

Vereinbarung

nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes

in Ergänzung der Prozessvereinbarung zur Einführung einer neuen IT-Lösung für Jugendhilfe-, Grundsicherungs-, Sozialhilfe- und Wohngeldangelegenheiten (IT-Lösung Jugend und Soziales, JUS-IT) vom 11.8.2010

zur Einführung einer neuen IT-Lösung Wohngeld (DAW-IT)

zwischen

der Freien und Hansestadt Hamburg - vertreten durch den Senat -

- Personalamt -

einerseits

und

dem dbb Hamburg

- beamtenbund und tarifunion -

sowie

dem Deutschen Gewerkschaftsbund

- Bezirk Nord -

als Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände

des öffentlichen Dienstes

andererseits

wird Folgendes vereinbart:

Präambel

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

Diese Vereinbarung basiert auf der Prozessvereinbarung zur Einführung einer neuen IT-Lösung für Jugendhilfe-, Grundsicherungs-, Sozialhilfe- und Wohngeldangelegenheiten (IT-Lösung Jugend und Soziales, JUS-IT) vom 11.8.2010, da die Prozessvereinbarung wesentliche Prozessschritte und Vorgehensweise definiert hat, die damit nicht erneut verhandelt werden müssen.

Nr. 1

Gegenstand und Geltungsbereich

Diese Vereinbarung regelt die Einführung der neuen IT-Lösung Wohngeld gemäß Projekteinsatzungsverfügung (siehe Anlage) sowie vorläufig den Betrieb und die Nutzung, die Änderung und Weiterentwicklung des Fachverfahrens DAW-IT (Digitale Akte Wohngeld) das in den Bereichen im Bereich der Wohngeldleistungsbearbeitung eingesetzt werden und das bisher genutzte Verfahren DIWOGE ablösen soll.

Sie gilt für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Behörden und Bezirksamter der Freien und Hansestadt Hamburg, die mittelbar oder unmittelbar mit dem Fachverfahren DAW-IT arbeiten.

Die Anforderungen und Funktionalitäten der Anwendung sind in Produktdefinitions Konzepten 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 DAW-IT die Mitbestimmung berührt ist, ist der Regelungsbedarf für Querschnittsthemen, die alle Funktionsgruppen / Module gleichermaßen betreffen, in Anlage 1 beschrieben. Das 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, Aktenführung

Abschnitt 5: Nichtfunktionale Anforderungen und Benutzerschnittstellenkonzept

Abschnitt 6: Qualifizierung

Nr. 2

Einführungsplanung

Das Fachverfahren DAW-IT wird entsprechend dem jeweils geltenden Projektplan eingeführt. Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung ist geplant, die Anwendung im März 2018 mit einer Pilotierungsphase in den Betrieb zu nehmen. Diese soll Mitte April 2018 abgeschlossen wer-

den. Die bereits während der Pilotierungsphase in DAW-IT aufgenommenen Fälle sollen grundsätzlich lückenlos weiter in DAW-IT bearbeitet werden.

Die Pilotierung des Fachverfahrens DAW-IT wird in den Bezirksamtern Bergedorf und Hamburg-Nord erfolgen. Die Pilotdienststellen erhalten neben vorhergehenden Schulungen (siehe Anlage 1 Abschnitt 6) zusätzlich gesonderte Unterstützung und Begleitung durch die Fachliche Leitstelle.

Ziel der Pilotierung ist es, die Einsatzfähigkeit der Softwarelösung im tatsächlichen Dienstbetrieb zu erproben. Während des Pilotbetriebs wahrgenommene und gemeldete Mängel werden dokumentiert und hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf die vollständige Inbetriebnahme der Softwarelösung geprüft. Als betriebsverhindernd eingestufte Mängel (Fehlerklasse 1) werden vor der vollständigen Inbetriebnahme behoben bzw. soweit abgemildert, dass der Mangel akzeptiert werden kann. Betriebsbehindernde Mängel (Fehlerklasse 2) werden geprüft und soweit es keine zumutbare Umgehungslösung gibt, vor Inbetriebnahme behoben. Festgestellte Mängel der Fehlerklasse 2 mit zumutbarer Umgehungslösung sowie festgestellte Mängel der Fehlerklassen 3 und 4 werden planmäßig in nachfolgenden Softwarereleases behoben.

