

# Betriebskonzept

OMTax (OECD Minimum Taxation)

Schweizerische Steuerkonferenz



Zürich, 30. Oktober 2023

## Dokumenteninformation

Status	Dokumentenname
Abgenommen	OMTax Betriebskonzept-v1.0_20231030.docx

Änderungsgeschichte zu Versionierung und Verteilen zu Empfänger			
Version	Datum	Autor	Bemerkungen
0.8	3. Oktober 2023	Alexander Zurkinden	Erstellung, inkl. Review Werner Zecchino
0.9	16. Oktober 2023	Alexander Zurkinden	Einarbeitung Reviewinput des Projektteams
1.0	30. Oktober 2023	Alexander Zurkinden	Abnahme durch Projektausschuss OMTax

Verteiler		
Name	Firma	E-Mail
Andreas Lindenmann	SSK	andreas.lindenmann@ssk.ewv-ete.ch
Michael Baeriswyl	SSK	michael.baeriswyl@ssk.ewv-ete.ch
Fabio Gambarara	Eraneos	fabio.gambarara@eraneos.com
Julian Scholz	Redguard	julian.scholz@redguard.ch
Paul Penin	AFC GE	paul.penin@etat.ge.ch
Pierre-Michael Kleiner	KSTV BE	pierre-michael.kleiner@be.ch
Daniel Messmer	KStA SG	daniel.messmer@sg.ch
Fabian Schwaegler	KStA SG	fabian.schwaegler@sg.ch
Carolina Melly	KSTV SH	carolina.melly@sh.ch
Viviane Bovay	ACI VD	viviane.bovay@vd.ch
Swen Collomb	ACI VD	swen.collomb@vd.ch
Mario Culo	KSTV ZG	mario.culo@zg.ch
Ralph Haefliger	KSTV BS	ralph.haefliger@bs.ch
Claudio Jenni	KStA ZH	claudio.jenni@ksta.zh.ch
Samuel Schindelholz	KStA ZH	samuel.schindelholz@ksta.zh.ch
Patrick Wirz	ESTV	patrick.wirz@estv.admin.ch
Thomas Lindner	KStA AG	thomas.lindner@ag.ch
Robert Guyer	KSTV BE	robert.guyer@be.ch
Bruno Pasqualone	KSTV FR	bruno.pasqualone@fr.ch
Nicole Moulin	AFC GE	nicole.moulin@etat.ge.ch
Felix Köppli	KSTV ZG	felix.koepfli@zg.ch
Daniel Ruckstuhl	KStA ZH	daniel.ruckstuhl@ksta.zh.ch
Stefan Brunner	ESTV	stefan.brunner@estv.admin.ch

<b>Geprüft</b>		
<b>Name</b>	<b>Firma</b>	<b>Datum</b>
Michael Baeriswyl	SSK	14.10.2023
Pierre-Michael Kleiner	KSTV BE	12.10.2023
Stefan Brunner	ESTV	16.10.2023
Daniel Ruckstuhl / Herr Lätsch	KStA ZH	14.10.2023
Thomas Lindner	KStA AG	19.10.2023

<b>Freigegeben</b>		
<b>Name</b>	<b>Firma</b>	<b>Datum</b>
Silvia Frohofer	KStV BS	30.10.2023
Peter Seidler	KStA ZH	30.10.2023
Ralph Theiler	ESTV	30.10.2023

### **Vertraulichkeitserklärung**

Dieses Dokument unterliegt unserer Vertraulichkeitsregelung. Es darf nur kundenintern verwendet und Dritten ohne Zustimmung der emineo AG nicht abgegeben oder zugänglich gemacht werden.

### **Gleichstellungsartikel**

Im Zuge sprachlicher Vereinfachung wird innerhalb des vorliegenden Dokuments jeweils nur eine Form von Personenbezeichnungen (z.B. Projektleiterin, Mitarbeiter etc.) verwendet. Selbstverständlich ist stets auch die jeweils andere Form der entsprechenden Personenbezeichnung gemeint und miteingeschlossen.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung, Zweck des Dokuments .....</b>	<b>6</b>
1.1	Autoren .....	6
1.2	Referenzen .....	6
<b>2</b>	<b>Systemtechnik .....</b>	<b>7</b>
2.1	Gesamtkontext.....	7
2.1.1	Canton Services.....	7
2.1.2	Bezug .....	8
2.1.3	Versand und Archivierung.....	8
2.2	Technischer Kontext.....	9
2.3	Infrastructure Services.....	9
2.3.1	BIT Cloud Plattform.....	9
2.4	Identity Provider (eIAM).....	9
2.5	Umgebungen .....	10
2.5.1	Referenzumgebung (REF) OMTax.....	10
2.5.2	Abnahmeumgebung (ABN) OMTax.....	11
2.5.3	Produktionsumgebung (PROD) OMTax .....	11
<b>3</b>	<b>Organisation.....</b>	<b>13</b>
3.1	Übersicht der Organisation.....	13
3.2	Aufbauorganisation.....	13
3.3	Rollenbeschreibung.....	15
3.3.1	1st Level Support OMTax fachlich .....	15
3.3.2	Power User .....	16
3.3.3	1st Level Support OMTax technisch.....	17
3.3.4	2nd Level Support OMTax .....	18
3.3.5	3rd Level Support BIT .....	19
3.3.6	3rd Level Support OMTax.....	19
3.3.7	3rd Level Support UID-Register.....	20
3.3.8	Applikationsverantwortliche OMTax .....	21
3.3.9	Product Owner OMTax .....	21
3.3.10	Kernteam OMTax.....	22
<b>4</b>	<b>SSK Jira Service Desk Tool.....</b>	<b>24</b>
<b>5</b>	<b>Betriebszeiten .....</b>	<b>25</b>
5.1	Servicezeiten .....	25
<b>6</b>	<b>Systembetrieb .....</b>	<b>26</b>
6.1	Systemüberwachung .....	26

6.2	Backup / Restore .....	26
6.3	Recovery / Restart .....	26
<b>7</b>	<b>Change Management.....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>Incident Management .....</b>	<b>28</b>
<b>9</b>	<b>Anforderungsabdeckung .....</b>	<b>29</b>

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	Fachliche Kontext der Applikation OMTax .....	7
Abbildung 2	Technischer Kontext der Applikation OMTax .....	9
Abbildung 3	Zuständige Organisation für den OMTax Betrieb (blau hinterlegt) .....	13
Abbildung 4	Incident Management Prozess .....	28

### Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	Autoren .....	6
Tabelle 2	Referenzen .....	6
Tabelle 3	BIT Cloud Plattform .....	9
Tabelle 4	Identity Provider (eIAM) .....	10
Tabelle 5	Konfiguration .....	10
Tabelle 6	Datenbank / Storage .....	10
Tabelle 7	Konfiguration .....	11
Tabelle 8	Datenbank / Storage .....	11
Tabelle 9	Weitere Services .....	11
Tabelle 10	Konfiguration .....	12
Tabelle 11	Datenbank / Storage .....	12
Tabelle 12	Weitere Services .....	12
Tabelle 13	Rollenübersicht .....	15
Tabelle 14	1st Level Support OMTax fachlich .....	16
Tabelle 15	1st Level Support OMTax technisch .....	18
Tabelle 16	Infrastrukturbetreiber .....	19
Tabelle 17	3rd Level Support OMTax .....	20
Tabelle 18	3rd Level Support UID-Register .....	20
Tabelle 19	Applikationsverantwortung OMTax .....	21
Tabelle 20	Product Owner OMTax .....	22
Tabelle 21	Kernteam OMTax .....	23
Tabelle 22	Reaktions- und Störungsbehebungszeiten .....	25
Tabelle 23	Betriebsanforderungen .....	29

## 1 Einleitung, Zweck des Dokuments

Das Betriebskonzept beschreibt die Betriebsorganisation mit der Aufbauorganisation und den Betriebsprozessen des Betreibers. Das Betriebskonzept bildet die Grundlage für die Erarbeitung des Betriebshandbuchs und der Organisation beim Betreiber, den Lieferanten und der Benutzerorganisation.

