschnitt 3.

Im Fachverfahren JUS-IT werden die in der Nutzer- und Rechteverwaltung festgelegten Sicherheitsrollen und Positionen entsprechend der im Feinkonzept definierten Standards für die Dienststellen eingerichtet. Der Festlegung liegen sorgfältige Abwägungen des Datenschutzes einerseits und der Handlungsanforderungen (z.B. im Falle von Kindeswohlgefährdungen) andererseits zugrunde. Änderungen kann nur die Fachliche Leitstelle im Rahmen von Changeprozessen, an deren Erstellung und Bewertung die Dienststellen

¹Protokollnotiz zu Nr. 4 Abs. 6 Satz 1: Ergeben sich aus mitarbeiterbezogenen oder mitarbeiterbeziehbaren Auswertungen Anhaltspunkte für mögliches dienst- und / oder arbeitsrechtliches Fehlverhalten, sind die Umstände zwischen der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter und den Vorgesetzten aufzuklären.

und soweit Mitbestimmungsrechte berührt sind – die Personalvertretungen² einbezogen werden, vornehmen.

Die Einrichtung und Deaktivierung von Nutzern und ihren Organisationseinheiten im Fachverfahren JUS-IT wird durch die Festlegung von Merkmalen in der HASI-Datenbank in den örtlichen Dienststellen vorgenommen und über die Schnittstelle zur Benutzerverwaltung automatisch transportiert. Die Fachliche Leitstelle wirkt in Zusammenarbeit mit den Dienststellen darauf hin, dass die Benutzerdaten zeitnah und korrekt eingelesen werden, damit eine verfahrensgestützte Vorgangsbearbeitung möglich ist.

5. Ergonomische Arbeits- und Softwaregestaltung.

Die Vertragspartner gehen bei Abschluss dieser Vereinbarung davon aus, dass Hard- und Software der Spezifikation der Nichtfunktionalen Anforderungen (NFA) und des Benutzerschnittstellenkonzeptes entsprechend gestaltet und dass sie damit die Anforderungen an die menschengerechte Gestaltung der Dialogsysteme gem. BildschirmArbVO und der betreffenden Teile der DIN EN ISO 9241 bzw. ihrer Fortschreibungen als Stand der gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse grundsätzlich erfüllen werden. Das gilt insbesondere auch im Hinblick auf die Barrierefreiheit. Entsprechungen zu internationalen Regelungen finden sich unter <http://www.section508.gov/>, <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>, <http://www.w3.org/TR/CSS2/>. Die Aufgabengestaltung bei der Arbeit mit dem System erfüllt die Anforderungen an die menschengerechte Arbeitsgestaltung (Referenz: DIN EN ISO 9241 Teil 2).

Die nichtfunktionalen Anforderungen und das Benutzerschnittstellenkonzept sind in Anlage 1 Abschnitt 5 beschrieben.

Werden die Anforderungen an die Maskenaufbauzeit nicht erfüllt, so wird schnellstmöglich Abhilfe geschaffen. Ist es nach Ablauf von drei Monaten in begründeten Ausnahmefällen nicht möglich, die Anforderungen annähernd zu erfüllen, so werden Maßnahmen nach Beratung mit den jeweils zuständigen Personalräten festgelegt. Weitergehende Mitbestimmungsrechte der Personalräte bleiben unberührt.

Die Arbeitsplatzausstattungen mit Bildschirmgeräten befolgen die in Anlage 1 Abschnitt 5 genannten Empfehlungen. Ausstattungen, die ihnen nicht entsprechen, werden zügig ausgetauscht. Dienststellen können die Arbeitsplätze im Einzelfall mit Zustimmung der örtlichen Personalräte von diesen Empfehlungen abweichend ausstatten.

In der Gebrauchstauglichkeitsprüfung werden mindestens die in Anlage 1 Abschnitt 5 aufgeführten Punkte anhand eines skalen- und kriteriengestützten Fragebogens zur Zufriedenheit angesprochen. Die genauen Befragungen werden mit dem Koordinierungsausschuss unter Einbeziehung der zuständigen Personalräte vereinbart. Die Ergebnisse und die geplanten Maßnahmen werden mit ihnen beraten. Eventuell weitergehende Mitbestimmungsrechte der Personalräte bleiben unberührt.

² Dazu ist der örtliche Personalrat rechtzeitig und umfassend, insbesondere in Hinblick auf die Folgen für Auswertungen und Bildschirmanzeigen bei Vorgesetzten zu informieren

Die Gebrauchstauglichkeitsprüfungen sind Bestandteil der Evaluation gem. § 11 der Einführungsvereinbarung. Deuten die Äußerungen der Anwenderinnen und Anwender in der Befragung auf gravierende Mängel hin, so wird dies als Anlass für genauere Überprüfungen der Einhaltung der in den vorangehenden Absätzen aufgeführten Anforderungen in der weiteren Evaluation genommen.

