

Vereinbarung

nach § 93 des Hamburgischen Personalvertretungsgesetzes (HmbPersVG)

über Rahmenbedingungen und Regelungen für den laufenden Betrieb, die Nutzung und die Weiterentwicklung bestehender sowie der Einführung neuer IT-Verfahren auf Basis der Plattform des Antrags- und Fallmanagements (AFM)

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 / Vorbemerkung

Das AFM wird in der FHH seit mehr als zehn Jahren erfolgreich für die Entwicklung und den Betrieb von Online-Diensten, also digitale Verwaltungsleistungen, genutzt. Hierfür wird das Antragsmanagement des AFM genutzt. Das Fallmanagement des AFM wird bisher nur in wenigen Fällen genutzt und soll nun vermehrt zum Einsatz kommen.

Mit dem Fallmanagement des AFM können digital (über Online-Dienste) gestellte Anträge von Bürgerinnen und Bürgern oder Unternehmen durch die zuständigen Ämter und Behörden einfach und webbasiert gemeinsam bearbeitet werden. Es handelt sich also um die Sachbearbeitungssicht auf eingereichte Vorgänge. Dabei werden in einem strukturierten Prozess mit Hilfe von Workflows die entsprechenden zuständigen Stellen beteiligt. Im Fallmanagement können so zu den Anträgen z.B. Beteiligungen sichergestellt, Dokumente erzeugt und Antworten / Bescheide an den Antragsteller erstellt werden.

Die jeweiligen Fallmanagement-Verfahren werden dabei in der Entwicklung über eine grafische Modellierung der Geschäftsprozesse und Workflows erzeugt, Dokumentenflüsse werden abgebildet.

Nr. 1*

Gegenstand der Vereinbarung

Gegenstand der Vereinbarung sind die Einführung der Betrieb, die Nutzung und die Weiterentwicklung von IT-Verfahren innerhalb des Fallmanagements des Antrags- und Fallmanagements (AFM). Fallmanagement-Verfahren sind in der Anlage 1 benannt.

Zweck und Ziel des IT-Verfahrens sind in der Anlage 2 - Strukturierte Darstellung¹ - näher beschrieben. Die Anlage ist Bestandteil der vorliegenden Vereinbarung.

Nr. 2

Geltungsbereich

Die Vereinbarung gilt für alle Verwaltungseinheiten der FHH, für die der Senat oberste Dienstbehörde ist.

¹ Mit den Spitzenorganisationen ist vereinbart worden, dass künftig auf das Formular „Beschreibung der Verarbeitungstätigkeit“ verzichtet und das Formular „Strukturierte Darstellung“ verwendet wird.

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Nr. 3

Ergonomie, Barrierefreiheit und Arbeitsplatzgestaltung

Die Gestaltung der ergonomischen Eigenschaften des IT-Verfahrens und der betroffenen Arbeitsplätze richtet sich nach den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und orientiert sich an den Grundsätzen der DIN EN ISO 9241.

Die schutzwürdigen Belange besonderer Beschäftigtengruppen (z.B. Menschen mit Behinderung) werden bei der Arbeitsplatzgestaltung berücksichtigt (z.B. Einrichtung mit Zusatzsoftware wie Bildschirmausleseprogramm, -vergrößerungsprogramm o.ä.), so dass ein barrierefreies Arbeiten möglich ist.

Die betroffenen Arbeitsplätze sind mit Endgeräten ausgestattet, die der Fachaufgabe angemessen sind und dem Stand der Technik entsprechen.

Soweit sich aus einer Anwendung neue technische Anforderungen ergeben, wird eine Anpassung vorgenommen. Die Freie und Hansestadt Hamburg als Arbeitgeberin, vertreten durch die jeweils zuständige Behörde bzw. Dienststelle, wird dabei die sich aus den §§ 3-14 Arbeitsschutzgesetz und Anlage 6 der Verordnung über Arbeitsstätten ergebenden Pflichten erfüllen².

Alle konkreten Fallmanagement-Umsetzungen werden hinsichtlich der Barrierefreiheit einer Prüfung unterzogen.

Zu den Ergebnissen der Barrierefreiheitsbetrachtung der Plattform „Antrags- und Fallmanagement“ siehe Anlage 3

Nr. 4

Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung

Die Einführung, der laufende Betrieb und die Weiterentwicklung neuen IT-Verfahren werden nicht zu Kündigung oder Änderungskündigung von Arbeitsverhältnissen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung führen. Bei notwendigen Versetzungen oder Umsetzungen werden vorrangig gleichwertige Arbeitsplätze bzw. Dienstposten angeboten, sofern im bisherigen Tätigkeitsbereich eine gleichwertige Tätigkeit nicht weiter möglich ist.

Bei Versetzungen oder Umsetzungen werden alle Umstände angemessen berücksichtigt, die sich aus der Vor- und Ausbildung, der seitherigen Beschäftigung und persönlicher und sozialer Verhältnisse der bzw. des Betroffenen ergeben.

Gleiches gilt, wenn notwendige personelle Maßnahmen im Einzelfall unvermeidlich sein sollten, weil Beschäftigte auch nach den erforderlichen Fortbildungs- oder Schulungsmaßnahmen den sich aus dem neuen Verfahren ergebenden Anforderungen nicht entsprechen. Auch in

² Näheres regelt die Vereinbarung zu der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur betrieblichen Gesundheitsförderung in der hamburgischen Verwaltung hier: Regelung zur Gefährdungsbeurteilung der physischen und psychischen Belastungen am Arbeitsplatz

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

diesen Fällen finden betriebsbedingte Kündigungen oder Änderungskündigungen mit dem Ziel der tariflichen Herabgruppierung nicht statt.

Die Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung für die Tarifbeschäftigten richtet sich ferner nach dem Tarifvertrag über den Rationalisierungsschutz für Angestellte vom 09.01.1987.

Soweit sich aus dem Beamtenrecht nichts anderes ergibt, gilt die Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG über den Rationalisierungsschutz für Beamte vom 09.05.1989.

Auf die Belange der Kolleginnen und Kollegen mit Behinderung wird besonders Rücksicht genommen.

Nr. 5

Datenschutz, Schutz vor Leistungs- und Verhaltenskontrolle

Es werden nur diejenigen personenbezogenen Daten verarbeitet (hierunter fallen auch Auswertungen, vgl. Artikel 4, Ziffer 1 und 2 Verordnung (EU) 2016/679, DSGVO), die für die Erledigung der Fachaufgabe erforderlich sind.