In der vorliegenden Version werden die organisatorischen Aspekte beschrieben. Die technischen Aspekte seitens Betreiber sind aktuell unklar, da die Plattform noch nicht genügend definiert ist.

Das vorliegende Konzept widerspiegelt den Stand der Arbeiten per Ende der Konzeptphase und wird während der ganzen Entwicklung des Systems weiterentwickelt und kontinuierlich nachgeführt. Das Original des Konzepts liegt im Wiki der emineo vor. Die Publikation des Konzepts erfolgt in Form eines PDFs und widerspiegelt den zum jeweiligen Zeitpunkt aktuellen Stand der Arbeiten.

### 1.1 Autoren

#	Name	Telefon	E-Mail
1	Alexander Zurkinder	+41 58 861 20 65	alexander.zurkinder@emineo.ch

Tabelle 1 Autoren

### 1.2 Referenzen

#	Name	Typ	Version	Datum
1	OMTax Detailspezifikation	Konzeption	1.0	30.10.2023
2	OMTax Konzeption Kantonale Integration	Konzeption	1.0	30.10.2023
3	OMTax Schulungskonzept	Konzeption	1.0	30.10.2023
4	OMTax Systemarchitektur	Konzeption	1.0	30.10.2023
5	Angebot emineo AG	Grundlagen	2.0	17.03.2023
6	Berechnungstool-Mindeststeuer.xlsx	Grundlagen	2023-08-23	15.05.2023
7	Mindestbesteuerung von multinationalen Unternehmensgruppen (Folien)	Grundlagen	1.0	19.01.2023
8	Übermittlung an Kantone	Grundlagen	Entwurf	14.07.2023
9	Umsetzung des OECD/G20 Projekts - Mindestbesteuerung grosser Unternehmensgruppen	Grundlagen	1.0	07.12.2022
10	Veranlagungsverfügung	Grundlagen	Entwurf	14.07.2023
11	Informationssicherheits- und Datenschutzkonzept (ISDS-Konzept)	Grundlagen	0,51	13.10.2023

Tabelle 2 Referenzen

## 2 Systemtechnik

Kapitel gibt eine Übersicht über die für den Betrieb wichtigen technischen Systemkomponenten und deren Zusammenhänge.

### 2.1 Gesamtkontext

In diesem Abschnitt ist der Gesamtkontext des Systemverbunds OMTax beschrieben. Das folgende Diagramm zeigt die Datenflüsse im Systemverbund auf.

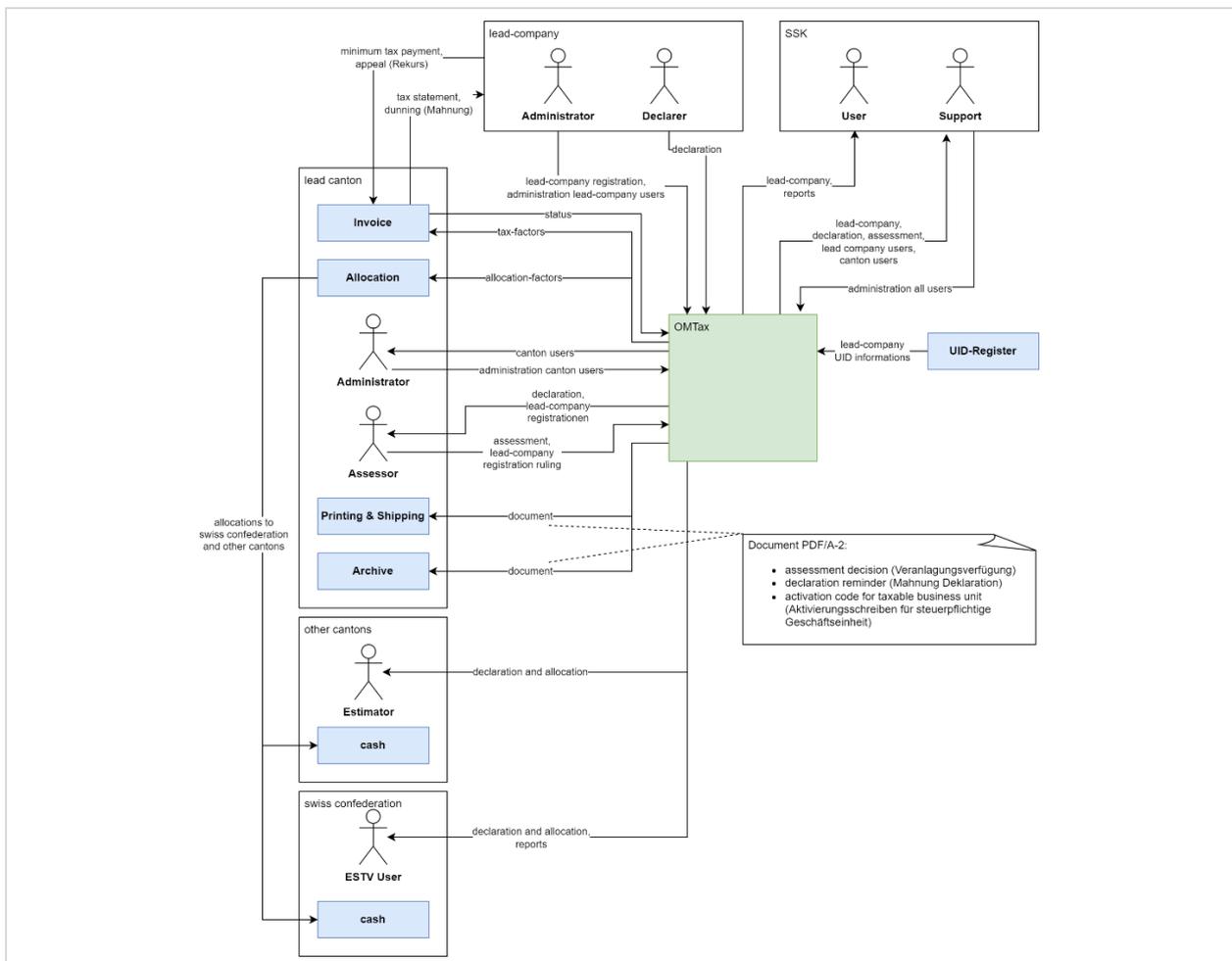


Abbildung 1 Fachliche Kontext der Applikation OMTax

#### 2.1.1 Canton Services

Grundlage für diese Abgrenzung zwischen den Prozessschritten, die in OMTax umzusetzen sind, und die in der Verantwortung der Kantone sind, ist das Verständnis des gesamten Steuererhebungs-Prozesses. Dieser Prozess umfasst grob die folgenden Schritte:

- Deklaration, inkl. Registrierung
- Veranlagung
- Bezug, sowie Versand und Archivierung

Details siehe Statusmodell gemäss Detailspezifikation.

Die Deklaration und Veranlagung ist Teil der OMTax Applikation. Der Auftraggeber hat entschieden, diese Prozessschritte in einer zentralen Anwendung umzusetzen. Bei der OECD Minimum Taxation handelt es sich um eine neue Steuerart, für die keine Steuerlösungen existieren. Anstelle dezentral in jedem Kanton eine neue Steuerlösung umzusetzen, soll eine zentrale Anwendung diese für die gesamte Schweiz einheitlich umsetzen.

Nicht Teil der OMTax Applikation ist der Bezug, sowie Versand und Archivierung von Dokumenten. Diese Prozesse liegen in der Verantwortung der Kantone, siehe nachfolgend.

### **2.1.2 Bezug**

Der Bezug umfasst die im obigen Diagramm aufgeführten Elemente Invoice, Allocation und Cash. Der Bezug ist verantwortlich für Fakturierung, Mahnung, Rekurs und Verteilung der Gelder an die weiteren Geldempfänger (other cantons und swiss confederation). Der Bezug ist demnach ein elementarer Prozessschritt der Lösung.