Die Fachliche Leitstelle (Abschnitt 8 dieser Vereinbarung) stellt sicher, dass ergonomische Verbesserungsbedarfe der Software in die folgenden Releasewechsel einfließen.

Wo die Überprüfung der Barrierefreiheit im Einführungsprozess ergeben hat, dass die Barrierefreiheit zunächst noch nicht gegeben ist, werden die Defizite in den folgenden Releasewechseln behoben. Kann die Barrierefreiheit für einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausnahmsweise nicht hergestellt werden, so vereinbart die Dienststelle die erforderlichen Maßnahmen unter Einbeziehung der Schwerbehindertenvertretung mit dem jeweils zuständigen Personalrat.

6. Digitalisierung von Dokumenten

Bei der Digitalisierung von Dokumenten wird durch entsprechende Regelungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichergestellt, dass alle erforderlichen Informationen zur Bewertung des Sachlage eindeutig abgelegt und wiederzufinden sowie über Bezüge aus der Anwendung verfügbar sind. Einzelheiten sind in Anlage 1, Abschnitt 6 dieser Vereinbarung festgelegt.

Vor Inbetriebnahme neuer Releases (ab Rel. 2) wird festgestellt, welche Dokumente in den betroffenen Fachbereichen in Papierform aufzubewahren sind (insbes. zahlungsbe gründende Unterlagen). Auf dieser Grundlage erstellt die Verwaltung eine einheitliche Dienstanweisung, wie mit der elektronischen und ggf. verbliebenden Papierakte zu verfahren ist.

Nach Erstinbetriebnahme der einzelnen Module / Releases wird in ausgewählten Dienststellen der Rückgriff auf Altakten in Papierform untersucht, um zu entscheiden, wo eine Digitalisierung erforderlich ist. Für den ASD erfolgt dies bis Inbetriebnahme von Release 1.1. Die Gewerkschaften werden in den Prozess der Entscheidungsfindung einbezogen.

Bei der nachträglichen Digitalisierung werden zusätzliche Aufwände für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter soweit möglich vermieden. Erforderliche Kapazitätsausgleiche und befristete Aufgabenverlagerungen werden mit den zuständigen Personalräten vereinbart.

7. Qualifizierung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die mit dem Fachverfahren JUS-IT arbeiten, werden in engem zeitlichem Zusammenhang mit der Arbeitsaufnahme qualifiziert. Die Inhalte sind in Anlage 4 beschrieben. In die dienststellenbezogenen Genehmigungen und Planungen werden die jeweils zuständigen Personalräte nach den Vorgaben des HmbPersVG mit einbezogen.

Für alle mit JUS-IT arbeitenden Beschäftigten werden Wiederholungs- und Vertiefungsschulungen angeboten.

8. Fachliche Leitstelle

Die Fachliche Weiterentwicklung des Verfahrens wird über die Fachliche Leitstelle koordiniert. Dazu spezifizieren die fachlich und steuerungsverantwortlichen Dienststellen der FHH ihre Anforderungen. Die Fachliche Leitstelle berät hierbei die Dienststellen, koordiniert den Prozess und gibt die Arbeitsaufträge an die programmierende Stelle zur Umsetzung. Die Fachliche Leitstelle steht den Personalräten und den Spitzenorganisationen als Ansprechpartner für Fragen zur Weiterentwicklung des Systems zur Verfügung. Während der Projektlaufzeit sorgt die Fachliche Leitstelle dafür, dass Anforderungen des Betriebes und des Projektes für die weiteren Releases miteinander verzahnt werden.

Die Fachliche Leitstelle ist bis auf Weiteres als eigenständige Organisationseinheit im Projekt JUS-IT angesiedelt.

9. Änderungen und Erweiterungen des Systems

Die Spitzenverbände der Gewerkschaften werden über Erweiterungen und wesentliche Änderungen des Systems und einzelner Komponenten / Module (z.B. bei Release-/Versionswechseln, in der Regel Änderung der 1. Ziffer der Release-/Versionsnr.) rechtzeitig und umfassend informiert. Die Änderungen / Erweiterungen werden beraten, wenn eine Seite dies wünscht.

Änderungen, die der Mitbestimmung unterliegen und nicht durch diese Vereinbarung abgedeckt sind, werden erst nach einvernehmlicher Anpassung dieser Vereinbarung und ihrer Anlagen in Betrieb genommen, sofern die Spitzenverbände nicht einer vorläufigen Umsetzung zustimmen.