Dabei sollen im Produktivbetrieb keine nutzerbezogenen Auswertungen verwendet werden, die sich auf Gruppen kleiner drei Personen bezieht, soweit keine gesetzlichen Verpflichtungen diesem Grundsatz widersprechen³

Die personenbezogenen Daten werden gemäß 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 nicht zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle der Anwenderinnen und Anwender genutzt. Dies gilt sowohl unmittelbar über das IT-Verfahren als auch mittelbar über andere IT-Verfahren.

Die im Zusammenhang mit diesem Verfahren verarbeiteten personenbezogenen Daten der Anwenderinnen und Anwender dürfen grundsätzlich nicht zur Begründung dienst- und/oder arbeitsrechtlicher Maßnahmen verwendet werden. Ausnahmsweise ist dies bei einem (auch zufällig entstandenen) konkreten Verdacht zur Aufklärung von Missbrauchstatbeständen (Dienstvergehen, Verletzung arbeitsvertraglicher Pflichten oder strafbare Handlungen) zulässig. Der auslösende Sachverhalt ist zu dokumentieren. Der zuständige Personalrat ist möglichst⁴ vorher zu unterrichten. Die bzw. der betroffene Beschäftigte ist zu unterrichten, sobald dies ohne Gefährdung des Aufklärungsziels möglich ist. Daten, die ausschließlich zum Zwecke der Aufklärung erhoben wurden, sind zu löschen, sobald der Verdacht ausgeräumt ist oder sie für Zwecke der Rechtsverfolgung nicht mehr benötigt werden.

Das übergeordnete Rechte- und Rollenkonzept für den Betrieb des Fallmanagements bei Dataport wird in der Anlage 4, „**Rechte- und Rollenkonzept (Fallmanagement)**“ beschrieben.

³ Die konkrete Gruppengröße wird verfahrensbezogen festgelegt, darf aber die Mindestzahl von 3 Personen pro Gruppe nicht unterschreiten.

⁴ Von der vorherigen Information des Personalrats darf nur abgewichen werden, wenn andernfalls das Ziel der Auswertung nicht erreicht werden kann. Gründe dafür können sich im Einzelfall ergeben, z.B. bei Gefahr im Verzuge oder einer Gefährdung des Ermittlungszwecks. Erfolgt die Unterrichtung des Personalrats erst nachträglich, sind ihm die dafür maßgeblichen Gründe zu benennen.

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Nr. 6*

Qualifizierung der Anwenderinnen und Anwender

Mit der Einführung von auf der Plattform Antrags- und Fallmanagement beruhenden Fachverfahren können sich die Arbeitsbedingungen der Anwenderinnen und Anwender ändern⁵. Die dafür erforderlichen Qualifizierungsmaßnahmen verfolgen das Ziel, die Anwenderinnen und Anwender entsprechend ihrer Rolle zu einer selbstständigen und sicheren Erledigung ihrer fachlichen neuen Aufgaben zu befähigen. Diese Qualifizierungsmaßnahme soll zeitnah vor Einführung des jeweiligen IT-Verfahrens erfolgen. Nach ca. 4 – 6 Monaten Arbeit mit dem IT-Verfahren wird den Anwenderinnen und Anwendern Gelegenheit gegeben, durch eine Ergänzungsqualifizierung selbst empfundene Defizite aufzuarbeiten. Für die Qualifizierungsmaßnahmen trägt die für die konkrete Fallmanagement Umsetzung zuständige Behörde oder Dienststelle in Verbindung mit der fachlich zuständigen Stelle die Verantwortung. Die Qualifizierungskonzepte werden von diesen Behörden entwickelt und in der jeweiligen Anlage aufgenommen.

Den Anwenderinnen und Anwendern werden Hilfen zum Umgang mit dem IT-Verfahren bereitgestellt, die sich über das IT-Verfahren oder an zentraler Stelle (z.B. im FHHportal) aufrufen lassen. Es wird außerdem gewährleistet, dass für alle Anwenderinnen und Anwender im Falle auftretender Probleme eine versierte Ansprechstelle zur Verfügung steht.

Es wird gewährleistet, dass auch Menschen mit Behinderung qualifiziert werden können, ggf. werden individuell angepasste Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt.

Die Spitzenorganisationen und die Personalräte erhalten Gelegenheit an den Qualifizierungsmaßnahmen teilzunehmen.

Nr. 7*

Organisation und Ablauf

Die Einführung neuer IT-Verfahren bedeutet für die Anwenderinnen und Anwender, dass die bisherigen Arbeitsweisen sich verändern. Sie setzt daher sorgfältig organisierte und durchgeführte Einführungsprozesse voraus. Sie erfolgt grundsätzlich im Rahmen der bestehenden Organisation der Dienststelle. Bei Bedarf können auch andere Umsetzungsstrukturen gewählt werden.

Auf dieser Basis sollen repräsentative Anwenderinnen und Anwender sowie die örtlichen Personalräte und die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände die Möglichkeit erhalten, das zukünftige IT-Verfahren frühzeitig kennen zu lernen und in Bezug auf zentrale funktionelle Anforderungen qualitätssichernde Hinweise zu geben.

Den örtlichen Personalräten wird Gelegenheit gegeben, an der Umsetzung teilzunehmen.

⁵ Ist abhängig von der Qualität des einzuführenden Verfahrens (nur bei neuen Verfahren bzw. bei komplexen Verfahren ändern sich die Arbeitsbedingungen).

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Sollte es bei der Einführung neuer IT-Verfahren zu nicht auflösbaren Konflikten in einer Behörde oder Dienststelle kommen, werden sich die Verhandlungspartner dieser Vereinbarung um eine einvernehmliche Lösung bemühen.

Nr. 8

Evaluation des Betriebs unter Beteiligung der Spitzenorganisationen

Drei Jahre nach Inkrafttreten der Vereinbarung wird durch die Fachliche Leitstelle AFM in Zusammenarbeit mit den für die konkreten Fallmanagement-Umsetzungen zuständigen Stellen eine Evaluation durchgeführt.

Die Evaluation umfasst insbesondere die Gestaltung

- der Arbeitsprozesse (z.B. Unterstützung der Aufgabenerledigung durch das Verfahren),
- der Dialogoberfläche (logischer Bildschirmaufbau),
- die Hardware-Ausstattung (z.B. Angemessenheit der Monitorgröße).

Soweit möglich werden bei der Evaluation alle Entwicklungsziele zu fachlichen Belangen, Datenschutz, Anwendungstauglichkeit (Gebrauchstauglichkeit) und Qualifizierungsmaßnahmen berücksichtigt. Die Einzelheiten des Evaluationsverfahrens werden mit den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften beraten. Die Anmerkungen werden bei der Durchführung berücksichtigt.