Der Bezug ist nicht Teil der OMTax Applikation, da dezentrale Bezugslösungen in den Kantonen bereits für den Bezug von anderen Steuern bestehen und diese Lösungen, gemäss den kantonal geltenden Vorgaben, wiederverwendet werden können.

### **2.1.3 Versand und Archivierung**

In OMTax wird ein Versand und eine Archivierung von Dokumenten benötigt. Es handelt sich um Dokumente, die an die steuerpflichtigen Gesellschaften gehen. So müssen die Gesellschaften heute die Rechnung, sowie weitere für den Bezug relevante Dokumente, schriftlich erhalten. Weiter sieht der Registrierungsprozess ein Aktivierungsschreiben vor, das den Gesellschaften zu versenden ist. Die Archivierung wird grundsätzlich in OMTax vorgenommen. Nur wünscht ein Teil der Kantone die an ihre Kunden versendeten Dokumente auch lokal zu archivieren.

Der Versand und die Archivierung ist nicht Teil der OMTax Applikation. Für den Versand bestehen in den Kantonen Lösungen, die bei anderen Steuern bereits eingesetzt werden und wiederverwendet werden können. Da die Archivierung zusätzlich bei den Kantonen lokal erfolgen soll, muss dieser Prozess auch dezentral vorgenommen werden können.

Damit die Kantone den Bezug, Versand und Archivierung vornehmen können, wird eine Integrationsmöglichkeit benötigt. Siehe dazu Konzeption Kantonale Integration.

## 2.2 Technischer Kontext

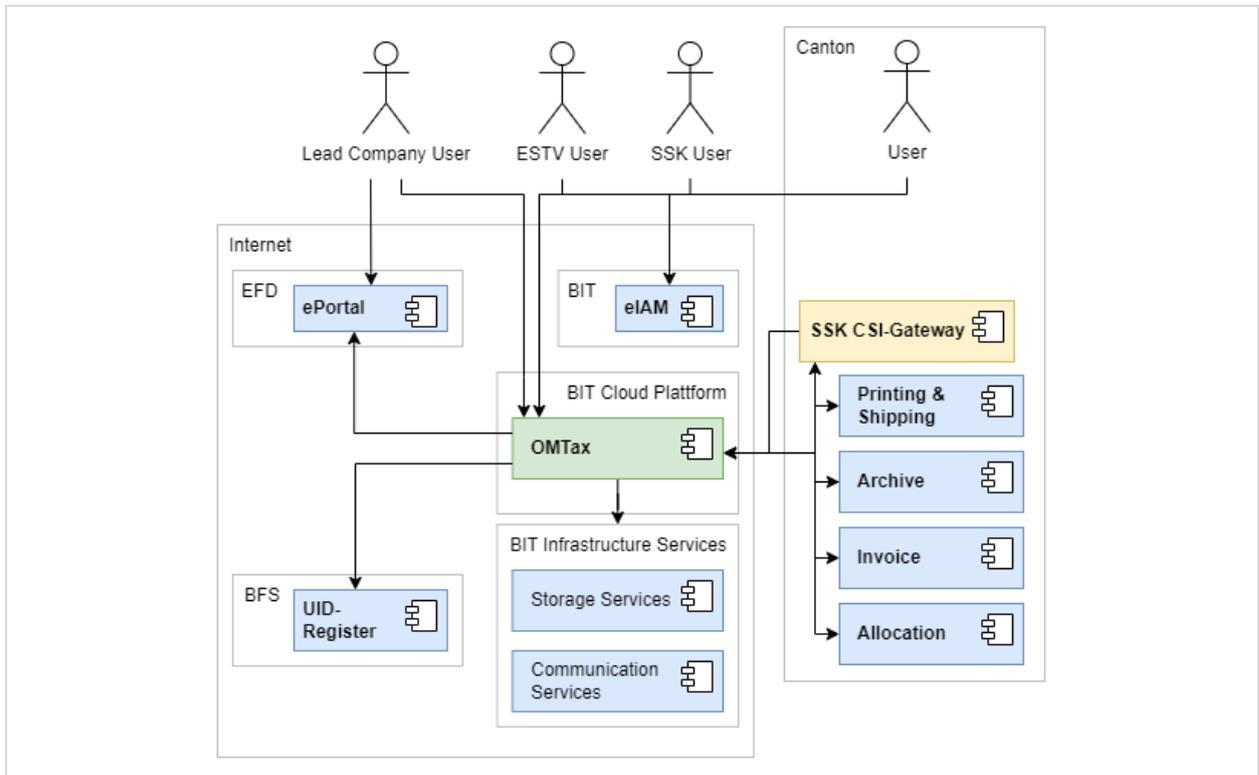


Abbildung 2 Technischer Kontext der Applikation OMTax

## 2.3 Infrastructure Services

Diese Services sind nicht Teil der Applikation OMTax, sondern werden durch den Betreiber (BIT) zur Verfügung gestellt

### 2.3.1 BIT Cloud Plattform

OpenShift ist eine von Red-Hat entwickelte Produktreihe von Container-Anwendungsplattformen für Cloud Computing.

Name	Kurzbeschreibung
Storage Services	Infrastruktur des BIT zur Realisierung von Persistenz in Applikationen
Communication Services	Infrastruktur Services des BIT zum Realisieren von Kommunikations-services in Applikationen

Tabelle 3 BIT Cloud Plattform

## 2.4 Identity Provider (eIAM)

Sämtliche Benutzerzugriffe auf OMTax werden über externe Identitätsmanagement-Systeme geleitet.

Die Autorisierung der Funktionalität innerhalb von OMTax wird durch OMTax intern verwaltete Benutzerrollen mit den entsprechenden Berechtigungen realisiert.

Name	Kurzbeschreibung
eIAM	eIAM stellt den Identity Provider (IdP) für die Authentifizierung von Mitarbeitenden der Bundesverwaltung, Beauftragten der Bundesverwaltung und von E-Government Benutzerinnen und Benutzern zur Verfügung. Die Authentisierung an OMTax für die Veranlagung und den Support erfolgt über das eIAM.
ePortal	Das ePortal ist eine Plattform für Online-Services der Bundesverwaltung mit direktem Zugriff für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltungen sowie interne Nutzer. Für die Registrierung und Deklaration greifen steuerpflichtige Geschäftseinheiten über das ePortal auf OMTax zu.

Tabelle 4 Identity Provider (eIAM)

## 2.5 Umgebungen

Nachfolgend sind die für den Betrieb vorgesehenen Umgebungen aufgeführt.

### 2.5.1 Referenzumgebung (REF) OMTax

Die Referenzumgebung dient der Überprüfung der technischen Verträglichkeit der Fachanwendung mit der Produktionsumgebung.

Die Referenzumgebung dient der folgenden Überprüfungen:

- Die Sicherstellung der Lauffähigkeit der Fachanwendung auf der entsprechenden Plattform.
- Das Überprüfen der geforderten Funktionalität der Fachanwendung.
- Das Dokumentieren der notwendigen Installationsschritte der Fachanwendung.
- Das Überprüfen der Verbindung mit den Umsystemen.

Die Referenzumgebung wird mehrheitlich durch Mitarbeiter der emineo benutzt.

#### 2.5.1.1 Konfiguration

##### Konfiguration Umgebung

Konfiguration in Zusammenarbeit mit BIT ausstehend und wird nachgeführt

CF-Applikation Bezeichnung	Memory [GB]	CF-Stack

Tabelle 5 Konfiguration

#### 2.5.1.2 Datenbank / Storage

Servicename	Typ	Storage [GB]	Instanzen

Tabelle 6 Datenbank / Storage

## 2.5.2 Abnahmeumgebung (ABN) OMTax

Die Abnahmeumgebung dient der Abnahme der Fachanwendung. Darunter fallen Abnahmetests des Anwenders, Performancetests sowie Tests bezüglich Sicherheit und Betrieb. Der Betreiber eignet sich auf der Abnahmeumgebung auch das notwendige Wissen für den operativen Betrieb der Fachanwendung auf der Produktionsumgebung an.