In den Evaluationen gem. § 11 der Einführungsvereinbarung werden auch die Regelungen

- zur Anzeige unerledigter Aufgaben gem. Ziffer 4 Abs.4,
- zu anonymisierten und verdichteten Auswertungen gem. Ziffer 4 Abs. 5,
- Regelungen zur Arbeitsplatzausstattung mit Bildschirmgeräten gem. Ziffer 5 Abs. 4
- zum Maß der Digitalisierung insbesondere der Altakten zahlungsbegründender Unterlagen gem. Ziffer 6

auf ihre Angemessenheit und Praktikabilität hin untersucht. Im Rahmen der Evaluation ist auch beabsichtigt, die zeitliche Ausgestaltung der Eskalationsmechanismen gem. Ziffer 4 Abs. 3 dieser Vereinbarung zu prüfen.

10. Koordinierungsausschuss

Abweichend von § 15 der Einführungsvereinbarung besteht der Koordinierungsausschuss nach Maßgabe der in der Einführungsvereinbarung getroffenen Regelungen für die Dauer von drei Jahren nach Projektende JUS-IT fort.

Der Koordinierungsausschuss tritt abweichend von § 12 der Einführungsvereinbarung bis Projektablauf (31.12.2014) in der Regel 4 mal jährlich zusammen, darüber hinaus bei Bedarf. Wenn eine der vertragsschließenden Parteien dies wünscht, tritt er unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Monaten, zusammen. Nach dem 31.12.2014 tagt er bedarfsweise bzw. wenn eine der Vertragsparteien es wünscht, unverzüglich.

Seine Aufgaben sind die Beratung der Weiterentwicklung und Evaluation des Systems und der Arbeit mit der Anwendung sowie die Bereinigung von Konflikten, die vor Ort nicht lösbar sind. Der Koordinierungsausschuss bereitet die Anpassung dieser Vereinbarung an sich ändernde Gegebenheiten (v.a. Systemänderungen) inhaltlich vor.

Nach Beendigung des Projektes übernimmt die Fachliche Leitstelle die Federführung zur Betreuung des Koordinierungsausschusses und dient den Spitzenverbänden und Personalräten als Ansprechpartner, insbesondere hinsichtlich der Weiterentwicklung des Systems.

Im Koordinierungsausschuss einvernehmlich erarbeitete Fortschreibungen der Anlagen dieses Dokumentes werden den Spitzenorganisationen zugeleitet. Erfolgt seitens der Spitzenorganisationen binnen 8 Wochen keine Rückmeldung, gilt die fortgeschriebene Fassung der Anlagen als vereinbart.

Im Koordinierungsausschuss einvernehmlich erarbeitete Änderungen dieser Ergänzungsvereinbarung können per Unterschrift im Umlaufverfahren mit den Spitzenorganisationen vereinbart werden.

11. Schlussbestimmungen

Diese Ergänzungsvereinbarung tritt mit Wirkung zum 21. Mai 2012 in Kraft. Sie gilt, bis sie durch eine Vereinbarung ersetzt wird, die nach Ablauf des Projektes den endgültigen Betrieb des Fachverfahrens JUS-IT regelt³.

Sie kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Halbjahres gekündigt werden, frühestens zum 31.12.2014.

Die Prozessvereinbarung zur Einführung einer neuen IT-Lösung für Jugendhilfe-, Grundsicherungs-, Sozialhilfe und Wohngeldangelegenheiten (IT-Lösung Jugend und Soziales, JUS-IT) vom 11.08.2010 gilt mit Ausnahme der in Nr. 10 dieser Vereinbarung getroffenen Regelungen unverändert fort.

³ Protokollnotiz zu Nr. 11 Abs. 1 Satz 2: Die Vereinbarungspartner werden im Rahmen der nächsten Ergänzungsvereinbarung einen Endtermin vereinbaren.

Protokollnotiz:

Zum Zeitpunkt der Sitzung des Koordinierungsausschusses am 10. Mai 2012 waren folgende Punkte der To-Do-Liste für die Bezirke noch nicht zu 100 % erfüllt:

- Anordnungsbefugnisse für Kasse Hamburg müssen für alle Beschäftigten gegeben sein,
- die Ordner Postfach müssen in allen Abteilungen eingerichtet sein,
- die Zuständigkeit für das JUS-IT-Postfach muss festgelegt sein,
- „Wer macht was im Verfahren“ muss allen Beschäftigten bekannt sein,
- der PDF-Creator muss in allen Bereichen eingerichtet sein,
- alle Multiplikatoren müssen die Regelwerke kennen.