Die Fehlerklassen sind wie folgt definiert:

Fehlerklasse 1:

Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung des Fachverfahrens DAW-IT unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

Fehlerklasse 2:

Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung des Fachverfahrens DAW-IT erheblich eingeschränkt ist.

Dieses ist dann der Fall, wenn

- der Fehler in der täglichen oder regelmäßigen Abarbeitung der Aufgaben der Sachbearbeiter auftritt und
- der Fehler eine Einschränkung der Arbeit für eine signifikante Anzahl von Benutzern der Fachanwendung DAW-IT darstellt und
- es keine zumutbare Umgehungslösung gibt.

Eine signifikante Anzahl von Benutzern liegt in jedem Fall vor, wenn 70% oder mehr der Benutzer von dem Fehler betroffen sind.

Fehlerklasse 3:

Ein leichter Fehler liegt vor, wenn die Nutzung des Fachverfahrens DAW-IT mit leichten Einschränkungen möglich ist.

Fehlerklasse 4:

Ein kosmetischer Fehler der Klasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung des Fachverfahrens DAW-IT ohne Einschränkungen möglich ist.

In der Pilotierung wird als Bestandteil der Gebrauchstauglichkeitsprüfungen die Aufgabenangemessenheit des Verfahrens in Beobachtungsinterviews mit Anwenderinnen und Anwendern untersucht. Damit sollen auch der Unterstützungsgrad der Arbeit durch die Software im Vergleich zum abzulösenden Altverfahren und die Auswirkungen auf die Personalkapazität

abgeschätzt werden. Festgestellte Auswirkungen werden dem Koordinierungsausschuss vorgelegt und dort beraten.

Der Echtbetrieb für alle Anwenderinnen und Anwender soll Mitte Juni 2018 aufgenommen werden.

Nr. 3

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 der Mitarbeiterin bzw. 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.

Automatisierte Meldungen von Terminüberschreitungen eines Mitarbeiters oder einer Mitarbeiterin an den jeweiligen Vorgesetzten (Eskalation) erfolgen grundsätzlich nicht. Es gibt eine automatische Erinnerung durch Erzeugung einer Aufgabe an die bzw. den Vorgesetzten, wenn diese oder dieser die Verfügung weder freigibt noch zurückweist.

Anzeigen oder Listen mit nicht erledigten Aufgaben einzelner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden, außer für die jeweilige Mitarbeiterin oder den jeweiligen Mitarbeiter selbst, grundsätzlich nicht erstellt. Für die Dauer der Abwesenheitsvertretung von Beschäftigten (Urlaub, Krankheit etc.), dürfen deren Aufgaben und Benachrichtigungen bis zu 3 Vertretern angezeigt werden.

Anonymisierte und verdichtete Auswertungen und Statistiken aus der Fachanwendung bzw. dem DataWarehouse sind gestattet, soweit sie sich grundsätzlich auf mehr als 6 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 durch eine Änderung der Ergänzungsvereinbarung dokumentiert.

Abweichend von der vorgenannten Regelung zur Zulässigkeit von Auswertungen wird vereinbart, dass die Auswertung der laufenden Fälle pro Wohngebietsabschnitt (stichtagsbezogen) zulässig ist.

Ferner wird vereinbart, dass im Zeitraum des parallelen Betriebes von DIWOG und DAW-IT Auswertungen zur Feststellung von ggf. erfolgten Doppelauszahlungen möglich sind. Diese Auswertungen sind nur zulässig bis zum 31.12.2019 (Abschaltung Zahlschnittstelle DIWOG). Die Definition der Auswertung wird dem Koordinierungsausschuss zur Kenntnis gegeben.

Für Adhoc-Auswertungen, die höchstens 3-mal in der Geltungsdauer dieser Vereinbarung durchgeführt werden, können dort auch Ausnahmen im vereinfachten Verfahren zugelassen werden. In diesem vereinfachten Verfahren ist die Zustimmung der Personalräte der betroffenen Dienststellen ausreichend. Auch, wenn nur eine bezirkliche Dienststelle betroffen ist, ist die Zustimmung aller bezirklichen Personalräte erforderlich. Dazu muss die Erforderlichkeit und Angemessenheit der Auswertung unter dem Gesichtspunkt der Datensparsam-

keit und der Verhältnismäßigkeit ausdrücklich schriftlich dargelegt werden und die Zweckbindung und das Verbot zur anderweitiger Nutzung (siehe unten) verbindlich zugesichert werden. Diese schriftliche Vorlage wird in einem zweiten Schritt zwischen Fachlicher Leitstelle und Dienststellenvertretern einerseits und den Personalräten der betroffenen Dienststellen andererseits erörtert und einer Entscheidung zugeführt.