### 2.5.2.1 Konfiguration

#### Konfiguration Umgebung

Konfiguration in Zusammenarbeit mit BIT ausstehend und wird nachgeführt

CF-Applikation Bezeichnung	Memory [GB]	CF-Stack	Beschreibung

Tabelle 7 Konfiguration

### 2.5.2.2 Datenbank / Storage

Servicename	Typ	Storage [GB]	Instanzen

Tabelle 8 Datenbank / Storage

### 2.5.2.3 Weitere Services

Servicename	Typ	Beschreibung

Tabelle 9 Weitere Services

## 2.5.3 Produktionsumgebung (PROD) OMTax

Die Produktionsumgebung dient dem operativen Betrieb der Fachanwendung. Sie erfüllt die technischen sowie betrieblichen Anforderungen des Kunden und des Betreibers.

### 2.5.3.1 Konfiguration

#### Konfiguration Umgebung

Konfiguration in Zusammenarbeit mit BIT ausstehend und wird nachgeführt

CF-Applikation Bezeichnung	Memory [GB]	CF-Stack	Beschreibung

CF-Applikation Bezeichnung	Memory [GB]	CF-Stack	Beschreibung

Tabelle 10 Konfiguration

### 2.5.3.2 Datenbank / Storage

Servicename	Typ	Storage [GB]	Instanzen

Tabelle 11 Datenbank / Storage

### 2.5.3.3 Weitere Services

Servicename	Typ	Beschreibung

Tabelle 12 Weitere Services

### 3 Organisation

#### 3.1 Übersicht der Organisation

Für den Betrieb von OMTax ist folgende Organisation (blau hinterlegt) zuständig.

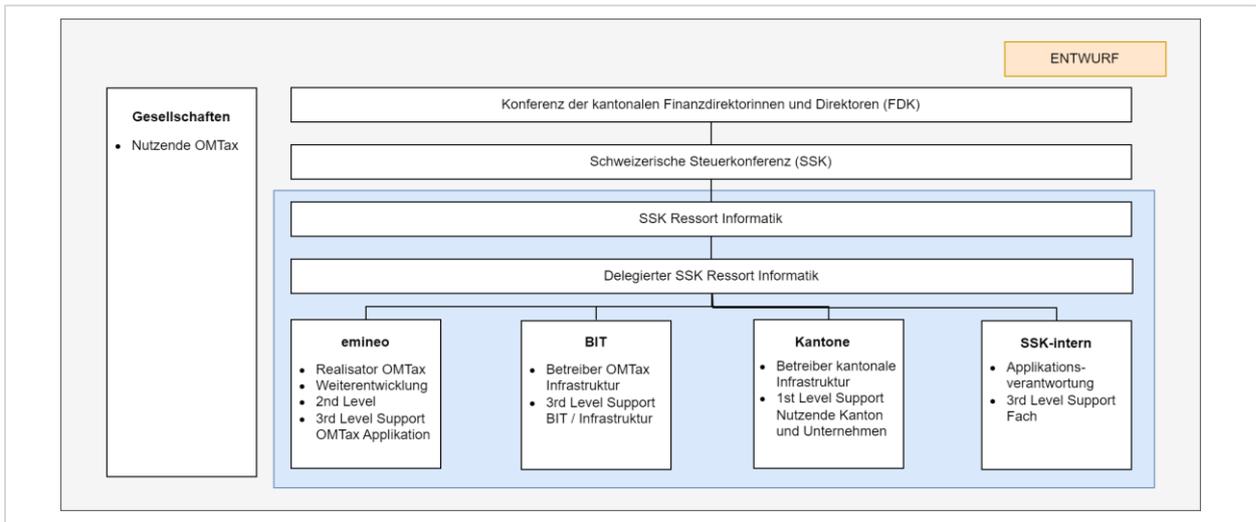


Abbildung 3 Zuständige Organisation für den OMTax Betrieb (blau hinterlegt)

#### 3.2 Aufbauorganisation

Rolle	Kurzbeschreibung	Verantwortlich
1st Level Support OMTax fachlich	<p>Der 1st Level Support fachlich ist der direkte Ansprechpartner von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kantonalen Veranlager ihres Kantons</li> <li>Gesellschaftsmitarbeitern. Normalerweise kennen diese die für sie verantwortlichen Mitarbeiter bei der KSTV und können sich, bei Bedarf, an diese wenden.</li> </ul> <p>bei fachlichen Anliegen.</p> <p>Der 1st Level Support unterstützt die kantonalen Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der Unternehmen bei fachlichen Fragen oder Problemen. Die genannten Mitarbeiter wenden sich daher bei fachlichen Anfragen an ihre jeweilige kantonale Steuerverwaltung. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen, erstellt er ein Ticket für den 2nd Level Support OMTax. Jedes kantonale Steueramt, das selber OM Veranlagungen vornimmt, verfügt über einen 1st Level Support, der durch Power Users wahrgenommen wird. Delegiert eine KSTV die Veranlagung von OM an einen anderen Kanton, benötigt der delegierende Kanton dennoch einen 1st Level Support für Anfragen der Unternehmen in seinem Kanton (auch wenn nur die Weiterleitung an einen Dritt-Kanton vorgenommen wird).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeder Kanton individuell</li> </ul>
1st Level Support OMTax technisch	<p>Der 1st Level Support technisch ist der direkte Ansprechpartner von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>kantonalen Veranlager ihres Kantons</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jeder Kanton individuell</li> </ul>

Rolle	Kurzbeschreibung	Verantwortlich
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gesellschaftsmitarbeitern. Normalerweise kennen diese die für sie verantwortlichen Mitarbeiter bei der KSTV und können sich, bei Bedarf, an diese wenden.</li> </ul> <p>bei technischen Anliegen.</p> <p>Der technische 1st Level Support unterstützt die kantonalen Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der Unternehmen bei technischen Problemen. Die genannten Mitarbeiter wenden sich daher bei technischen Anfragen an ihre jeweilige kantonale Steuerverwaltung. Oder im Fall der Unternehmen bei lokalen technischen Probleme an den technischen Support ihres Unternehmens. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen, erstellt er ein Ticket für den 2nd Level Support OMTax. Jedes kantonale Steueramt, das selber OM Veranlagungen vornimmt, verfügt über einen technischen 1st Level Support, der durch den Help Desk wahrgenommen wird. Delegiert eine KSTV die Veranlagung von OM an einen anderen Kanton, benötigt der delegierende Kanton dennoch einen 1st Level Support um für Anfragen der Unternehmen in seinem Kanton (auch wenn nur die Weiterleitung an einen Dritt-Kanton vorgenommen wird).</p>	
2nd Level Support OMTax	Der 2nd Level Support ist der zentrale Ansprechpartner für fachliche und technische Belange für den kantonalen 1st Level Support und ist verantwortlich für die Bewirtschaftung des SSK Jira Service Desk Tool. Kann der 2nd Level Support ein Problem nicht lösen, wird der Fall dem 3rd Level Support (Fach, OMTax, Schnittstellensysteme oder Infrastruktur) zugewiesen. Handelt es sich bei der Störung um ein schwerwiegendes Problem oder hat die Störung einen unklaren Ursprung, so muss die Situation an den Applikationsverantwortlichen eskaliert werden. Hat die Störungen eine Kategorie P1 oder P2, so ist der gesamte 1st Level Support via E-Mail zu informieren und eine Meldung auf der OMTax Homepage aufzuschalten.	emineo AG
3rd Level Support BIT	Der Betreiber der Infrastruktur für OMTax ist verantwortlich für die Bereitstellung der Infrastruktur und deren einwandfreien Betrieb. Er ist verantwortlich für das Monitoring, Auslösen von notwendigen Massnahmen und Sicherstellung der Backup und Wiederherstellungsprozesse.	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
3rd Level Support OMTax	Der 3rd Level Support wird durch den Lieferanten von OMTax, der auch verantwortlich für die Weiterentwicklung und Wartung ist, sowie durch die Schnittstellen und Infrastruktur Lieferanten.	emineo AG
3rd Level Support UID-Register	3rd Level Support für das UID-Register	Bundesamt für Statistik