Der Koordinierungsausschuss erwartet, dass diese Punkte bis zum 04.06.2012 abgearbeitet sind. Der Koordinierungsausschuss erwartet weiterhin, dass die restlichen offenen Punkte der To-Do-Liste und die zum Zeitpunkt der Produktivsetzung des Verfahrens bereits festgestellten betriebsbehindernden Fehler bis zum 18.06.2012 abgearbeitet sind.

Das Projekt berichtet dem Koordinierungsausschuss bis zum 22.06.2012 über die Abarbeitung der offenen Punkte und erstellt ggf. einen Zeitplan für die dann noch verbleibenden Restanten.

Der Koordinierungsausschuss tritt bis zum 06.07.2012 zusammen, um die resultierenden Maßnahmen und das weitere Vorgehen zur Evaluation zu beschließen. Er wird laufend über Änderungsbedarfe, die sich aus dem Echtbetrieb ergeben, beraten und beschließen.

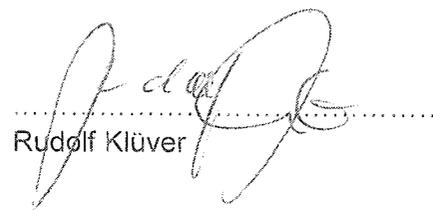
Hamburg, den 26.9.12

Freie und Hansestadt Hamburg
Für den Senat



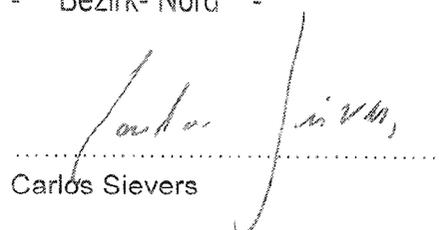
Bettina Lentz

dbb hamburg
beamtenbund und tarifunion



Rudolf Klüver

Deutscher Gewerkschaftsbund
- Bezirk- Nord -



Carlos Sievers

Anlage 1 Abschnitt 1: System- und Schnittstellendokumentation

Das verwendete IT - System trägt die Bezeichnung „Cúram Business Application Suite“.

Das Gesamtsystem setzt sich dabei zusammen aus einem Hauptprogramm sowie verschiedenen „Enterprise“ und „Solution“ Modulen.

Das Hauptprogramm trägt die Bezeichnung „Cúram Enterprise Framework“.

Folgende „Cúram Enterprise Modules“ und „Cúram Solution Modules“ kommen zum Einsatz:

- Enterprise Modules
 - Cúram Provider Management
 - Cúram Financial Management
 - Cúram Service Planning
 - Cúram Intelligent Evidence Gathering
 - Cúram Appeals
 - Cúram Supervisor Workspace
- Solution Modules
 - Cúram Child Services

Alle Systemkomponenten werden in der Version CúramDE 5.2 SP4 eingesetzt.

Anlage 1 Abschnitt 2: Nutzer- und Rechteverwaltung

Die Nutzer- und Rechteverwaltung umfasst die Funktionsgruppen Autorisierung und Authentifizierung. Referenz ist das Feinkonzept Nutzer- und Rechteverwaltung vom 14.01.2011 (Version 1.0). Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Anlage befolgt.

Autorisierung

Jedem Anwender / jeder Anwenderin wird genau eine Rolle mit den (gem. Tätigkeiten, Position, Organisationseinheit, Standort) zugehörigen Zugriffsberechtigungen zugewiesen. Die dabei grundsätzlich verwendeten Sicherheitsgruppen und -profile (Rollen) sind für im Dokument unten angefügt. Das Rollen- und Rechtekonzept stellt sicher, dass die AnwenderInnen genau die Daten und Dokumente einsehen und ändern können, für die das zur Aufgabenerledigung und unter Berücksichtigung des Datenschutzes erforderlich ist. Nur bei besonders sensiblen Daten (z.B. Krankenakten) werden Anwender zur Bestätigung des Zugriffswunsches aufgefordert, jeweils unter Hinweis auf die besondere Schutzwürdigkeit der Daten / Dokumente.

Mit dem Funktionsbereich Benutzeradministration werden Benutzerkonten gepflegt, gelöscht, geschlossen und wieder eröffnet, gesperrt. Im Hinblick auf die Qualifikationen der NutzerInnen werden lediglich die Berufsbezeichnungen erfasst. Tätigkeiten und Positionen werden so erfasst, wie es für die Rollenzuweisung erforderlich ist. Die Abwesenheits- und Vertretungsregeln ermöglichen fallspezifische Vertretungen. Auswertungen der Abwesenheitszeiten erfolgen nicht. Arbeitszeitschemata werden nicht hinterlegt.