Die Erhebung erfolgt anonymisiert auf elektronischem Wege. Zur Konkretisierung der Ergebnisse können in begrenzter Zahl Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Anwender-Workshops stattfinden.

Das Ergebnis wird den Spitzenorganisationen der Gewerkschaften vorgestellt und mit ihnen erörtert.

Nr. 9

Verfahren bei Änderungen

Das Antrags- und Fallmanagement wird bei Bedarf weiterentwickelt. Vor wesentlichen Änderungen der Plattform Antrags- und Fallmanagement sowie der darauf beruhenden IT-Verfahren sowie erforderlicher Anpassungen der Anlagen, welche einen eigenständigen inhaltlichen Gehalt haben, informiert die für das Fachverfahren verantwortliche Behörde bzw. Dienststelle in Abstimmung mit der für die Verhandlungsführung zuständigen Stelle die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften so rechtzeitig, dass sie noch Einfluss auf die Änderungen nehmen können.

Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erhalten die Gelegenheit, sich binnen 4 Wochen nach Zugang der Information zu der wesentlichen Änderung zu äußern. Wenn sich keine der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften zu der Änderung innerhalb dieser Frist

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

äußert, gilt die Zustimmung als erteilt. Andernfalls nehmen die Beteiligten Verhandlungen auf.

Nr. 10*

Verfahren zur Aufnahme von IT-Verfahren im Fallmanagement

Soll ein neues IT-Verfahren in das Antrags- und Fallmanagement eingebunden werden, werden für diese verfahrensbezogene Anlagen (Anlage 5 ff.) gebildet. Diese umfassen die strukturierte Darstellung sowie ggf. weitere Anlagen (z.B. Rechte- und Rollenkonzept).

Die Projektverantwortlichen für das neue IT-Verfahren informieren die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände frühzeitig über das Ziel und die Struktur der Fachanwendung und erhalten Gelegenheit zur Stellungnahme.

Zur Aufnahme der Anlagen in diese Vereinbarung versendet das Personalamt die Anlagen an die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften und Berufsverbände. Die Spitzenorganisationen der Gewerkschaften erhalten die Gelegenheit, sich binnen 4 Wochen nach Zugang zu den Anlagen zu äußern. Wenn sich keine der Spitzenorganisationen der Gewerkschaften innerhalb dieser Frist äußert, gilt die Zustimmung als erteilt. Andernfalls nehmen die Beteiligten Verhandlungen auf.

Nr. 11

Schlussbestimmungen

Soweit durch die Vereinbarung örtliche Mitbestimmungstatbestände nicht geregelt werden, bleibt die Mitbestimmung der örtlichen Personalvertretung unberührt.

Die Vereinbarung tritt mit sofortiger Wirkung in Kraft.

Sie kann mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines Jahres gekündigt werden. Bei Kündigung wirkt die Vereinbarung bis zum Abschluss einer neuen Vereinbarung nach⁶. In diesem Fall werden die Partner der Vereinbarung unverzüglich Verhandlungen über den Abschluss einer neuen Vereinbarung aufnehmen.

Hamburg, den 30.6.2025

Freie und Hansestadt Hamburg

für den Senat



Volker Wiedemann

⁶ In begründeten Ausnahmefällen kann die Nachwirkung im Einzelfall zeitlich begrenzt werden.

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

dbb hamburg

beamtenbund und tarifunion



Thomas Treff

Deutscher Gewerkschaftsbund

-Bezirk Nord-



Olaf Schwede

1. Übersicht über die IT- Verfahren des Fallmanagements
2. Strukturierte Darstellung Fallmanagement (Plattform)
3. Umsetzungsplanung zur Barrierefreiheit Fallmanagement (Plattform)
4. Rechte- und Rollenkonzept (Fallmanagement)
5. Anlagen zu den jeweiligen Fachverfahren des Fallmanagements (strukturierte Darstellung sowie ggf. weitere Anlagen z.B. Rechte- und Rollenkonzept etc.)

* Ergänzung oder ** Abweichung (bitte kennzeichnen!) gegenüber den Standardformulierungen des Teil 2 der IT-Rahmenvereinbarung

Anlage 1

zur Vereinbarung über Rahmenbedingungen und Regelungen für den laufenden Betrieb, die Nutzung und die Weiterentwicklung bestehender sowie der Einführung neuer IT-Verfahren auf Basis der Plattform Fallmanagement des Antrags- und Fallmanagements (AFM)

Übersicht über die IT-Verfahren des Fallmanagements

Stand: 18.06.2025

Die im folgenden benannten IT- Verfahren befinden sich derzeit noch in der Entwicklung. Die Anlage wird, sobald ein Einsatz erfolgt, aktualisiert.

Ifd. Nr.	IT-Verfahren	Kurzbeschreibung	Nähere Beschreibung und Regelungen in:
1	Wasserrecht	Sachbearbeitung Wasserrecht (Abwasser)	<p>Auf der neuen Basis (AFM Plattform) soll eine Sachbearbeitung der eingehenden Anträge entwickelt werden. Das betrifft zunächst die Verfahren</p> <ul style="list-style-type: none"> • § 8 WHG Wasserrechtliche Erlaubnisse für Nutzungen von Oberflächengewässern (Einleitung und Entnahme) • § 15 HWaG Genehmigungen für das Errichten oder Verändern von Anlagen in, an oder über Gewässern • §11a HmbAbwG Genehmigung für Indirekteinleitung. <p>Dieses Fachverfahren wird für alle Wasserbehörden der Bezirke entwickelt. Die Fachämter W2, W13 und I1, I01 der BUKEA schließen sich diesen Verfahren an.</p> <p>Ein Online Dienst zur Beantragung von Wasserrechtliche Erlaubnisse nach §8 WHG ist bereits mit Projekt Wasserrechtliche Erlaubnis Einleitungen in und Entnahme aus für Oberflächengewässer auf Basis der AFM Plattform in Arbeit.</p> <p>Für die vollständige Bearbeitung der Verfahren sind Schnittstellen zu ADIS, zum Wasserbuch und für die Archivierung zu ELDORADO zu realisieren.</p>