Rolle	Kurzbeschreibung	Verantwortlich
Applikationsverantwortliche OMTax	Der Applikationsverantwortliche OMTax ist für die Steuerung und Kontrolle des ordnungsgemässen Betriebs verantwortlich. Zusätzlich ist er für das Change- und Release-Management verantwortlich.	Schweizerische Steuerkonferenz
Power User	Power User sind zentrale Benutzer von OMTax in den kantonalen Steuerämtern, die über ausgewiesenes Know-how in der Bedienung von OMTax verfügen. Diese nehmen normalerweise den kantonalen 1st Level Support wahr.	Jeder Kanton individuell
Product Owner OMTax	Der Product Owner übernimmt einerseits die Klärung von fachlichen Fragen im 3rd Level Support. Andererseits ist er bei der Weiterentwicklung der Anwendung zuständig für die Klärung der Priorität von Changes und die Klärung von Umsetzungsdetails. Beide Punkte bei Bedarf in Zusammenarbeit mit dem Kernteam.	Schweizerische Steuerkonferenz
Kernteam OMTax	Das Kernteam OMTax ist eine Gruppe von Fachexperten zur OECD Minimal Tax. Die Gruppe ist im Projekt verantwortlich grob für die Definition der Anforderungen und des Testings. Im Betrieb ist sie weiterhin zuständig für das Testen von Changes, sowie steht dem Product Owner zur Seite bei der Klärung von fachlichen Fragen sowie der Priorisierung und Ausarbeitung von Anforderungen für die Weiterentwicklung	Schweizerische Steuerkonferenz

Tabelle 13 Rollenübersicht

### 3.3 Rollenbeschreibung

#### 3.3.1 1st Level Support OMTax fachlich

Der 1st Level Support fachlich ist der direkte Ansprechpartner von:

- kantonalen Veranlager ihres Kantons
- Gesellschaftsmitarbeitern

bei fachlichen Fragen.

Der 1st Level Support unterstützt die kantonalen Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der Unternehmen bei fachlichen Fragen oder Problemen. Die genannten Mitarbeiter wenden sich daher bei fachlichen Anfragen an ihre jeweilige kantonale Steuerverwaltung. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen, erstellt er ein Ticket für den 2nd Level Support OMTax, siehe dazu Kapitel SSK Jira Service Desk Tool. Jedes kantonale Steueramt, das selber OM Veranlagerungen vornimmt, verfügt über einen 1st Level Support, der durch Power Users wahrgenommen wird. Delegiert eine KSTV die Veranlagerung von OM an einen anderen Kanton, benötigt der delegierende Kanton dennoch einen 1st Level Support um für Anfragen der Unternehmen in seinem Kanton (auch wenn nur die Weiterleitung an einen Dritt-Kanton vorgenommen wird).

##### 3.3.1.1 Hinweise zum Support für Gesellschaften

Der kantonale 1st Level Support OMTax ist auch für Anliegen der Unternehmen zuständig. Daher können sich Unternehmen bei Fragen und Problemen zur Anwendung, Zugriffen, Rollen etc. an den kantonalen 1st Level Support wenden.

Dabei gibt es je Kanton einen individuellen 1st Level Support und keinen schweizweit zentralen 1st Level Support für Unternehmen. Dies da grosse Konzerne die für sie zuständige Stelle bei den Kantonen meist bereits kennen und entsprechend auf diese zugehen können.

Die Unternehmen können sich weiter auf der Homepage [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch), der Homepages der Kantone und der ESTV über die Kontakte zum 1st Level Support informieren. In der OMTax Anwendung wird ein Link auf die erwähnte Homepage aufgenommen.

Kann der kantonale eine Frage des Unternehmens nicht beantworten, reicht er diese via dem SSK Jira Service Desk Tool an den 2nd Level Support weiter. Die Antwort des 2nd Levels nimmt der 1st Level Support auf und informiert die anfragende Stelle entsprechend.

### 3.3.1.2 Verantwortlichkeiten

- Beantwortung von fachlichen Fragen der Benutzer.
- Unterstützung der Benutzer bei fachlichen Problemen im Zusammenhang mit der Applikation OMTax.
- Weiterleitung der Anfrage an den 2nd Level Support, falls die Anfrage nicht selber geklärt werden kann.

### 3.3.1.3 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Unterstützung der Benutzer in der Lösung von fachlichen Problemen und Fragen.
- Meldung von fachlichen Problemen an den 2nd Level Support via dem SSK Jira Service Desk Tool.

### 3.3.1.4 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- In der Phase des Projekts:
  - Testing der Lösung
  - Testing der kantonalen Integration
- In der Betriebsphase
  - Meldung von gewünschten Changes

### 3.3.1.5 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Jeder Kanton individuell
Besetzung	Power User
Kontaktinformationen	TBD

Tabelle 14 1st Level Support OMTax fachlich

## 3.3.2 Power User

Power User sind zentrale Benutzer von OMTax in den kantonalen Steuerämtern, die über ausgewiesenes Know-how in der Bedienung von OMTax verfügen. Diese nehmen normalerweise den kantonalen 1st Level Support fachlich wahr.

### 3.3.2.1 Verantwortlichkeiten

- Beantwortung von Fragen der Benutzer und des 1st Level Supports fachlich in den jeweiligen kantonalen Steuerämtern. Diese nehmen normalerweise den kantonalen 1st Level Support wahr.

### 3.3.2.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Unterstützung der Benutzer als 1st Level Supports oder, falls nicht selber die Rolle des 1st Level Supports wahrgenommen wird, Unterstützung dieses in der Lösung von Problemen und Fragen
- Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine übergreifende Störung handelt
- Meldung von übergreifenden Störungen an den 2nd Level Support

### 3.3.2.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Mitarbeit in der Konzeption von Changes.
- Mitarbeit in der Planung und der Koordination.

### 3.3.2.4 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Jeder Kanton individuell
Besetzung	Power User
Kontaktinformationen	TBD

### 3.3.3 1st Level Support OMTax technisch

Der 1st Level Support technisch ist der direkte Ansprechpartner von:

- kantonalen Veranlager ihres Kantons
- Gesellschaftsmitarbeitern

bei technischen Anliegen.

Der technische 1st Level Support unterstützt die kantonalen Mitarbeiter sowie die Mitarbeiter der Unternehmen bei technischen Problemen. Die genannten Mitarbeiter wenden sich daher bei technischen Anfragen an ihre jeweilige kantonale Steuerverwaltung. Oder im Fall der Unternehmen bei lokalen technischen Probleme an den technischen Support ihres Unternehmens. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen, erstellt er ein Ticket für den 2nd Level Support OMTax, siehe dazu Kapitel SSK Jira Service Desk Tool. Jedes kantonale Steueramt, das selber OM Veranlagungen vornimmt, verfügt über einen technischen 1st Level Support, der durch den Help Desk wahrgenommen wird. Delegiert eine KSTV die Veranlagung von OM an einen anderen Kanton, benötigt der delegierende Kanton dennoch einen 1st Level Support um für Anfragen der Unternehmen in seinem Kanton (auch wenn nur die Weiterleitung an einen Dritt-Kanton vorgenommen wird).

#### 3.3.3.1 Verantwortlichkeiten

- Unterstützung der Benutzer bei technischen Problemen im Zusammenhang mit der Applikation OMTax.
- Behebung von lokalen Störungen durch den Helpdesk.

#### 3.3.3.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Unterstützung der Benutzer in der Lösung von technischen Problemen und Fragen.
- Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine (schweizweit) übergreifende Störung handelt.
- Anstoss des Behebungsprozesses von lokalen Störungen.
- Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support via dem SSK Jira Service Desk Tool.