Die erhobenen personenbezogenen Daten werden nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Anwenderinnen und Anwender genutzt.¹

Mitarbeiterbezogene oder mitarbeiterbeziehbare Auswertungen **allein² (Fußnote)** dürfen nicht zur Begründung von 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 DAW-IT werden die in der Nutzer- und Rechteverwaltung festgelegten Sicherheitsrollen und Positionen für die Dienststellen eingerichtet. Der Festlegung liegen sorgfältige Abwägungen des Datenschutzes einerseits und der Handlungsanforderungen andererseits zugrunde. Änderungen kann nur die Fachliche Leitstelle im Rahmen von Changeprozessen vornehmen. Die Dienststellen werden an deren Erstellung beteiligt und in die Bewertung einbezogen. Die Spitzenorganisationen werden gemäß Nr. 10 Absatz 4 dieser Vereinbarung beteiligt.

Die Einrichtung und Deaktivierung von Nutzern und ihren Organisationseinheiten im Fachverfahren DAW-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.

Nr. 4

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 wurden und werden und dass sie damit die Anforderungen an die menschengerechte Gestaltung der Dialogsysteme gem. Bildschirm-ArbVO und der betreffenden Teile der DIN EN ISO 9241 bzw. ihrer Fortschreibungen als Stand der gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse grundsätzlich erfüllen. 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

¹ Siehe auch Nr. 4 Satz 1 und 2 der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Prozess zur Einführung und Nutzung allgemeiner automatisierter Bürofunktionen und multimedialer Technik und zur Entwicklung von E-Government vom 10.09.2001

² Protokollnotiz zu Nr. 4 Abs. 7 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.

die Anforderungen an die menschengerechte Arbeitsgestaltung (Referenz: DIN EN ISO 9241 Teil 2).

Arbeitspakete zur Erfüllung der Anforderungen der Gebrauchstauglichkeit (DIN EN ISO 9241) und der Barrierefreiheit (<http://www.section508.gov/>, <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>) sind Bestandteil der Projektplanung und –verantwortung gemäß Projekteinsatzverordnung vom 27.01.2017.

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 nach Feststellung des Mangels 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 der Anlage 1 Abschnitt 5 aufgeführten Punkte anhand eines Expertengutachtens angesprochen. Die Gegenstände und Fragestellungen des Expertengutachtens 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.

Die Gebrauchstauglichkeitsprüfungen sind Bestandteil der Evaluation des Koordinierungsausschusses gem. Nr. 10 dieser Einführungsvereinbarung. Weisen die Expertengutachten oder Äußerungen der Anwenderinnen und Anwender auf Mängel der Gebrauchstauglichkeit hin, so ergreift die Fachliche Leitstelle nach Beratungen mit den Spitzenorganisationen bzw. ihren benannten Vertretern geeignete Maßnahmen, die Mängel zu beheben. Äußerungen von Anwenderinnen und Anwendern werden als Anlass für genauere Überprüfungen der Einhaltung der in den vorangehenden Absätzen aufgeführten Anforderungen genommen, soweit sie außerhalb der Untersuchungsgegenstände des Expertengutachtens liegen oder diesem widersprechen.

Die Fachliche Leitstelle stellt sicher, dass ergonomische Verbesserungsbedarfe der Software in die folgenden Releasewechsel einfließen.

Wenn die Überprüfung der Barrierefreiheit im Einführungsprozess insbesondere in der Pilotierung ergeben hat, dass die Barrierefreiheit zunächst noch nicht gegeben ist, werden die Defizite bis Ende 2019 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.

In der Softwarelösung DAW-IT arbeiten die Fachbereiche Wohngeld aller Bezirksämter zum Teil mit den identischen Personenstammdaten. Daher ist bei der Entwicklung der Funktionalitäten sicherzustellen, dass Änderungen an gemeinsam genutzten Stammdaten keine unmittel-

telbaren Auswirkungen auf die Fall- und Leistungsbearbeitung anderer Anwenderinnen und Anwender haben.