Ifd. Nr.	IT-Verfahren	Kurzbeschreibung	Nähere Beschreibung und Regelungen in:
2	Naturschutz	Sachbearbeitung Baumfällgenehmigung	<p>Aufgrund der Verzögerung und des ungewissen Abschlusses des Projektes Oktagon / SWAN Verfahren wird eine alternative Lösung als Ersatz des auslaufenden BACom Verfahrens gesucht. Bisher wurden Baumfällgenehmigungen in dem abzulösenden BACom System geprüft und erteilt. Ein Online Dienst zur Beantragung von Baumfällgenehmigungen ist bereits auf Basis der AFM Plattform entwickelt und läuft produktiv. Zusätzlich wird nun ein Fallmanagement zur Bearbeitung der eingehenden Anträge entwickelt.</p> <p>Abzubildende Prozesse sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baumfällgenehmigung nach §6 BaumSchutzVO • Genehmigung nach LSG-Verordnung <p>Die Fachanwendung wird von der BUKEA entwickelt und den BÄ zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Der Betrieb der Anwendung läuft bei Dataport. Änderungen und Weiterentwicklung werden über Dataport durchgeführt. Schulungen und Training der BÄ führt Z41 der BUKEA durch.</p>
3			

Stand 04.03.2025

Strukturierte Darstellung des IT-Verfahrens Antrags- und Fallmanagement (cit), hier: Plattform

Anlage 2

Projektname: Fallmanagement

Bearbeitende Person/Instanz: Melanie von Lengerke

Stand : 04.03.2025

Wer wurde zuvor kontaktiert? Welche Informationen wurden geliefert? Bitte kurz aufführen (z.B. Gremiumssitzung am _____, Projektvorstellung in einem gesonderten Termin: _____).

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
1.	Gegenstand und Geltungsbereich					
1.1	IT-Verfahren	Name und Anbieter/Hersteller und ggf. Versionsnummer der Software ¹			Antrags- und Fallmanagement, Hersteller cit, Produktbezeichnung cit intelliform	
1.2	IT-Verfahren – Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung, welcher Geschäftsprozess mit der Software durchgeführt/unterstützt werden soll (ca. 5-6 Sätze)			Das AFM ermöglicht die Umsetzung von formularbasierten Online-Diensten und der Bearbeitung der durch die Online-Dienste eingereichten Anträge in einem webbasierten Fallmanagement für die Ämter und Behörden. Dieser Teil nennt sich Fallmanagement und wird mit dieser	

¹ Nachrichtlich

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
					Rahmenvereinbarung beschrieben.	
1.3	Funktionsübersicht	Geplante Nutzungszwecke / Funktionalitäten (stichwortartig nennen)			Mit dem Fallmanagement kann durch die zuständigen Behörden einfach und web-basiert zusammen an einem Antrag gearbeitet werden. Dabei werden in einem strukturierten Prozess die entsprechenden zuständigen Stellen beteiligt und können im Fallmanagement Anträge bearbeiten, Beteiligungen sicherstellen, Dokumente erzeugen und Antworten / ggf. Bescheide erstellen.	
1.4	Anlass der Einführung (kurz erläutern)	Handelt es sich um die Ablösung einer vorhandenen Software oder eine erstmalige Digitalisierung eines Prozesses?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an; das Antrags- und Fallmanagement wird bereits seit mehr als zehn Jahren für Online-Dienste eingesetzt, das Fallmanagement bisher noch sehr wenig	
1.5	Nutzerkreis	Anzahl, Gesamt und je Organisationsbereiche (z.B. 450 Personen in allen Personalverwaltungen der FHH)			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
1.6	Geltungsbereich	<p>Wird das IT-Verfahren pilotiert? Wenn ja, in welchen Dienststellen ist dies geplant?</p>			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an, dieser kann bei Bedarf pilotiert werden.	
		<p>Bei Pilotierung: Ist eine Auswertung der Pilotierung geplant? Wenn ja: Für wann ist die Auswertung vorgesehen?</p>			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
		Rollout in den Regelbetrieb: Wird die Software in allen Dienststellen der FHH genutzt?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
		Wenn nein, auf welche Dienststellen ist Nutzung eingeschränkt?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
		Findet eine Anwendung auch bei städtischen Unternehmen oder Dritten statt?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
2.	Sozialer Schutz – Arbeitsplatz- und Einkommenssicherung					

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
2.1	Auswirkungen auf Arbeitsplätze	Werden durch den Einsatz der Software Arbeitsplätze ganz oder zum großen Teil abgebaut ² ?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
2.2	Auswirkung auf Arbeitsplätze von Schwerbehinderten	Sind Beschäftigte mit einer Behinderung betroffen?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
2.3	Umsetzung/Versetzung	Gibt es Möglichkeiten zu einer gleichwertigen Versetzung oder Umsetzung?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
2.4	Andere Verwendungen	Wenn nein, welche weitere Verwendungen sind für die betroffenen Beschäftigten vorgesehen?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
3.	Datenschutz, Schutz vor Verhaltens- und Leistungskontrolle					
3.1	Protokollierung und Löschung von Daten der Anwenderinnen und Anwender	Werden personenbezogene Daten der Anwenderinnen und Anwender verarbeitet (z.B. Protokollierung)?	x			
		Um welche Daten handelt es sich hierbei?			Name, Vorname, FHHNET-Kennung	

² Aufgabe verringert sich um einen überwiegenden Teil, sodass Auswirkungen auf Eingruppierungen/Besoldungsgruppen zustande kommen können oder es zu Versetzungen oder Umsetzungen kommen könnte.

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		Bitte fügen Sie die Daten in der Erläuterungsspalte der zugehörigen Zeile ein.				
		<ul style="list-style-type: none"> Identifikationsdaten: Z.B. User-ID/Login/Logout, Vor- und Nachname, Leitzeichen oder Organisationseinheit 	x		Name, Vorname, FHHNET-Kennung	
		<ul style="list-style-type: none"> Nutzungs- bzw. Protokolldaten: Z.B. Transaktionen, Zugriffe, Reportaufrufe 	x		Zugriffe werden protokolliert	
		<ul style="list-style-type: none"> Sensible Daten gem. Art. 9 DS-GVO: Z.B. Gesundheitsdaten, ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder weltanschauliche Überzeugungen 		x		
		<ul style="list-style-type: none"> Sonstige Daten: 		x		
		Wie lange werden diese Daten gespeichert?			60 Tage	
		Gibt es ein Protokollierungs- und Löschkonzept, das Regelungen zur Protokollierung und Löschung dieser Daten enthält? Wenn ja, bitte beifügen ³	x			

³ Falls sich diese Information aus einer Gesamtbeschreibung des Verfahrens ergibt, kann auch dieses Dokument beigefügt werden. In diesem Fall die genaue Fundstelle (Kapitel, Ziffer, Seite o.ä.) angeben.