### 3.3.3.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- In der Phase des Projekts:
  - Unterstützung bei der Testdurchführung nur vorgesehen rund um die kantonale Integration
- In der Betriebsphase
  - Meldung von gewünschten Changes

### 3.3.3.4 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Jeder Kanton individuell
Besetzung	Power User
Kontaktinformationen	TBD

Tabelle 15 1st Level Support OMTax technisch

### 3.3.4 2nd Level Support OMTax

Der 2nd Level Support ist der zentrale Ansprechpartner für fachliche und technische Belange für den kantonalen 1st Level Support und ist verantwortlich für die Bewirtschaftung des SSK Jira Service Desk Tool. Kann der 2nd Level Support ein Problem nicht lösen, wird der Fall dem 3rd Level Support (Fach, OMTax, Schnittstellensysteme oder Infrastruktur) zugewiesen. Handelt es sich bei der Störung um ein schwerwiegendes Problem oder hat die Störung einen unklaren Ursprung, so muss die Situation an den Applikationsverantwortlichen eskaliert werden. Hat die Störungen eine Kategorie P1 oder P2, so ist der gesamte 1st Level Support via E-Mail zu informieren und eine Meldung auf der OMTax Homepage aufzuschalten.

#### 3.3.4.1 Verantwortlichkeiten

- Der 2nd Level Support ist die Ansprechperson für den 1st Level Support in den kantonalen Steuerämtern.
- Er ist verantwortlich für die Weiterleitung von übergreifenden Störungen an den 3rd Level Support.

#### 3.3.4.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Entgegennahme, Triage, Klassifizierung und Bearbeitung von Störungen sowie Anfragen seitens 1st Level Support.
- Klassifizierung erfolgt gemäss Tabelle «Reaktions- und Störungsbehebungszeiten».
- Selbständige Lösung von Störung und Tickets resp. Beantwortung von Fragen soweit möglich. Auf der Basis von FAQs usw. soll der 2nd Level Support befähigt werden, auch selbständig Tickets des 1st Level Support lösen zu können.
- Weiterleitung von Störungen an den 3rd Level Support, die nicht selbständig gelöst werden können.
- Bei schwerwiegenden Störungen oder mit unklarem Ursprung, Eskalation an den Applikationsverantwortlichen.
- Mitarbeit in Taskforce bei schwerwiegenden Problemen oder Störungen unklaren Ursprungs.
- Bei Störungen der Kategorie P1 oder P2, ist der gesamte 1st Level Support via E-Mail zu informieren und eine Meldung auf der OMTax Homepage aufzuschalten.
- Bereitstellung von Reports und Statistiken gemäss den durch Jira und OMTax bereitgestellten Möglichkeiten.
- Nachführen der Liste der Power User der Kantone auf der entsprechenden Homepage [www.omtax.ch](http://www.omtax.ch)

### 3.3.4.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Unterstützt den Applikationsverantwortlichen in der Identifizierung von notwendigen Change Requests.

### 3.3.5 3rd Level Support BIT

Der Betreiber der Infrastruktur für OMTax ist verantwortlich für die Bereitstellung der Infrastruktur und deren einwandfreien Betrieb. Er ist verantwortlich für das Monitoring, Auslösen von notwendigen Massnahmen und Sicherstellung der Backup und Wiederherstellungsprozesse.

#### 3.3.5.1 Verantwortlichkeiten

- Der Betreiber ist für den Betrieb der technischen Infrastruktur, das Monitoring der Lösung, ergreifen von ersten Behebungsmassnahmen im Störfall und Eskalation an den Systemverantwortlichen zuständig.

#### 3.3.5.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Behebung von Störungen an der technischen Infrastruktur
- Monitoring der Lösung
- Recovery/Restart der Applikation im Störfall als erste Massnahme
- Eskalation an den OMTax Systemverantwortlichen beim BIT, falls erste Massnahmen zur Störungsbehebung nicht erfolgreich waren
- Teilnahme an Task-Force bei schwerwiegenden Problemen

#### 3.3.5.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Mitarbeit in der Konzeption von Changes an der Infrastruktur
- Umsetzung von beauftragten Changes und Release an der Lösung
- Mitarbeit in der Planung und der Koordination

#### 3.3.5.4 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
Kontaktinformationen	Via E-Mail: <a href="mailto:Servicedesk@bit.admin.ch">Servicedesk@bit.admin.ch</a> Via Hotline: +41 58 465 88 88

Tabelle 16 Infrastrukturbetreiber

### 3.3.6 3rd Level Support OMTax

Der 3rd Level Support wird durch den Lieferanten von OMTax, der auch verantwortlich für die Weiterentwicklung und Wartung ist, sowie durch die Schnittstellen und Infrastruktur Lieferanten.

#### 3.3.6.1 Verantwortlichkeiten

- Der 3rd Level Support ist für die Behebung von Störungen an der Lösung gemäss den vertraglichen Vorgaben verantwortlich.

#### 3.3.6.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Entgegennahme und erste Prüfung von Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit
- Abklärung der Ursachen der gemeldeten Störungen/Fehler

- Entwicklung, Lieferung und Installation von Korrekturcodes oder Umgehungslösung zur Behebung gemeldeter Störungen/Fehler
- Mitarbeit in Taskforce bei schwerwiegenden Problemen oder Störungen unklaren Ursprungs
- Mitarbeit bei der Fehlersuche im Verbund

### 3.3.6.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Mitarbeit in der Konzeption von Changes
- Umsetzung von beauftragten Changes und Release an der Lösung
- Mitarbeit in der Planung und der Koordination

### 3.3.6.4 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	emineo AG
Kontaktinformationen	Via E-Mail: omtax_support@emineo.ch Via Hotline: +41 44 578 68 00

Tabelle 17 3rd Level Support OMTax

## 3.3.7 3rd Level Support UID-Register

### 3.3.7.1 Verantwortlichkeiten

- Sicherstellung des 3rd Level Supports für das UID-Register

### 3.3.7.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Entgegennahme und erste Prüfung von Störungsmeldungen während der Bereitschaftszeit
- Abklärung der Ursachen der gemeldeten Störungen/Fehler
- Entwicklung, Lieferung und Installation von Korrekturcodes oder Umgehungslösung zur Behebung gemeldeter Störungen/Fehler
- Mitarbeit in Taskforce bei schwerwiegenden Problemen oder Störungen unklaren Ursprungs
- Mitarbeit bei der Fehlersuche im Verbund

### 3.3.7.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Mitarbeit in der Konzeption von Changes
- Umsetzung von beauftragten Changes und Release an der Lösung
- Mitarbeit in der Planung und der Koordination

### 3.3.7.4 Organisation

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Bundesamt für Statistik
Kontaktinformationen	Via E-Mail: <a href="mailto:uid@bfs.admin.ch">uid@bfs.admin.ch</a> Via Hotline: +41 800 20 20 10

Tabelle 18 3rd Level Support UID-Register

### 3.3.8 Applikationsverantwortliche OMTax

Der Applikationsverantwortliche OMTax ist für die Steuerung und Kontrolle des ordnungsgemässen Betriebs verantwortlich. Zusätzlich ist er für das Change- und Release-Management verantwortlich.

#### 3.3.8.1 Verantwortlichkeiten

- Der Applikationsverantwortliche ist für den Betrieb der Lösung verantwortlich. Damit ist er auch für die übergreifenden Betriebsprozesse zuständig.
- Weiter ist er für das Vertragsmanagement mit den Lieferanten zuständig.

#### 3.3.8.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Vereinbarung und Kontrolle des Incident Prozesses
- Verantwortlich für den Service Desk
- Koordination von partnerübergreifenden Störungen
- Identifikation von Betriebsstörungen
- Einberufung und Führung der Taskforce bei schwerwiegenden Problemen resp. Störungen unklaren Ursprungs

#### 3.3.8.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Vereinbarung und Kontrolle des übergreifenden Change- und Release Management-Prozess
- Koordination und Beauftragung von Changes und Releases in Abstimmung mit dem Kernteam OMTax
- Abnahme von durchgeführten Change Requests
- Entscheidung aus finanzieller Sicht über die Freigabe des Change Scopes (gemäss Finanzkompetenz).