Mit dem Funktionsbereich Organisationsadministration werden Organisationseinheiten und Positionen einer übergeordneten Organisation zugewiesen, Benutzerpositionen zugewiesen, die Organisationsstruktur, Standorte, Homepage, Berichtslinien, Ressourcen und Verbindungsdaten definiert. Im Hinblick auf die Curam – Kalenderdaten wird eine einseitige Synchronisation in Outlook hinein bereitgestellt. Arbeitszeitschemata der Organisation werden nicht hinterlegt.

Die Standortadministration umfasst neben der Struktur, den Ressourcen, dem Feiertagskalender die Öffnungszeiten am Standort. Für die Abwesenheitszeiten der Führungskraft am Standort, geht deren Rechteprofil vollständig an die Stellvertretung über.

Die Sicherheitsadministration setzt die Vorgaben über die Struktur der Sicherheitskennung, die Funktions-, Feld-, Organisations-, Produkt- und Programmsicherheit um.

Authentifizierung

Die Authentifizierung ist die passwortgeschützte Anmeldung. Hierfür wird das für die AnwenderInnen einfachste mit den Datenschutzerfordernissen verträgliche Verfahren genutzt.

Anlage 1 Abschnitt 3: Protokollierung und Löschung

Die Protokollierung enthält die Funktionsbereiche Auditing, Logging und Fachliche Protokollierung. Die Löschung enthält die Funktionsbereiche automatische physikalische und manuelle physikalische Löschung. Referenz sind die Feinkonzepte Löschung vom 17.01.2011 (Version 1.0) und Protokollierung vom 15.12.2010 (Version 1.0). Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Anlage befolgt.

Auditing und Logging protokollieren ausschließlich Betriebsdaten, die Protokolle dürfen nur von bestimmten Personen des Betriebs eingesehen werden. Der Betrieb und die bestimmten Personen müssen noch definiert werden. Ebenso die Anlässe und die Regeln, nach denen Betriebsprotokolldaten in Ausnahmefällen an andere herausgegeben werden dürfen.

Das Auditing beinhaltet die Protokollierung von Nutzer- und Systemaktivitäten zum Zwecke der Nachvollziehbarkeit bei technischen Störungen und der Dokumentation des Verwaltungshandelns. Die aufgezeichneten Audit-Informationen werden in Fortschreibung dieser Anlage angegeben (Zeitstempel, Benutzername (Prozedurname), Feldname, ggf. alter Wert, ggf. neuer Wert). Es werden auch erfolgreiche und gescheiterte Logins protokolliert.

Das Logging protokolliert Ereignisse im Gesamtsystem. Die Daten sind ausschließlich von betrieblicher Relevanz. Zugriff haben ausschließlich Dataport - Mitarbeiter zur Störungsbeseitigung. Die Daten werden laufend überschrieben.

Die fachliche Protokollierung umfasst die Protokollierung von NutzerInnenaktivitäten im Hinblick auf Personenänderungen, Falländerungen und Aufruf fremder Fälle. Die Protokolle sind von den für die Personen und Fälle Zugriffsberechtigten einzusehen. Die protokollierten Daten sind im Feinkonzept Protokollierung (aktuell Vers. 0.21) beschrieben.

Mit der fachlichen Protokollierung verbundene Benachrichtigungen erfolgen nicht an den Vorgesetzten eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin.

Die Daten werden nach Fallabschluss unmittelbar nach Verstreichen der Aufbewahrungsfrist unwiederbringlich gelöscht. Das gilt auch für die mit dem einzelnen verbundenen Auditing – Daten und die fachlichen Protokollierungen. Die Löschfristen sind für verschiedenartige Objekte und die damit verbundenen Protokolldaten je nach Aufbewahrungsfrist unterschiedlich einstellbar.

Anlage 1 Abschnitt 4: Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation

Die Verwaltung von Aufgaben und Fällen enthält die Funktionsbereiche Zuordnung von Fällen und Verwaltung von Aufgaben. Referenz ist das Feinkonzept Aufgabenverwaltung und Arbeitsorganisation vom 16.12.2010 (Version 1.0) Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Anlage befolgt.

Zuordnung von Fällen

In den Funktionsbereichen „Mein Arbeitsbereich“ und „Posteingang“ werden Fälle angezeigt, zugeordnet und die Zuständigkeiten aktiv übernommen. Bei allen Übergaben und Neu- und Wiederaufnahmen von Fällen muss die Zuständigkeit vom Fallverantwortlichen aktiv übernommen werden. Der Vorgesetzte kann die Informationen der einzelnen Fälle der fallverantwortlichen Mitarbeiter einsehen, deren Vorgesetzter er ist. Dies wird in der fachlichen Protokollierung, Aufruf fremder Fälle, dokumentiert und ist für die Fallzugriffsberechtigten einsehbar.