Nr. 5

Digitalisierung von Dokumenten

Bei der Digitalisierung von Dokumenten wird durch entsprechende Regelungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichergestellt, dass alle erforderlichen Informationen zur Bewertung der Sachlage eindeutig abgelegt und wiederzufinden sowie über Bezüge bzw. Verlinkungen aus der Anwendung verfügbar sind. Vor Inbetriebnahme neuer Releases wird festgestellt, welche Dokumente in den betroffenen Fachbereichen in Papierform aufzubewahren sind (insbes. zahlungsbegründende Unterlagen). Auf dieser Grundlage erstellt die Verwaltung eine einheitliche Dienstanweisung, wie mit der elektronischen und ggf. verbliebenden Papierakte zu verfahren ist.

Voraussetzung für die Einführung einer elektronischen Akte als führendes System zur Dokumentation des Verwaltungshandelns sind die Herstellung einer den Anforderungen an die Gebrauchstauglichkeit entsprechenden Fallsicht (Bildschirm) und einer Funktion zur Generierung eines Akténausdrucks.

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.

Nr. 6

Qualifizierung

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die erstmals mit dem Fachverfahren DAW-IT arbeiten, werden in engem zeitlichem Zusammenhang mit der Arbeitsaufnahme qualifiziert. Die Grundsätze und Inhalte sind in der Anlage 1 Abschnitt 6 beschrieben. Aufbau und Inhalte der Schulungskonzepte sehen eine Verzahnung von IT- und Fachmodulen vor. In die dienststellenbezogenen Genehmigungen und Planungen werden die jeweils zuständigen Personalräte nach den Vorgaben des HmbPersVG mit einbezogen.

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

Nr. 7

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. Die Fachliche Leitstelle stellt

vor Produktivsetzung eines neuen Releases sicher, dass die Schulungen in einer stabilen Schulungsumgebung, mit produktionsnahen Testdaten durchgeführt werden.

Zur Schulung wird grundsätzlich die Version verwendet, die zur Produktivsetzung - voraussichtlich im Juni 2018 - abgenommen worden³ ist. Dies gilt nicht für die Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Pilotierungsphase teilnehmen. Hier wird die aktuellste Version der Softwarelösung zur Schulung genutzt.

Die Fachliche Leitstelle gewährleistet in Zusammenarbeit mit den Dienststellen, dass die Anwender in der Umstellungsphase vor Ort eine ausreichende Zahl qualifizierter Key-User vorfinden, die sie bei fachlichen und Bedienungsproblemen unterstützen und Softwarefehler identifizieren können, die der Support bei Dataport aufnimmt und bearbeitet. Die Key-User werden von ihren sonstigen Aufgaben in angemessenem Umfang entlastet.

Nr. 8

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 (z.B. Auswertungs- und Abfragemöglichkeiten zu mitarbeiterbezogenen oder mitarbeiterbeziehbaren Daten) 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.

Nr. 9

Koordinierungsausschuss

Der Koordinierungsausschuss tritt für Angelegenheiten der Fachanwendung DAW-IT in der Regel 1- bis 2-mal jährlich zusammen, darüber hinaus bei Bedarf. Wenn eine der vertrags-schließenden Parteien dies wünscht, tritt er unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Monaten, zusammen.

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.

Die Fachliche Leitstelle übernimmt 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 Spitzen-

³ Es liegen keine abnahmeverhindernden Fehler mehr vor.

organisationen 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.

Nr. 10

Schlussbestimmungen

Diese Ergänzungsvereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Sie gilt, bis sie durch eine Vereinbarung ersetzt wird, die den endgültigen Betrieb des Fachverfahrens DAW-IT regelt.

Sie kann mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Halbjahres gekündigt werden, frühestens zum 31.12.2018.

Bei Kündigung wirkt die Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach. In diesem Fall werden die Partner der Vereinbarung unverzüglich Verhandlungen über den Abschluss einer neuen Vereinbarung aufnehmen.

Die Ziffer 10 dieser Vereinbarung ersetzt Ziffer 12 der Prozessvereinbarung zur Einführung einer neuen IT-Lösung für Jugendhilfe-, Grundsicherungs-, Sozialhilfe und Wohngeldangelegenheiten (IT-Lösung Jugend und Soziales, JUS-IT) vom 11.08.2010. Im Übrigen gilt die letztgenannte Vereinbarung weiter.