#### 3.3.8.4 Organisation

Die folgenden Stakeholder halten die gegebene Rolle in diesem Projekt inne.

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Schweizerische Steuerkonferenz
Besetzung	Andreas Lindenmann Stv.: Michael Baeriswyl
Kontaktinformationen	Via E-Mail: andreas.lindenmann@ssk.ewv-ete.ch Michael.baeriswyl@ssk.ewv-ete.ch

Tabelle 19 Applikationsverantwortung OMTax

### 3.3.9 Product Owner OMTax

Der Product Owner übernimmt einerseits die Klärung von fachlichen Fragen im 3rd Level Support. Andererseits ist er bei der Weiterentwicklung der Anwendung zuständig für die Klärung der Priorität von Changes und die Klärung von Umsetzungsdetails. Beide Punkte bei Bedarf in Zusammenarbeit mit dem Kernteam.

#### 3.3.9.1 Verantwortlichkeiten

- Der Product Owner ist für die Maximierung des vom Entwickler-Team gelieferten Wertes verantwortlich

- Übernahme des fachlichen 3rd Level Supports
- Entscheidet über die Priorität und Umsetzung von Anforderungen bis 5 Tage Aufwand
- Gibt einen Release Scope zur Produktivsetzung frei

### 3.3.9.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Mitarbeit bei der Identifikation von Fehlern
- Beantwortung von fachlichen Fragen im 3rd Level Support
- Mitarbeit in der Taskforce bei schwerwiegenden Problemen resp. Störungen unklaren Ursprungs

### 3.3.9.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Steht in Kontakt mit den Anwendern und dem Applikationsverantwortlichen
- Trägt zur Vision und zur Roadmap des Produktes bei
- Verwaltet und priorisiert das Backlog des Entwickler-Teams
- Unterstützt das Entwickler-Team bei fachlichen Fragen
- Bewertet, prüft und priorisiert eingegangene Testrückmeldungen und bereitet diese zur Übergabe ans Entwicklungsteam vor
- Testet mit Unterstützung des Kernteams den Release.

### 3.3.9.4 Organisation

Die folgenden Stakeholder halten die gegebene Rolle in diesem Projekt inne.

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Schweizerische Steuerkonferenz.
Besetzung	
Kontaktinformationen	Via E-Mail:

Tabelle 20 Product Owner OMTax

#### **Fehlende Information**

Ernennung OMTax Product Owner ausstehend.

### 3.3.10 Kernteam OMTax

Das Kernteam OMTax ist eine Gruppe von Fachexperten zur OECD Minimal Tax. Die Gruppe ist im Projekt verantwortlich grob für die Definition der Anforderungen und des Testings. Im Betrieb ist sie weiterhin zuständig für das Testen von Changes, sowie steht dem Product Owner zur Seite bei der Klärung von fachlichen Fragen sowie der Priorisierung und Ausarbeitung von Anforderungen für die Weiterentwicklung.

#### 3.3.10.1 Verantwortlichkeiten

- Testing der Weiterentwicklung
- Unterstützung des Product Owners bei der Beantwortung von fachlichen Fragen und Priorisierung und Ausarbeitung von Anforderungen für die Weiterentwicklung.

### 3.3.10.2 Haupttätigkeiten im Incident Management

- Unterstützung des Product Owners bei der Beantwortung von Fragen

### 3.3.10.3 Haupttätigkeiten im Change- und Release-Management

- Mitarbeit in der Priorisierung und Konzeption von Changes.
- Mitarbeit im Testing der Changes.

### 3.3.10.4 Organisation

Die folgenden Stakeholder halten die gegebene Rolle in diesem Projekt inne.

Aspekt	Wert
Verantwortlich	Schweizerische Steuerkonferenz.
Besetzung	Fachexperten OMTax
Kontaktinformationen	Siehe Projekt OMTax

Tabelle 21 Kernteam OMTax

#### 4 SSK Jira Service Desk Tool

Im Rahmen des Projektes Atamira wurde für das Testing und den Betrieb der Anwendung BVTax ein Jira Service Desk Tool aufgebaut. Dies Tool wird durch die Firma Linkyard betrieben und durch die SSK beauftragt.

Mit diesem Tool können im Rahmen des Testing Testrückmeldungen erfasst werden und im Rahmen des Betriebs Fragen und Probleme durch den kantonalen 1st Level Support gemeldet werden. Die eingegangenen Meldungen werden durch den 2nd Level Support BVTax aufgenommen, beantwortet und wo nötig an den zuständigen 3rd Level Support weitergeleitet.

Dieses Tool hat sich beim Testing und dem Betrieb von BVTax bewährt und bei den kantonalen Nutzenden etabliert. Das Tool soll auch beim Testing und dem Betrieb OMTax zum Einsatz kommen. Dazu werden einige Änderungen am Meldungsportal vorgenommen werden müssen, damit Meldungen zu BVTax und OMTax unterschieden werden können.

## 5 Betriebszeiten

OMTax ist eine Webapplikation, die den Benutzern grundsätzlich täglich 24 Stunden zur Verfügung steht. Die Serviceleistungen werden durch die Supportorganisationen während den Servicezeiten gemäss folgendem Abschnitt sichergestellt.

### 5.1 Servicezeiten

Für den Service des 2nd, sowie des 3rd Level Supports OMTax gelten folgende Vorgaben:

Als Bereitschaftszeit ist Montag bis Freitag von 8.00 - 17:00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort Bern) definiert, sowie eine Reaktionszeit und Zielsetzung zur Störungsbehebung respektive Bereitstellung einer Umgehungslösung gemäss folgender Tabelle:

Störungsmeldungs-Kategorie	Beschreibung	Reaktionszeit	Zeit zur Störungsbehebung oder Bereitstellung Umgehungslösung (Zielsetzung)
P1	Betriebsverhindernde Mängel - der gesamten Softwarelösung oder wesentlicher Teile davon	2 Stunden	24 Stunden
P2	Erhebliche Mängel - wesentliche Funktionen der Software lassen sich nicht störungsfrei nutzen; der Kundensupport kann einen Geschäftsprozess nicht bedienen	4 Stunden	3 Arbeitstage
P3	Mängel - es treten Störungen im Betrieb auf, schränken die Funktion jedoch nicht wesentlich ein bzw. lassen sich über alternative Wege realisieren; Änderungswünsche	24 Stunden (next business day)	in gegenseitiger zeitlicher Vereinbarung im Rahmen des nächsten Versionsstand

Tabelle 22 Reaktions- und Störungsbehebungszeiten

Die Reaktionszeit entspricht der Dauer vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Instandsetzung.

## **6 Systembetrieb**

### **6.1 Systemüberwachung**

Die Systemüberwachung ist in der Verantwortung des Infrastrukturbetreibers und in dessen Betriebshandbuch beschrieben.

### **6.2 Backup / Restore**

Der Backup / Restore Prozess und die entsprechenden Garantien sind in der Hauptverantwortung des Infrastrukturbetreibers und in dessen Betriebshandbuch beschrieben.

### **6.3 Recovery / Restart**

Der Recovery / Restart Prozess ist in der Verantwortung des Infrastrukturbetreibers und in dessen Betriebshandbuch beschrieben.

Der Restart-Prozess kann auch mittels erneutem Deployment des letzten Standes gemäss Installationsanleitung erfolgen.

## 7 Change Management

Alle Änderungen, die eine Anpassung an OMTax, der Infrastruktur oder den Schnittstellen zur Folge haben, werden über einen Change-Prozess abgewickelt. Dieser Prozess liegt in der Entscheidungsverantwortung des Applikationsverantwortlichen, Delegierter des SSK Ressort Informatik. Übergeordnet liegt der Change Management Prozess in der Verantwortung des Applikationsverantwortlichen.