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
3.2	Datenschutz	Wurde die/der zuständige behördliche Datenschutzbeauftragte beteiligt? Welche Stellungnahme/Rückmeldung ist erfolgt?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
3.3	Zweckbindung der Datenverarbeitung	Die unter Ziffer 3.1 aufgeführten Daten werden ausschließlich für die Erledigung von Fachaufgaben verarbeitet.	x			
3.4	Auswertungen	Ist eine nutzerbezogene Datenauswertung geplant, die Rückschlüsse auf einzelne Beschäftigte zulassen könnte ⁴ ? Wenn ja, bitte eine Liste dieser Auswertungen mit Beschreibung hinzufügen.			Für die Infrastruktur nicht zutreffend, für den konkreten Einsatz zu beantworten	
3.5	Verhaltens- und Leistungskontrolle	a) Bestehen zusätzliche Möglichkeiten ⁵ der Kontrolle von Leistung und/oder Verhalten?		x		

⁴ z.B. aufgrund eines kleinen Nutzerkreises

⁵ D.h. entstehen über die vorstehenden Punkte hinausgehende Überwachungsmöglichkeiten (z.B. durch spezielle Auswertungen oder die Verknüpfung mit Daten aus anderen Quellen).

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		<p>b) Ist die Nutzung von Funktionalitäten (über die Protokollierung hinaus) vorgesehen, die eine Leistungs- oder Verhaltenskontrolle ermöglichen?</p> <p>Wenn ja, bitte beschreiben (erfasste Daten, Erfassungsanlässe und Einsichtsberechtigung)</p>		x		
3.6	Rechte und Rollen	<p>Gibt es ein Berechtigungs- und Rollenkonzept?</p> <p>Wenn ja, bitte beifügen⁶.</p>	x		Gilt für die Infrastruktur, konkreter Einsatz hat zusätzliches Berechtigungs- und Rollenkonzept	
3.7	Schnittstellen	Bitte sofern Beschäftigtendaten verarbeitet werden, eine Übersicht über die Schnittstellen beifügen. ⁷	x		Bei der Anmeldung wird die FHHNET Kennung genutzt.	
4.	Qualifizierung der Anwenderinnen und Anwender					
4.1	Änderung von Arbeitsbedingungen	Gibt es voraussichtlich Änderungen der Arbeitsbedingungen wodurch eine zusätzliche Qualifizierung der Anwenderinnen und Anwender nötig ist?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
4.2	Qualifizierungskonzept	Gibt es bereits ein Qualifizierungskonzept oder ist ein solches in Planung?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	

⁶ Falls sich diese Information aus einer Gesamtbeschreibung des Verfahrens ergibt, kann auch dieses Dokument beigefügt werden. In diesem Fall die genaue Fundstelle (Kapitel, Ziffer, Seite o.ä.) angeben.

⁷ Werden in einem Verfahren Beschäftigtendaten erfasst, ist die Schnittstellenübersicht als Bestandteil der Vereinbarung aufzunehmen. Werden keine Beschäftigtendaten erfasst, ist die Schnittstellenübersicht kein rechtsverbindlicher Bestandteil der Vereinbarung, gleichwohl besteht die Möglichkeit, hierüber Informationen zur Verfügung zu stellen.

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		Wenn bereits vorhanden, bitte beifügen.				
4.3	Hilfesystem	Gibt es bereits Hilfen zum Umgang mit dem IT-Verfahren oder eine geschulte Ansprechstelle? Wenn ja, bitte Fundort/Link o.ä. beifügen.			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
4.4	Beschäftigte mit einer Behinderung	Sollen Menschen mit einer Behinderung qualifiziert werden?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
4.5	Individuelle Maßnahmen	Wenn ja, sind individuell angepasste Qualifizierungsmaßnahmen nötig? Bitte kurz beschreiben.			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
5.	Ergonomie und Arbeitsplatzgestaltung					
5.1	Erfüllung von Standards	Werden die Anforderungen an die Ergonomie, vor allem die Grundsätze der DIN EN ISO 9241 (insbesondere die Teile -11 ⁸ und -110 ⁹), erfüllt? ¹⁰ Liegt eine Zertifizierung/Testat über die Ergonomie vor? Wenn ja, welcher Standard wurde erreicht? Bitte Nachweis beifügen			Bisher keine Prüfung der AFM Infrastruktur durch Dataport erfolgt, da der Test auf Ergonomie der Infrastruktur nicht hilfreich ist, da die konkrete Umsetzung mit dem Fallmanagement vom Ergebnis der Infrastrukturprüfung	

⁸ „Anforderung an die Gebrauchstauglichkeit“

⁹ „Grundsätze der Dialoggestaltung“

¹⁰ Ein etwa vorhandenes Testat/Zertifikat kann als Informationsmaterial übersandt werden, wird jedoch nicht Bestandteil der Vereinbarung.

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		(Selbsterklärung des Herstellers reicht nicht aus!) Sind Maßnahmen zur Verbesserung oder Herstellung der Ergonomie geplant, bitte eine Übersicht über die geplanten Maßnahmen inkl. Zeitziel (Maßnahmenplan) beifügen. Wenn nicht, bitte begründen.			abweichen kann. Die konkrete Umsetzung mit dem Fallmanagement muss beauftragt durch die fachlich zuständigen Behörden auf die Ergonomie hin geprüft werden.	
5.2	Auswirkung auf Arbeitsplätze	Kann eine Ausstattung mit den passenden technischen Endgeräten gewährleistet werden? (Standards nach §§ 3-14 ArbSchG und Anlage 6 der Verordnung über Arbeitsstätten ¹¹)			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
5.3	Besondere Ausstattungserfordernisse	Bestehen durch die Software besondere Anforderungen an die Arbeitsplatzgestaltung? (z.B. besonders große Monitore, zwei Bildschirme, besondere Eingabegeräte)		x		
6.	Barrierefreiheit					
6.1	Betrachtung Testat / Zertifizierung - Sofern bereits durchgeführt:	Welcher Standard wurde erreicht. Bitte beifügen. (Selbsterklärung des Herstellers reicht nicht aus!) Sind Maßnahmen zur Verbesserung oder Herstellung der Barriere-			Für die Infrastruktur nur teilweise zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an, der einem Barrierefreiheitstest unterzogen werden muss	

¹¹ Näheres regelt die Vereinbarung zu der Vereinbarung nach § 94 HmbPersVG zur betrieblichen Gesundheitsförderung in der hamburgischen Verwaltung (Regelung zur Gefährdungsbeurteilung der physischen und psychischen Belastungen am Arbeitsplatz)