Dies gilt bis zum Abschluss einer ablösenden Vereinbarung auch für den Fall, dass hinzukommende Module bzw. Funktionen nicht auf Basis der IBM/Cúram Social Program Management Plattform erstellt werden.

Hamburg, den 29.6.2018

Freie und Hansestadt Hamburg
für den Senat



Volker Wiedemann



Rudolf Klüver

dbb hamburg

- beamtenbund und tarifunion -



Olaf Schwede

Deutscher Gewerkschaftsbund

- Bezirk Nord -

Anlage 1 Abschnitt 1: System- und Schnittstellendokumentation

Das verwendete IT - System trägt die Bezeichnung „IBM Cúram Social Program Management Plattform“.

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 Financial Management
 - Cúram Intelligent Evidence Gathering
 - Cúram Supervisor Workspace
- Solution Modules
 - Wohngeld (Leistungen und Forderungen)

Bei Vertragszeichnung werden die Systemkomponenten in der Version IBM/Cúram 6.1.1.2 eingesetzt. Die Versionen werden regelmäßig angepasst.

Mit dem Fachverfahren DAW-IT werden Funktionen zur Unterstützung bei der Wahrnehmung der Aufgaben nach dem Wohngeldgesetz bereitgestellt. Die Anwenderinnen und Anwender sind in sieben Bezirksämtern tätig.

Funktion/Komponente	Erläuterung
Arbeitsbereich	Startseite mit Termin-, Übersichts- und Suchfunktionen
Kommunikation	Die Ablagemöglichkeiten von Dokumenten und Fallinformationen sind über Fallnotizen, Kommunikation, Anhänge, interne Dokumente sowie Kontaktprotokolle gegeben
Aufgabenverwaltung	Aufgaben können zwischen den Anwendern verschickt werden. Aufgaben enthalten ein Textfeld. Aufgaben haben keine Funktionalität zum Anhängen von Dateien.
Fallsicht	Informationen werden in der Weise angezeigt, dass diese Informationen zum Fall strukturiert vorliegen.
Aktensicht	Zurzeit keine, aktuell keine Planung.
Wohngeldfall	Der Wohngeldfall in DAW-IT bietet administrative Unterstützungsfunktionen für die Durchführung und Dokumentation aller Aufgaben gemäß dem Wohngeldgesetz an. Die notwendigen Dokumentationsfunktionen zur Belieferung der bundesgesetzlich normierten Statistiken werden bereitgestellt.
Leistungsfall	Der sog. Leistungsfall ist ein dem Wohngeldfall zugeordneter Falltyp, in dem die Anspruchsberechtigung dokumentiert und geprüft und aus dem dann die Zahlung veranlasst wird.
Forderungsfall	Der sog. Forderungsfall ist ein dem Wohngeldfall zugeordneter Falltyp, in dem Ansprüche gegen Leistungsemp-

	fänger und Unterhaltspflichtige sowie ggf. Dritte geprüft und dokumentiert sowie Forderungen technisch veranlasst und an SNH übermittelt werden.
Stichprobenkontrollverfahren	Hinterlegung von Regeln zur Einbeziehung von Vorgesetzten oder Kollegen zur Bestätigung von Dateneingaben.
Wissensmanagement	Bereitstellung kontextsensitiver Hilfen und Regelungen (u.a. Anlagenband).
Beteiligendaten (ohne zentrale Informationen)	Personen, Informationsanbieter, Repräsentanten

Anlage 1 Abschnitt 2: Nutzer- und Rechteverwaltung

Die Nutzer- und Rechteverwaltung umfasst die Funktionsgruppen Autorisierung und Authentifizierung.

Als Referenz für die Definition der Nutzer- und Rechteverwaltung dient das Berechtigungskonzept im Kassengenehmigungsverfahren (Version 1.0). Bei Änderungen dieses Berechtigungskonzepts wird das geänderte Berechtigungskonzept den Spitzenorganisationen zur Kenntnis gegeben.