Alle Stakeholder können Changes via dem 1st Level Support beantragen. Dieser erfasst diese im SSK Jira Service Desk Tool und übergibt diese damit dem 2nd Level Support. Changes werden anschließend durch den Product Owner, resp. durch bei grösseren Changes (>5 Tage Entwicklungs-Aufwand) durch das Kernteam und dem Applikationsverantwortlichen priorisiert und innerhalb dem Budget dem Entwicklungs-Team zur Umsetzung übergeben.

Kantone sind im Change Management in folgende Prozessschritte involviert

- Einreichung von Changes  
Der 1st Level Support (Help Desk und Power User) kann Änderungswünsche via dem SSK Jira Service Desk Tool einreichen. Änderungsbedürfnisse können regulatorischer, fachlicher wie auch technischer Natur sein.
- Planung und Release  
Die Kantone werden über die Inbetriebnahme von Changes informiert.
- Testing  
Alle Änderungen werden durch das Kernteam der Abnahmeumgebung getestet.

## 8 Incident Management

Der OMTax Incident Management Prozess ist nachfolgend abgebildet:

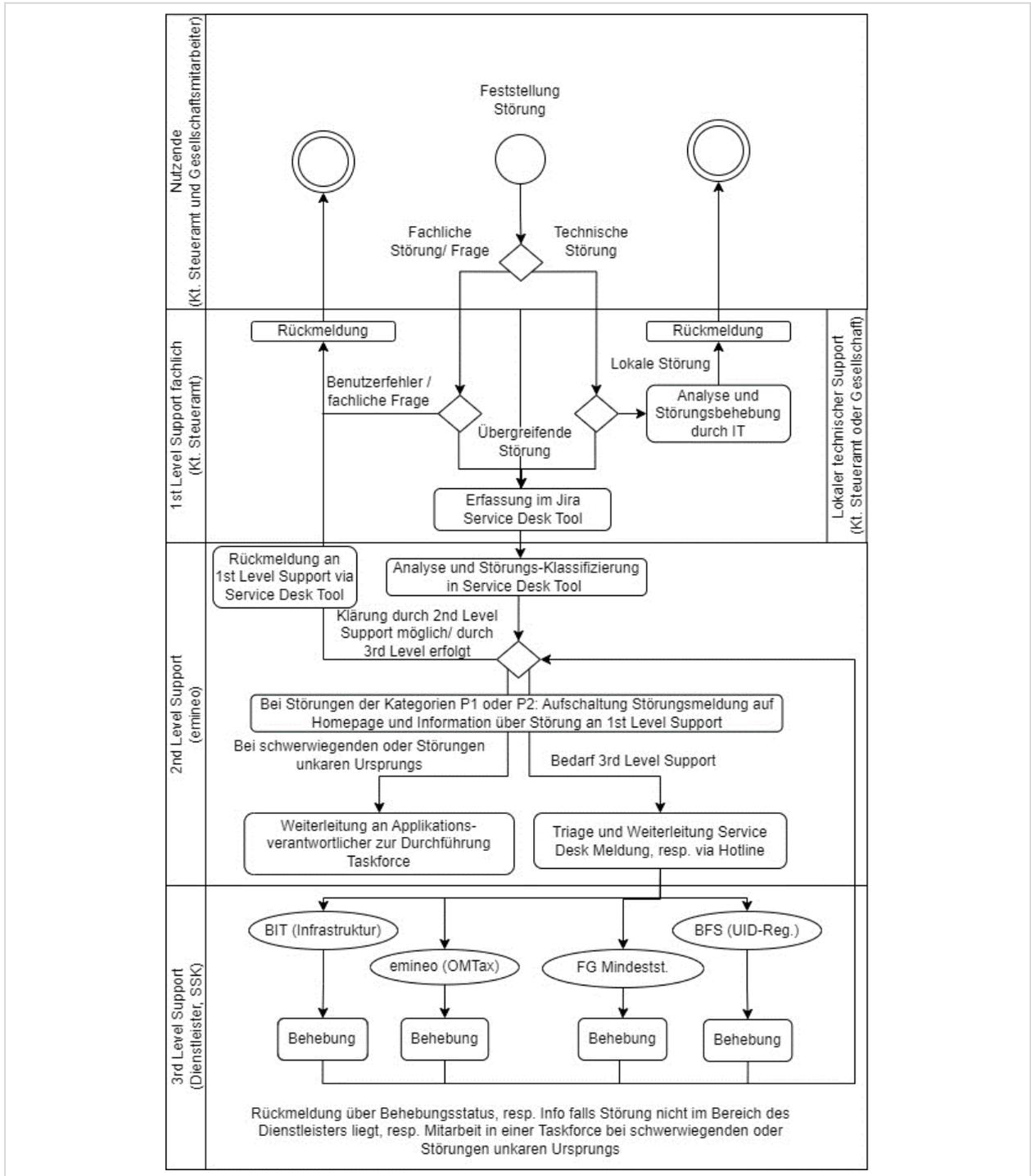


Abbildung 4 Incident Management Prozess

## 9 Anforderungsabdeckung

Nachfolgend sind die Anforderungen an den Betrieb von BVTax aufgeführt. Diese werden identisch für OMTax übernommen, stammen aus dem Pflichtenheft Neuentwicklung WVK und sind wo nötig für den Zweck der Sicherstellung des Betriebs, z.B. mit Ausschnitten aus dem Wartungsvertrag, präzisiert. Die ID entspricht der Anforderungsreferenz im Pflichtenheft. Wo keine ID vermerkt ist, wurde diese Anforderung an den Betrieb zusätzlich aufgenommen.

Diese Anforderungen sind mit dem vorliegenden Betriebskonzept erfüllt.

ID	Anforderungstyp	Anforderung
4.3.1	Support	<p>Bereitschafts- und Reaktionszeiten für den Software-Lieferanten (Details siehe Einzelvertrag (Wartungsvertrag)):</p> <p>Bereitschaftszeit: Montag bis Freitag von 8.00 - 17:00 Uhr (ohne gesetzliche und lokale Feiertage am Erfüllungsort)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Für Störungsmeldungen der Kategorie P1 (betriebsverhindernde Mängel der gesamten Softwarelösung oder wesentlicher Teile davon): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reaktionszeit: maximal 2 Stunden</li> <li>▪ Zeit (Zielsetzung) zur softwaretechnischen Korrektur oder Vereinbarung einer Umgehungslösung: 24 Stunden</li> </ul> </li> <li>▪ Für Störungsmeldungen der Kategorie P2 (erhebliche Mängel - wesentliche Funktionen der Software lassen sich nicht störungsfrei nutzen): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reaktionszeit: maximal 4 Stunden</li> <li>▪ Zeit (Zielsetzung) zur softwaretechnischen Korrektur oder Vereinbarung einer Umgehungslösung: 3 Arbeitstage</li> </ul> </li> <li>▪ Für Störungsmeldungen der Kategorie P3 (Mängel - es treten Störungen im Betrieb auf, schränken die Funktionen jedoch nicht wesentlich ein bzw. lassen sich über alternative Wege realisieren): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reaktionszeit: maximal 24 Stunden (next business day)</li> <li>▪ Zeit (Zielsetzung) zur softwaretechnischen Korrektur oder Vereinbarung einer Umgehungslösung: in gegenseitiger zeitlicher Vereinbarung der nächste Versionsstand</li> </ul> </li> </ul>
4.3.2	Support	Bei geplanten Wartungsarbeiten sollten die Ansprechpartner für den 2nd- und 3rd-Level Support in Ausnahmefällen auch ausserhalb der normalen Bürozeiten innert nützlicher Frist erreichbar sein.
	Support	<p>Die Bereitstellung des Supports erfolgt in drei Stufen:</p> <p>1st-Level Support: Power-User in den Kantonen</p> <p>Fachlicher 2nd-Level Support: emineo</p> <p>Technischer und applikatorische Support: emineo und BIT</p>

Tabelle 23 Betriebsanforderungen