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		refreiheit geplant, bitte eine Übersicht über die geplanten Maßnahmen inkl. Zeitziel („Maßnahmenplan“) beifügen. Wenn nicht, bitte begründen.			Für die Infrastruktur sind laut Hersteller Punkte laut Umsetzungsplanung offen/in Bearbeitung_(siehe Anlage 4)	
6.2	Betrachtung Testat / Zertifizierung - Sofern noch nicht betrachtet:	Wann ist ein Testat bei Dataport oder eine Zertifizierung geplant ¹² ? Welcher Standard soll erreicht werden?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an, siehe jeweilige Unterlagen dazu	
6.3	Besondere Anforderungen	Muss das Fachverfahren an eine Beschäftigungsgruppe ¹³ speziell und über die gültigen Barrierefreiheitsstandards hinaus angepasst werden?			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
7.	Verfahrensregelungen					
7.1	Organisation und Ablauf	Ist für die Einführung eine Meilenstein- oder Roll-Out-Planung erstellt worden oder in Planung? Wenn ja, bitte beifügen ¹⁴ .			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den jeweiligen konkreten Einsatz an	
7.2	Zeitplanung	Wenn nein, fügen Sie bitte eine kurze Übersicht der wesentlichen			Für die Infrastruktur nicht zu beantworten, kommt auf den	

¹² Unter Beachtung der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen über die Barrierefreiheit (BITV 2.0, BGBl. I S. 1843, ...)

¹³ z.B. Beschäftigte mit einer bestimmten Beeinträchtigung

¹⁴ Falls sich diese Information aus einer Gesamtbeschreibung des Verfahrens ergibt, kann auch dieses Dokument beigefügt werden. In diesem Fall die genaue Fundstelle (Kapitel, Ziffer, Seite o.ä.) angeben.

Stand 04.03.2025

Nr.	Prüfkriterium	Details	Ja	Nein	Erläuterungen der IT bzw. des beantragenden Fachbereichs	Hinweise/Verhandlungsbedarf der Spitzenorganisationen (möglichst konkret)
		Schritte (z.B. Pilotierungsbeginn, Aufnahme Regelbetrieb) bei.			jeweiligen konkreten Einsatz an	

Umsetzungsplanung Fallmanagement

Die Prüfung wurde durch den Hersteller cit beauftragt, sie wurde durch die Deutsche Telekom MMS GmbH, Dresden (siehe <https://www.telekom-mms.com/barrierefreiheit>) im September und Oktober 2024 durchgeführt. Die Umsetzungsplanung beruht auf den vom Hersteller gemeldeten Punkten.

Der Hersteller cit berücksichtigt in der Entwicklung die WCAG 2.1. Anforderungen, weist aber darauf hin, dass eine 100% Umsetzung kaum möglich ist. In der Konzeptphase achtet cit darauf, dass die Benutzeroberfläche für Nutzende mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen zugänglich ist.

Die Plattform AFM wird durch Dataport nicht grundsätzlich auf Barrierefreiheit geprüft, sondern die konkreten Umsetzungen mit dem Fallmanagement müssen, beauftragt durch die fachlich zuständige Behörde, durch Dataport auf Barrierefreiheit geprüft werden. Siehe hierzu auch die strukturierten Darstellungen der konkreten Fachverfahren.

Barrierefreiheit

Laufende Nr.	Prüfpunkt	Umsetzungsschritt/Lösung	Bis wann	Wer
1	Die Oberfläche der Vorgangsbearbeitung sowie des Antrags- u Fallmanagements ist für Desktop-Geräte und Tablets vorgesehen, nicht für Smartphones	Keine Umsetzung erforderlich, da die Arbeit im Fallmanagement nicht am Smartphone genutzt wird		
2	Der Bereich "Filtern von Listenansichten" wird nicht vollständig und ausreichend kommuniziert		Q2/25	cit
3	Sofern benutzerdefinierte Einstellungen der Schriftgröße einen bestimmten Wertebereich verlassen, wird die Oberfläche der Vorgangsbearbeitung sowie des Antrags- und Fallmanagements nicht korrekt dargestellt		Zweites Halbjahr 2025	cit
4	Drag-and-Drop-Aktionen in Folders-Oberflächen sind nicht		Q2/25	cit

Anlage zur Vereinbarung nach § 93 HmbPersVG zur Einführung des IT-Verfahrens auf Basis der Plattform Antrags- und Fallmanagement (Plattform)

	vollständig a Deutsch übersetzt.			
5	Das Öffnen eines assistenten-gestützten Formulars wird nicht kommuniziert		Q1/25	cit
6	In der Aufgabenübersicht kommt es zur erschweren Orientierung durch doppelte Überschriften.		Q2/25	cit
7	In der Aufgabenübersicht ist die Tastaturnutzung erschwert und ineffizient		Q2/25	cit
8	In der Aufgabenübersicht sind die Listenelemente als Register ausgezeichnet		Q2/25	cit

Rollen- und Rechtekonzept

Antragsmanagement: IntelliForm

verantwortlich: Schiller, Ralph; Kurzzeichen

Version: 1 vom: 18.12.2022

Aktenzeichen: ggf. eingeben

Status: Entwurf

Schutzstufe: Interne Verwendung

Zielgruppe: Bitte eingeben

Inhaltsverzeichnis

1	Zielsetzung	3
2	Geltungsbereich.....	3
3	Rollen- und Rechtekonzept.....	3
3.1	Rollenbeschreibungen	3
3.1.1	Rolle Administrator (IntelliForm).....	3
3.1.2	Rolle Benutzer (IntelliForm).....	4
3.2	Ergänzende Festlegungen	5
3.2.1	Allgemeine Festlegungen.....	5
4	Berechtigungsmanagement	7
4.1	Allgemeine Festlegungen	7
4.2	Auftragsberechtigung und Dokumentation	7
4.3	Kontrolle der Einhaltung des Berechtigungskonzepts	7
4.4	Technische Festlegungen des Produktes IntelliForm	8
5	Anlagen	8
6	Änderungsverzeichnis.....	8
7	Quellennachweis	9

1 Zielsetzung

Diese Vorlage für ein Rechte und Rollenkonzept setzt die Anforderungen des BSI IT-Grundschutz sowie datenschutzrechtlichen Anforderungen im Hinblick auf die Dokumentation von Fachverfahren um.

2 Geltungsbereich

Das vorliegende Rechte- und Rollenkonzept gilt für die benannte Infrastruktur Antrags- und Fallmanagement (AFM). AFM (hier lediglich IntelliForm/InterfaceManager im Bereich des Antragsmanagements)

3 Rollen- und Rechtekonzept

3.1 Rollenbeschreibungen

Hier beschrieben sind die Rollen für die Nutzung des IntelliForm-Servers im Sinne der Plattform für Antragsverfahren und für den Interface Manager für die da zugehörigen Schnittstellen. Nicht berücksichtigt sind hierbei Rollen für Online Dienste, welche eine Anmeldung benötigen (Bürger-/Firmenkonto). Hier wird auf die Konzepte im OSI Kontext als auch für den jeweilig speziellen Online Dienst verwiesen.