Autorisierung

Jeder Anwenderin bzw. jedem Anwender wird genau eine Rolle mit den (gem. Tätigkeiten, Position, Organisationseinheit, Standort) zugehörigen Zugriffsberechtigungen zugewiesen. Das Berechtigungskonzept (siehe Berechtigungskonzept zum Kassengenehmigungsverfahren) stellt sicher, dass die Anwenderinnen und Anwender genau die Daten und Dokumente einsehen und ändern können, für die das zur Aufgabenerledigung und unter Berücksichtigung des Datenschutzes erforderlich sind. Nur bei besonders sensiblen Daten (z.B. Krankenakten) werden Anwenderinnen und 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 Nutzer 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 und dem Feiertagskalender auch 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 und Anwender einfachste mit den Datenschutzanforderungen 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.

Bei Abweichungen werden im Systembetrieb die Bestimmungen dieser Anlage befolgt.

Auditing und Logging protokollieren ausschließlich Betriebsdaten, die Protokolle dürfen nur von einem eingeschränkten Personenkreis im Rahmen der Betriebsbetreuung bei Dataport eingesehen werden.

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 Log-ins 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 Nutzeraktivitäten im Hinblick auf Personenänderungen, Falländerungen und Aufruf fremder Fälle. Die Protokolle sind von den für die Personen und Fälle Zugriffsberechtigten (siehe Abschnitt 2 Autorisierung) einzusehen.

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

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.

Eine Benachrichtigung wird 6 Monate nach Erstellung der Benachrichtigung gelöscht.

Anlage 1 Abschnitt 4: Verwaltung von Aufgaben und Arbeitsorganisation, Aktenführung

Die Verwaltung von Aufgaben und Fällen enthält die Funktionsbereiche Zuordnung von Fällen und Verwaltung von Aufgaben.

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. Eine Vorgesetzte bzw. ein Vorgesetzter kann die Informationen der einzelnen Fälle der fallverantwortlichen Mitarbeiterin oder des fallverantwortlichen Mitarbeiters einsehen, wenn sie bzw. er deren Vorgesetzte oder Vorgesetzter 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 einem gesonderten Reiter angezeigt.

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

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.

Ausgestaltung der Arbeitsplätze und Evaluation

Grundlage für die Bewertung der notwendigen Ausstattung der Arbeitsplätze und die Softwaregestaltung sind die jeweils geltenden nichtfunktionalen Anforderungen und das Benutzerschnittstellenkonzept der Softwarelösung DAW-IT. Die DIN EN ISO 9241 (Ergonomie der Mensch-System-Interaktion) wird dabei als wesentliche Grundlage der Ausstattung und Gestaltung genutzt.

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.

Aufgrund der vorgenommenen Praxisbeurteilungen durch externe Gutachter, Personalvertretern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Fachlichen Leitstelle, der Notwendigkeit der gleichzeitigen Betrachtung von elektronisch vorliegenden Dokumenten (Posteingänge, E-Mails, Rechnungen, DIWOGES zur Datenübernahme etc.) und der Übernahme von Daten aus diesen Dokumenten bzw. Systemen ist eine **Ausstattung mit 2 Bildschirmen** für alle Arbeitsplätze, an denen mit der „NEUEN IT-LÖSUNG WOHN GELD“ in vorab beschriebener Form gearbeitet wird, vorzusehen.

Von diesen Empfehlungen können die Dienststellen im Einzelfall mit Zustimmung des örtlichen Personalrates abweichen.

Diese Anlage wird bis 31.12.2018 vom Koordinierungsausschuss unter Maßgabe des § 12 der Einführungsvereinbarung 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 durch Experten beurteilt:

- Reaktionszeiten des Systems (Maskenaufbau)

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

- 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. In den Bereichen, in denen die Barrierefreiheit noch nicht überprüft wurde, erfolgt dies unverzüglich.

Anlage 1 Abschnitt 6: Qualifizierung

Ziel der Einführungs- und Einarbeitungsqualifizierungen (s. Ziff. 7 Abs.1 dieser Vereinbarung) ist es, die Anwenderinnen und Anwenderinnen in die Lage zu versetzen, ihre Arbeitsaufgaben mit Unterstützung des IT-Systems effizient und produktiv erledigen zu können. Diese Schulungen enthalten daher stets die Elemente

- Darstellung der Fachaufgaben und Teilaufgaben, die technikgestützt bearbeitet bzw. nicht bearbeitet werden können,
- Grundsätzliche Beschreibung der Eigenschaften von Web – Anwendungen und der Nutzeroberfläche
- Beschreibung der Philosophie der Anwendung und der besonderen Bedeutung der verwendeten Begriffe
- Bearbeitung konkreter, vorkommender Aufgaben von Beginn bis zum angestrebten Arbeitsergebnis. Dabei werden auch mögliche Sonderfälle berücksichtigt.
- Beschreibung der Schnittstellenerfordernisse zu nachfolgenden Aufgabenbereichen bzw. zu solchen, mit denen technikvermittelte Kooperationserfordernisse bestehen.