Verwaltung von Aufgaben (allgemein)

Der Funktionsbereich Verwaltung von Aufgaben umfasst die Verwaltung, Anzeige und Zuweisung von Aufgaben. Abgeschlossene Aufgaben werden nicht mehr angezeigt.

Bei der Anzeige von Aufgaben kann nur der Benutzer seine jeweils eigenen Aufgaben sehen, sobald diese aus dem Gruppenpostfach übernommen wurden. Die Aufgaben im Gruppenpostfach können alle Mitglieder der jeweiligen Gruppe einschließlich des Vorgesetzten sehen. Soweit die Gruppenmitglieder Aufgaben aus dem Gruppenpostfach und der Inbox nicht eigenständig übernehmen, ordnet der Vorgesetzte sie zu. Vorgesetzte können die offenen Aufgaben ihrer MitarbeiterInnen nur auf den einzelnen angezeigten Fall bezogen sehen. Soweit nicht im Einzelnen ausdrücklich anders beschrieben, erfolgt durch das System keine Eskalationsmeldung unerledigter Aufgaben an den jeweiligen Vorgesetzten.

Für die Gruppenpostfächer werden lückenlose persönliche Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Aufmerksamkeitsregeln für Gruppen- und Einzelpostfächer werden durch Dienstanweisung festgelegt. Als Orientierung gilt, dass die Gruppenpostfächer 2 x täglich geöffnet werden sollen, die persönlichen 1 x pro Anwesenheitstag.

Anlage 1 Abschnitt 5: Nichtfunktionale Anforderungen (NFA) und Benutzerschnittstellenkonzept

Referenz sind die Spezifikation nichtfunktionaler Anforderungen vom 23.05.2011 (Version 1.0) und das Benutzerschnittstellenkonzept vom 14.03.2011 (Version 1.0). Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Vereinbarung und dieser Anlage befolgt.

Nichtfunktionale Anforderungen:

Die Maskenaufbauzeit darf in 50 % aller Maskenaufrufe die Zeit von 3 Sekunden, in 80 % aller Fälle die Zeit von 5 Sekunden nicht überschreiten, unabhängig von der jeweiligen Maske und vom Standort des aufrufenden Rechners.

Dies wird präventiv und nach Installation stichprobenartig für repräsentative Standorte und Masken überprüft. Werden die Anforderungen nicht erfüllt, so werden die Ursachen analysiert. Untersuchungen und Analysen werden auch durchgeführt, wenn Nutzererfahrungen nahelegen, dass die Anforderungen merklich verfehlt werden.

Die Anforderungen gelten als annähernd erfüllt, wenn die genannten Zeiten um weniger als das 1,5 – fache überschritten werden.

Benutzerschnittstellenkonzept

JUS-IT erfüllt die Anforderungen des o.g. Benutzerschnittstellenkonzeptes.

Ausgestaltung der Arbeitsplätze und Evaluation

Grundlage für die Ausstattung der Arbeitsplätze und die Softwaregestaltung sind die nichtfunktionalen Anforderungen und das Benutzerschnittstellenkonzept des Projektes JUS-IT unter Bezug auf die darin enthaltenen ISO-Normen.

Insbesondere sind bei der Arbeitsplatzausstattung mit Bildschirmgeräten hinsichtlich der jeweils erforderlichen Bildschirmgröße und Auflösung die DIN EN ISO 9241 Teil 12 sowie die räumlichen Gegebenheiten zu beachten. Wegen der erwarteten Eigenschaften der Anwendung wird zunächst davon ausgegangen, dass die Aufgaben grundsätzlich mit einem Bildschirm erledigt werden können. Dies wird in Evaluationen überprüft.

In der Evaluation gem. § 11 der Einführungsvereinbarung wird vom Projekt in den jeweiligen Dienststellen u.a. die Einhaltung der geltenden Normen evaluiert. Zur Beurteilung der Ergebnisse werden die jeweiligen räumlichen Gegebenheiten (Platz, Bildschirmstellung, Blendung, Kontrast) und das Ausmaß der Verwendung elektronischer Dokumente sowie die Einschätzung der Beschäftigten zur Gebrauchstauglichkeit herangezogen.

Das Evaluationsergebnis fließt zeitnah in Empfehlungen des Koordinierungsausschusses zur Bildschirmausstattung für die unterschiedlichen Aufgabengebiete ein. Bildschirmgeräte, die ggf. geänderten Empfehlungen nicht entsprechen, werden zügig ausgetauscht. Von diesen Empfehlungen können die Dienststellen im Einzelfall mit Zustimmung des örtlichen Personalrates abweichen.