Rollen in bestimmten Online-Diensten, die Funktionalitäten des Fallmanagements nutzen, sind ebenfalls nicht aufgeführt und müssen in den Online Diensten separat beschrieben werden. (z.B. Melde-Michel, Nachtarbeitsgenehmigung etc.)

3.1.1 Rolle Administrator (IntelliForm)

Name	<i>IntelliForm Administrator</i>
<i>Technischer Name</i>	<i>IF-Administrator</i>
<i>Art der Rolle</i>	<i>Einzelrolle</i>
<i>Verwendung der Rolle</i>	<i>Fachlich-technische Administration des IntelliForm Servers</i>

<i>Rollenbeschreibung:</i>	<i>Administratoren verwalten die plattformspezifischen Konfigurationen für gemeinsam genutzte Schnittstellen und sorgen für Einrichtung der Online Dienste (Deployments). Sie sorgen für den reibungslosen Betrieb der Plattform „IntelliForm“ und stellen bei Fehlern notwendige Informationen (Logs etc.) bereiten und begleiten verantwortlich die Fehlerbehebung. Im Produktivsystem wird die Rolle ausschließlich dem FVM vergeben, in Test- und Stagesystemen dürfen ausgewählte Entwickler ebenfalls die Rolle Administrator wahrnehmen.</i>
<i>Mögliche Mitarbeitergruppen:</i>	<i>FVM</i>
<i>Qualifikation:</i>	<i>Fachspezifische Schulung (Schulung beim Hersteller cit)</i>
<i>Betroffene Systeme</i>	<i>Produktionssysteme, Testsystem, Stagesystem</i>

3.1.2 Rolle Benutzer (IntelliForm)

Benutzer sind alle Personen, welche den Online nutzen. Zugriffe erfolgen sowohl über das Internet als auch das Internet

Name	OD Benutzer
<i>Technischer Name</i>	<i>Benutzer</i>
<i>Art der Rolle</i>	<i>Öffentliche Nutzer</i>
<i>Verwendung der Rolle</i>	<i>Reine OD Nutzung als Endanwender („Antragsteller“)</i>
<i>Rollenbeschreibung:</i>	<i>Diese Rolle ist keine spezifische Rolle, sondern beschreibt eher den Nutzungskreis der Plattform und der darauf betriebenen Online Dienste Nutzer können anonym als auch per SAML/Shibboleth authentifiziert sein. Eine Anmeldung ist Online Dienst spezifisch. Die Anmeldung und Verwaltung erfolgt über das (OSI) Servicekonto. Prinzipiell jeder Internetnutzer kann freigeschaltete Dienste aufrufen.</i>
<i>Mögliche Mitarbeitergruppen:</i>	<i>--</i>
<i>Qualifikation:</i>	<i>keine</i>
<i>Betroffene Systeme</i>	<i>Produktionssysteme, Testsystem, Stagesystem</i>

3.2 Ergänzende Festlegungen

3.2.1 Allgemeine Festlegungen

Durch die Konzentration auf Plattformbetrieb gibt es lediglich die Rolle „Administrator“ als spezielle echte Rolle im Verfahren/Plattform. Die Möglichkeiten des Administrators werden durch das Produkt IntelliForm Server sowie dem InterfaceManager bestimmt. Da die Administration der Server zentral erfolgt und die Mandantentrennung unterhalb IntelliForm/InterfaceManager (pro Land eigene Instanzen) realisiert wird, gibt es derzeit keine Einschränkungen der Administratorberechtigungen auf dem jeweiligen fachlichen System des Trägerlands, d.h. z.B. ein Administrator für die Hamburger Instanz hat vollständige Administrationskontrolle über alle dort betriebenen Dienste und Schnittstellen. Da die produktive Administration konzentriert im FVM erfolgt, wird eine Unterteilung hier nicht als sinnvoll erachtet. Die Administration erfolgt ausschließlich über die Administrationsplattform, so dass hier einerseits auf die dortigen strengen Regularien verwiesen wird als auch der administrative Zugang kontrolliert ermöglicht wird.

Die administrativen Aufgaben des FVM sind in Confluence dokumentiert, zur Veranschaulichung hier die dortig hinterlegte Dokumentation (07/2022). Zudem werden die Aufgaben eines FVM in den SLA des Betriebsvertrags festgelegt.

Rollenbeschreibung FVM (Administrator im AFM/FMS)

Primäre Aufgaben

- Betrieb der AFM-Plattform (Updates, DB-Abfragen, etc.)
- Deployments
- Problemanalyse, -lösung, -weitergabe
- Dokumentation, Wissenstransfer
- Erstellen, bearbeiten, verfolgen von Tickets (ITSM, JIRA, CIT, T-Systems)

Verantwortet

- Durchführung von Deployments
- Funktionalität der Plattform
- Funktionalität der bestehenden Dienste
- Problemanalyse und -lösung
- Dokumentation
- Optimierung von Prozessen und Tools, etc.
- Abstimmung mit anderen Bereichen (TVM, AFM-Projektebene, OSI, etc.)
- Kommunikation mit externen Dienstleistern
- Dienstabstaltung
- bereichsinterne Projekte (z.B. Monitoring)

(Administrations-) Leistungen eines FVM gemäß SLA AFM

Incident Management

- Störungsannahme

- Unterstützung bei der Störungsverfolgung (2nd und 3rd Level)
- Fachliche Bewertung und Klassifizierung einer Störung
- Dokumentation der Störung aus fachlicher Sicht
- Ggf. Erarbeitung einer fachlichen Lösung, um die Störung zu umgehen (Workaround) und den Betrieb aus fachlicher Sicht wiederherzustellen
- Information der anwendenden Fachbereiche über die Störung und deren Beseitigung
- Ggf. Eskalation beim Hersteller des IT-Verfahrens

Change Management

- Aufnahme einer fachlichen Anforderung/Anfrage (RFC)
- Planung von Change-Durchführungen
- Erstellung der Testpläne (fachlich)
- Fachlicher Test
- Change Abnahme und Review –fachlich

Problem Management

- Erstellung von Problem Tickets
- Fachliche Untersuchung und Diagnose eines Problems
- Einbeziehung externer Dienstleister des Auftraggebers sowie Herstellern des IT-Verfahrens und Prüfung der Ergebnisse
- Erarbeitung einer fachlichen Lösung
- Qualitätssicherung des fachlichen Lösungskonzepts
- Überprüfung Umsetzbarkeit aus RFC
- Kommunikation und Abschluss Problem-Ticket