Die Verwaltung stellt sicher, dass die Schulungen von didaktisch und fachlich qualifizierten Personen durchgeführt werden, sodass sowohl die fachliche und systembezogene Qualifizierung gewährleistet ist als auch die Verzahnung beider Inhalte. Die Schulungsinhalte und deren Dauer orientieren sich an den unterschiedlichen Zielgruppen und deren individuellen Anforderungen.

Die Schulungen sind für den jeweilige Personenkreis (Ziff. 0 Abs. 1) verbindlich. Verantwortlich ist die jeweilige 1. Führungsebene.

Einführungsqualifizierungen

Vor Beginn der Anwenderschulungen zur Einführung eines neuen Moduls werden Key-User für die Anwenderunterstützung vor Ort befähigt. Die Key-User sollen bei allgemeinen und bei seltener auftretenden Sonderfällen Fragen zur Aufgabenerledigung mit dem System klären können.

Aus den beiden Pilotdienststellen werden jeweils die beteiligten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Beginn des Pilotbetriebes zu einer insgesamt 5tägigen technischen Schulung bei Dataport ITBBZ eingeladen. In diesen 5 aufeinanderfolgenden Tagen liegt der Schwerpunkt auf der Erstellung und Bearbeitung des Wohngeldfalles. Ca. 3 Tage sind für die Schulung des Leistungsfalles und ca. 2 Tage für die Schulung des Forderungsfalles eingeplant. Die gesamte Schulungsdauer beinhaltet Zeiteinheiten, die für die Wiederholung des Erlernten sowie Fragen genutzt werden können.

Die Schulungen sollen unmittelbar in den 5 Tagen vor dem Start des Pilotbetriebs stattfinden.

Die in der Pilotschulung gesammelten Erfahrungen fließen in die Gestaltung der Schulungen für den Echtbetrieb in allen Bezirksämtern ein.

Der Anwenderkreis des Fachverfahrens DAW-IT teilt sich im Wesentlichen in 3 Gruppen auf:

- a. Sachbearbeitung Wohngeld
- b. Eingangsbearbeitung Wohngeld Soziales Dienstleistungszentrum (BÄ Altona, Harburg, Hamburg-Nord)
- c. Vorgesetzte Wohngeld

Für die Sachbearbeitung Wohngeld ist die Schulungsdauer auf 5 Tage angelegt, wobei diese nicht unbedingt aufeinanderfolgen müssen. Üblicherweise findet diese Schulung in zwei Blöcken zu jeweils 3 bzw. 2 Tagen geteilt nach der Schulung des Leistungs- und Forderungsfalles statt. Die gesamte Schulungsdauer beinhaltet Zeiteinheiten, die für die Wiederholung des Erlernten sowie Fragen genutzt werden können.

Sowohl die Schulung für die Pilotdienststellen als auch die für alle weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sachbearbeitung Wohngeld sowie für die Vorgesetzten Wohngeld werden folgende Inhalte aufweisen:

- Programmaufbau, Orientierung und Navigation
- Wohngeldfall erfassen und bearbeiten
- Leistungsfall erfassen und bearbeiten
- Angaben erfassen und bearbeiten
- Änderung von Leistungen
- Aufgaben bearbeiten und verwalten
- Anschreiben und sonstige Dokumente aus Dokumentvorlagen erstellen
- Forderungsfall (Mahnverfahren, Stundung, Niederschlagungen)
- Forderungsmanagement

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Eingangsbearbeitung Wohngeld in den Sozialen Dienstleistungszentren erhalten eine zweitägige Schulung mit folgenden Schulungsinhalten:

- Programmaufbau, Orientierung und Navigation
- Wohngeldfall erfassen und bearbeiten
- Aufgaben bearbeiten und verwalten
- Anschreiben und sonstige Dokumente aus Dokumentvorlagen erstellen

Die Vorgesetzten Wohngeld erhalten zusätzlich eine eintägige Schulung zu der Vorgesetztenfunktion in der Fachanwendung DAW-IT.