Die Empfehlungen werden an dieser Stelle dokumentiert. Diese Anlage wird bis 31.12.2017 vom Koordinierungsausschuss unter Maßgabe des § 12 der Einführungs-

vereinbarung fortgeschrieben und danach von den Dienststellen und den zuständigen Personalräten an die sich wandelnden Normen und gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse angepasst.

Gebrauchstauglichkeitsprüfungen

Gebrauchstauglichkeitsprüfungen sind Bestandteil der Evaluation. In ihnen⁴ werden mindestens folgende Gegenstände bei den Anwenderinnen und Anwendern anhand eines skalierten und kriteriengestützten Fragebogens abgefragt:

- Reaktionszeiten des Systems (Maskenaufbau)
- Stabilität und Fehlertoleranz des Systems (wenig Abstürze, Datenverluste, hohe Verfügbarkeit)
- Maskenaufbau (Übersichtlichkeit, Informationsgehalt, Geschwindigkeit)
- Dialogführung
- Zeichengröße, -darstellung und Farbgestaltung
- Bildschirmausstattung
- Arbeits- und Aufgabengestaltung
- Gesamtzufriedenheit
- Offene Bemerkungen, Beschwerden, Lob

Barrierefreiheit

Das System hält die Web Content Accessibility Guidelines [8] 2.0 Level AA zur Barrierefreiheit ein. Wo die Barrierefreiheit noch nicht überprüft wurde, erfolgt dies unverzüglich.

⁴ Gebrauchstauglichkeitsprüfung meint auch eine Befassung mit subjektiven Eindrücken der Nutzer der Anwendung

Anlage 1 Abschnitt 6: Digitale Vorgangsbearbeitung / Elektronische Akte

Eingehende Dokument werden grundsätzlich in den Geschäftszimmern digitalisiert und dort in nicht änderbare Dateiformate konvertiert (z.Zt. PDF/A). Die Geschäftszimmer bestätigen die Übereinstimmung mit dem Original und die Lesbarkeit der digitalisierten Dokumente im System. Die digitalisierten Dokumente werden ausschließlich in einem Gruppenpostfach abgelegt. Von dort rufen die jeweils zuständigen Sachbearbeiter die Dokumente ab. Wo organisatorisch erforderlich, erhält der jeweilige Vorgesetzte eine digitale Kopie; darüber wird der Sachbearbeiter automatisch benachrichtigt.

Die Sachbearbeiter können in geplanten Abwesenheitsfällen automatische Weiterleitungen an ihre jeweiligen Stellvertreter aktivieren.

Sachbearbeiter können ihnen persönlich übergebene Dokumente selbst digitalisieren und die Korrektheit und Lesbarkeit der digitalen Dokumente bestätigen, wenn sie über die entsprechende Arbeitsplatzausstattung verfügen.

Die Originale digitalisierter Dokumente werden entweder zurückgegeben oder vernichtet.

Die nicht änderungssicheren Originaldateien werden vom System automatisch gelöscht.

Anlage 1 Abschnitt 7: Berichtswesen

Im Bereich „Gewaltprävention im Kindesalter“ sind in den Bezirksämtern nur max. 3 Beschäftigte pro Dienststelle tätig.

Abweichend von Ziffer 4 Absatz 5 können auf Basis der Senatsdrucksache 18/7296 für diese Bereiche erforderliche Auswertungen vorgenommen werden.

Anlage 2: Releaseplanung

Nach derzeitigem Stand sind folgende Releases vorgesehen:

Release	Gegenstand	Zeitpunkt
1	Unterstützung ASD	21.05.2012
1.1	Optimierung Unterstützung ASD	4. Quartal 2012
2	Unterhaltsvorschuss, Beistandsschaft, Amtsvormundschaft, Jugendgerichtshilfe	3. Quartal 2013
2.1	Wohngeld	3. Quartal 2013
3	Soziales: Eingangsmanagement, Leistungsbearbeitung, Angebotsverwaltung, Abrechnung, Zahlstellen	4. Quartal 2013
3.1	Soziales: Fallmanagement, Unterstützung der Sozialen Dienstleistungszentren	3. Quartal 2013
4	Wohnraumverwaltung	4. Quartal 2014

Anlage 3: Fachkonzept ASD

Im Bereich des ASD ist eine automatische Eskalation offener / überfälliger Aufgaben an den Vorgesetzten mit vorheriger Erinnerung an den Aufgabenverantwortlichen ausschließlich in folgenden Fällen mit folgenden Fristen vorgesehen:

- Bei Eingang einer Meldung mit Verdacht auf Kindeswohlgefährdung Abgabe der fachlichen Einschätzung, ob gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen:
 - Erinnerung an fallzuständigen Mitarbeiter: 1 Arbeitstag nach Meldung
 - Eskalation an Vorgesetzten: 2 Arbeitstage nach Meldung;
- Hausbesuch (Dokumentation des Kontakts, der Sicherheitseinschätzung sowie des Hilfe- und Schutzkonzepts) nach Meldung Kindeswohlgefährdung: Fälligkeit und Eskalation an Vorgesetzten: 5 Tage nach Meldung; Erinnerung: 1 Tag zuvor
- Klärungsphase Kindeswohlgefährdung abzuschließen: 3 Monate nach Meldung; gleichzeitig Eskalation an Vorgesetzten; Erinnerung an Fallverantwortlichen: 1 Woche zuvor.
- Gerichtsmeldung Inobhutname: Fälligkeit und Eskalation: 3 Tage nach Inobhutnahme; Erinnerung: 1 Tag zuvor.

Anlage 4: Ersts Schulungen

Die Schulungen werden seitens Dataport durchgeführt. Sie wurden für die Einführung von JUS-IT fachinhaltlich erstmalig entwickelt und werden anhand der Anforderungen der Schulungsteilnehmer und gewonnener Erkenntnisse fortgeschrieben. Die Schulungsinhalte und deren Dauer orientieren sich an den unterschiedlichen Zielgruppen und deren individuellen Anforderungen wie folgt:

ASD / FIT

Die Fallzuständigen Fachkräfte der Allgemeinen Sozialen Dienste, des Familieninterventionsteams und der Sozialen Dienste Frauenhäuser sowie Psychologen und Amtsvorwünder des Familieninterventionsteams werden im Umfang von 5 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 0,5 Tage
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Anliegenaufnahme, Klärungsphase, Fallmanagement, Serviceplanung), 4 Tage
- Diagnostik (Vermittlung von Kenntnissen der sozialpädagogischen Diagnostik, z.B. Import der Diagnosebögen), 0,5 Tage

ASD / FIT Teilzeitkurse

Teilzeitbeschäftigte im ASD /FIT werden im Umfang von 8 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘, 0,5 Tage
- Kernprozesse, 7 Tage
- Diagnostik, 0,5 Tage

Wirtschaftliche Jugendhilfe

Die Fachkräfte der Wirtschaftlichen Jugendhilfe werden im Umfang von 5 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 1 Tag
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Kostenmanagement, Unterstützung des ASD bei Pflegegeldberechnung, Fallmanagement), 4 Tage

Pflegekinderdienst

Die Fachkräfte des Pflegekinderdienstes werden im Umfang von 5 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 1,5 Tage
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Registrierung, Geeignetheitsprüfung, Angebotssuche, Schnittstelle zum ASD), 4 Tage

Angebotsberatung

Die Fachkräfte der Angebotsberatung werden im Umfang von 3 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 0,5 Tage
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Suche nach Hilfeangeboten, Schnittstelle zu ASD und Angebotsverwaltung), 2,5 Tage

Interne Assistenz

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Geschäftszimmer / Geschäftsstellen der Fachbereiche ASD, FIT, HzE, RL, JAL werden im Umfang von 5 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 1 Tag
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Anliegensaufnahme, Serviceplanung (Ie-send), Dokumentenmanagement), 4 Tage

KJND

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des KJND (amb. Notdienst) werden im Umfang von 3 Tagen geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 0,5 Tage
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Anliegensaufnahme, Inobhutnahme, Schnittstelle zum ASD), 2,5 Tage

Leitungskräfte

Die Leitungskräfte ASD, FIT, HzE, KJND, Koordinatoren Kinderschutz sowie die Regionalleitungen werden im Umfang von 5 Tagen (2 Blöcke) geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 1 Tag

- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Anliegensaufnahme, Klärungsphase, Fallmanagement, Serviceplanung, Stichprobenkontrollverfahren), 4 Tage

Jugendamtsleitungen

Die Jugendamtsleitungen werden im Umfang von 2 Tagen geschult. Inhalte sind:

- Verfahren ‚JUS-IT‘ (Vermittlung übergreifender Kenntnisse der Anwendung, z.B. Navigation und Orientierung, Aufgaben- und Terminverwaltung, Posteingänge), 0,5 Tage
- Kernprozesse (Vermittlung fachspezifischer Kenntnisse anhand der für das Aufgabenfeld wesentlichen Fachprozesse, z.B. Anliegensaufnahme, Klärungsphase, Fallmanagement, Serviceplanung), 1,5 Tage

Im Rahmen der Schulung können die Beschäftigten auch zu ersten Eindrücken über die Software befragt werden. Die Teilnahme ist freiwillig, die Befragung ist anonym.