Release Management

- Releaseplanung in Abstimmung mit dem Auftraggeber
- Fachlicher Test der Releases (Kurztest)
- Fachliche Abnahme der Releases (macht Auftraggeber)
- Erstellung der Anwenderinformationen (ggf. über die OD/ServicePlattform)

Access Management

- Einrichtung / Aktualisierung der personen-, organisations- und fachspezifischen Berechtigungen und Konten (als Metadaten oder in Benutzer-/ Organisationsverwaltung) - betrifft *lediglich interne Nutzer (weitere Administratoren)*

Weiteres

- Überwachung von verfahren-internen Abläufen und Schnittstellen
- Manuelle Eingriffe in Produktionsdaten (wenn notwendig)
- Erstellung von verfahrensspezifischen Kennzahlen / Auswertungen

4 Berechtigungsmanagement

Das Berechtigungsmanagement regelt die Berechtigungsverwaltung des IT-Verfahrens (von der Einrichtung bis hin zur Löschung von Berechtigungen). Für eine ordnungsgemäße Berechtigungsvergabe ist entscheidend, dass für die Vergabe im Rahmen eines geregelten Verfahrens umgesetzt und dokumentiert wird. Hierfür gelten nachfolgenden Regelungen:

Ziel einer ordnungsgemäßen Berechtigungsverwaltung ist es, dass auf das IT-Verfahren lediglich Personen Zugriff haben, die den Zugriff für die Erledigung der ihnen übertragenen Dienstaufgabe benötigen und denen der Zugriff ordnungsgemäß übertragen worden ist. Darüber hinaus muss aus Gründen der Revisionsicherheit auch im Nachhinein nachvollziehbar sein, wer wann welche Berechtigung für das IT-Verfahren inne hatte.

4.1 Allgemeine Festlegungen

Im Produktionssystem hat nur das FVM administrative Zugriffe auf IntelliForm. Aufgrund der eingeschränkten Personenzahl des zugehörigen Personals ist eine weitere Unterteilung und Unterrechtevergabe hier nicht sinnvoll. Des Weiteren kann in Stage- und Produktionssystemen ausschließlich über die Administrationsplattform administriert werden, deren Nutzung streng kontrolliert wird. Die Anlage von Administratoren kann nur durch einen anderen Administrator erfolgen.

4.2 Auftragsberechtigung und Dokumentation

Die ordnungsgemäße Berechtigungsverwaltung (Einrichtung, Erweiterung, Veränderung, Entzug und Löschung) in einem IT-Verfahren setzt voraus, dass die Verwaltung der Berechtigungen nachvollzogen werden kann. Veränderungen bei den Rollenrechten, der Vergabe bzw. Veränderung von Rollenzuweisung werden revisionssicher zu dokumentieren.

Die Entscheidung, wer administrative Rechte auf den Systemen hat, wird von der Produktverantwortung bestimmt. Die Aufträge werden in regelmäßigen Jour Fixes besprochen und zur Dokumentation und vor Auftragsausführung per E-Mail an das Funktionspostfach übermittelt. Die Einrichtung wird durch Bestätigung übermittelt. Eine Auftragserteilung per JIRA (anstatt E-Mail) ist derzeit in Umsetzung. Ebenso wird ein Entzug der Administrationsrechte gehandhabt.

4.3 Kontrolle der Einhaltung des Berechtigungskonzepts

Die durch die vorausgehenden Regelungen in der Theorie geschaffene Sicherheit vor unberechtigten Zugriffen tritt in der Praxis nur dann ein, wenn die Regelungen tatsächlich befolgt werden. Um dies zu gewährleisten, sind u.a. Kontrollen durchzuführen. Folgende Eckpunkte für Kontrollen sind hierbei festgelegt:

In mittelfristigen Abständen (mind 1x jährlich) und/oder im Zuge von Zu- bzw. Abgängen (z.B. Weggang oder Abteilungswechsel, Neueinstellung eines Administrators) wird geprüft, ob die Liste der im System hinterlegten Administratoren noch dem gewünschten Stand entspricht und gegebenenfalls „aufgeräumt“.

Die Begutachtung erfolgt durch die Admin selbst, die eine Liste der Administratoren erstellen; die Entscheidung über ein Entzug/Vergabe von Rechten erfolgt in gemeinsamer Abstimmung mit der Produktverantwortung.

Da eine Administration nur über die Adminplattform möglich ist, greifen **zusätzlich** die dortigen Mechanismen.

Ergänzend gelten die Festlegungen im Protokollierungskonzept (insb. die Regelungen zur Kontrolle).

4.4 Technische Festlegungen des Produktes IntelliForm

Kennwortrichtlinien IntelliForm

Ein Adminpasswort hat mind. 8 Zeichen, sonst keine Einschränkungen durch das Produkt. Die Administratoren sind angehalten, ein sicheres Kennwort zu wählen (Groß/Kleinschreibung, Ziffern, Sonderzeichen)

Nach drei Falscheingaben einer Benutzername/Kennwort-Kombination wird das Benutzerkonto temporär für 60 Minuten gesperrt. Weitere Anmeldeversuche sind erst nach Ablauf dieser temporären Sperre möglich. Gleichzeitig wird an die mit dem Benutzerkonto verknüpfte E-Mail-Adresse eine E-Mail mit einem Freischaltungslink versendet. Mit diesem Freischaltungslink kann der Benutzer die temporäre Sperre auch sofort aufheben.

Wurde nach mehrfacher Freischaltung des Benutzerkontos wiederholt die Benutzername/Kennwort-Kombination falsch eingegeben, wird das Benutzerkonto temporär für 24 Stunden gesperrt. Eine sofortige Aufhebung der Sperre durch den Benutzer ist dann nicht mehr möglich.

Ein IntelliForm-Administrator kann temporäre Sperren über einen Benutzerordner in der Web-Oberfläche einsehen und diese auch aufheben.

In der Stage- und Produktionsumgebung ist der Zugang zum Adminbereich lediglich über die Adminplattform möglich und ist somit mehrfach gegen Zugriff geschützt und es greifen die dortigen Maßnahmen bzgl. der IT-Sicherheit.

5 Anlagen

keine

6 Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Kapitel, Änderung	Autor/in
0.1	16.8.2022	Ersterstellung eines Diskussionsentwurfs	Haiko Fluch

7 Quellennachweis

Das Rechte und Rollenkonzept basiert u.a. auf einer angepassten Vorlage eines Musters der Finanzbehörde Hamburg, ergänzt um weitere Inhalte.