Einarbeitungsqualifizierungen

Die Einarbeitungsqualifizierung beinhaltet mindestens die folgenden Elemente:

- die individuelle Einarbeitung vor Ort durch Mentoren,
- Verantwortliche Ansprechpartner für Qualifizierung in den Bezirken (Koordinatoren)
- differenzierte Checklisten zur Unterstützung (angelehnt an die Empfehlungen des Personalamtes)
- Hospitationen
- Qualifizierungen

Bei der Einarbeitungsqualifizierung wird erhöhter Wert auf die Vermittlung der fachlichen Grundlagen für die Arbeit mit dem Verfahren gelegt. Die Verwaltung stellt sicher, dass die Einarbeitungsqualifizierung in angemessenem Abstand stattfindet.

Die Anwenderinnen und Anwender haben ein Anrecht, innerhalb von 2 Monaten nach Anmeldung ihres Bedarfs an den entsprechenden Schulungen teilzunehmen.

Nach der Einführungsschulung wird ein zweizügiges Schulungsmodell angeboten. Die Unterscheidung erfolgt hier nach neuen Kollegen, die keinerlei oder wenig Erfahrung mit DAW-IT haben und Kollegen, die bereits seit längerem mit dem System arbeiten.

Für die neuen Kolleginnen und Kollegen wird zunächst ein eintägiger Grundkurs angeboten. Ziel ist es hier, die Startseite und den Fallaufbau kennenzulernen und zu verstehen. Dieser Kurs wird fachübergreifend angeboten. Im Anschluss an diesen Tag werden weitere Termine für eine individuelle Schulung am eigenen Arbeitsplatz mit einem Fachdozenten von Dataport vereinbart und durchgeführt. Es sind 2-4 halbe Schulungstage dafür vorgesehen.

Grundlage für die Einarbeitung neuer Beschäftigter ist ein Qualifizierungsplan. Die Einarbeitungsqualifizierung berücksichtigt auch die QM-Prozesse.

Einarbeitung DAW-IT Dataport	Einarbeitung Sachgebiet Wohngeld
Fachverfahren DAW-IT • 1-tägiger Grundkurs JUS- IT bei Dataport • 2-4 „halbe“ Tage Schulung am eigenen Arbeitsplatz • Programmaufbau, Orientierung und Navigation • Wohngeldfall erfassen und bearbeiten • Leistungsfall erfassen und bearbeiten • Angaben erfassen und bearbeiten • Änderung von Leistungen • Aufgaben bearbeiten und verwalten • Anschreiben und sonstige Dokumente aus Dokumentvorlagen erstellen • Forderungsfall (Mahnverfahren, Stundung, Niederschlagungen) • Forderungsmanagement Weitere Qualifizierungen nach Bedarf	Die Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters erfolgt Side-by-Side in der Dienststelle. Diese erfolgt durch eine/n qualifizierte/n Mitarbeiter/in. Ansprechpartner sind neben dieser/m auch der Key-User und die Abteilungsleitung. In regelmäßigen Abständen wird der Einarbeitungsstand überprüft. Die Einarbeitung erfolgt auf Grundlage eines Detaileinarbeitungsplans der Dienststelle. Zentrale Informationsveranstaltungen werden durch die BSW koordiniert und nach Bedarf gesteuert.

Wiederholungs- und Vertiefungsschulungen

Die Anwenderinnen und Anwender, die bereits vertraut im Umgang mit der Software DAW-IT sind, erhalten die Möglichkeit einer abteilungsbezogenen und somit individuellen Vor-Ort-Schulung durch einen Dozenten von Dataport sowie dem entsprechenden Modulverantwortlichen aus der Fachlichen Leitstelle. Termin- und Themenabsprachen erfolgen hier zwischen der Fachlichen Leitstelle und der jeweiligen Leitungskraft.

Schulungen bei wesentlichen Änderungen und Erweiterungen der Funktionalitäten und der Benutzeroberfläche

Bei Planung von wesentlichen Änderungen und Erweiterungen von Funktionalitäten und der Benutzeroberfläche wird der daraus resultierende Schulungsbedarf im Koordinierungsausschuss beraten.