



**Bundesamt
für Migration
und Flüchtlinge**

DA – Second Level Support MARiS

- Dienstweisung – Second Level Support MARiS

Herausgeber

Gruppe

„DSE“ - Team 4

Version 1.1

Stand 15.02.2018

Änderungsverzeichnis

Nr.	Datum	Version	Änderungen	Autor
1	26.06.2017	0.1	Initiale Fassung	██████ Wolf
2	04.07.2017	0.2	Ergänzung Kapitel 1, 2	██████ Wolf
3	14.07.2017	0.3	Ergänzungen Kapitel 1-4	██████ Wolf
4	20.07.2017 und 24.07.2017	0.4	Korrekturen in allen Kapiteln	██████ Wolf
5	31.07.2017	0.5	Ergänzung und Korrektur Kapitel 3	██████ Wolf
6	03.08.2017	0.6	1. konsolidierte Version	██████ Wolf, ██████ Keil
7	25.08.2017	0.7	Überarbeitung nach Abstimmung mit Hr. Hüttlein und Hr. Keil	██████ Wolf
8	30.08.2017	1.0	Versionierung, Grammatikkorrektur	██████ Wolf
9	15.02.2018	1.1	Revision PIK / FAST ID	Keil / Ramirez

Inhalt

Änderungsverzeichnis	3
Inhalt	4
Abkürzungsverzeichnis	5
Zuordnung Rollen und Organisationseinheiten	6
1 ALLGEMEINES	7
1.1 Aufgabenbereiche des Second Level Supports MARiS	7
1.2 Kernpunkte des Second Level Supports MARiS	7
1.3 Geltungsbereich	8
2 ARBEITSWEISE DES SECOND LEVEL SUPPORT MARiS	9
2.1 Überblick	9
2.2 Incidents identifizieren	10
2.3 Incident Diagnose	11
2.4 Lösen von Incidents und Schließen von Incidents	12
3 WERKZEUGE DES SECOND LEVEL SUPPORTS MARiS	13
3.1 Meldewege für Störungen und Lösung der Störung	13
3.2 Erfassung von Tickets zur weiteren Problembehandlung	13
3.3 Ticket-Statistik	13
4 PRIORISIERUNG UND ESKALATION VON STÖRUNGSMELDUNGEN	15

Abkürzungsverzeichnis

AZR	Ausländerzentralregister
BKA	Bundeskriminalamt
ED	erkennungsdienstlich
Fast ID	"Fast Identification" – Online Identifikation
HW	Hardware
ITZBund	Informations-Technik-Zentrum Bund
PIK	Personalisierungsinfrastrukturkomponente
SAKL	Scanauftrag klassifiziert
SAUK	Scanauftrag unklassifiziert
SLS	Second Level Support
SW	Software
WKS	Workstation

Zuordnung Rollen und Organisationseinheiten

Rolle	Organisationseinheit
Benutzerverwaltung	Referat 723
Fachseite MARiS	Referat 230
Second Level Support MARiS	DSE, Team 4
Service Desk	ITZBund, VB4
Third Level Support MARiS	DSE, Team 3

Tabelle 1: Zuordnung Rollen und Organisationseinheiten

1 Allgemeines

Der Second Level Support MARiS ist eine Funktion im Rahmen des IT-Service Managements. Er übernimmt Störungsmeldungen aus dem Service Desk und führt Störungen im Rahmen des Incident Managements wann immer möglich und so schnell als möglich einer Lösung zu.

Im Rahmen dieses Dokuments werden Arbeitsweise und Arbeitsmittel des Second Level Supports sowie Schnittstellen zu weiteren Funktionen wie Third Level Support und weitere beschrieben.

Im Folgenden werden zunächst die Aufgabenbereiche des Second Level Supports dargestellt. In Abschnitt 2 werden der Gesamtprozess sowie die einzelnen Teilprozesse des Incident Managements im Rahmen des Second Level Support erläutert. Anschließend werden die Werkzeuge, die im Rahmen des Incident Management genutzt werden, illustriert. In Abschnitt 4 werden schließlich die Priorisierung und Eskalation von Incidents beschrieben.

1.1 Aufgabenbereiche des Second Level Supports MARiS

Aufgabe des Second Levels Support MARiS im Rahmen des Incident Managements ist die effektive und effiziente Bearbeitung von Störungen in der Nutzbarkeit und Verfügbarkeit von MARiS.

Störungen im Sinne dieses Dokuments sind solche, die dem Second Level Support vom Service Desk MARiS sowie direkt von Anwenderinnen und Anwendern zur Bearbeitung weitergeleitet werden und die Nutzbarkeit von MARiS einschränken oder verhindern.

Darüber hinaus sollen aus den Inhalten und Häufigkeiten der gemeldeten Störungen Hinweise zu Problemfeldern und Optimierungspotenzialen im System MARiS abgeleitet werden.

Der Second Level Support befasst sich nicht mit der Lösung von wiederkehrenden Problemen im Sinne des Problem Management. Die Lösung solcher Probleme wird vom Second Level Support allerdings veranlasst. Zudem ist der Second Level Support nicht dafür zuständig, Änderungen an der Konfiguration im Sinne der Rechte- oder Rollenzuordnung vorzunehmen. Dies wird durch die Benutzerbetreuung übernommen.

Genauso ist der Second Level Support nicht dafür zuständig, inhaltliche Änderungen oder Korrekturen an Stammdaten, Texten oder Dokumenten vorzunehmen, die im Rahmen der MARiS-Anwendung erzeugt oder genutzt werden. Der Second Level Support gibt solche Meldungen weiter, diese werden durch die Fachseite bearbeitet.

Der Second Level Support übernimmt Meldungen über Störungen (Incidents), die ihm durch den Service Desk oder von Anwenderinnen und Anwendern zur Lösung übergeben werden. Können Störungen vom Second Level Support nicht behoben werden, gibt er diese zur vertieften Analyse und Bearbeitung an den Third Level Support, das ITZBund oder in den Fachbereich weiter.

1.2 Kernpunkte des Second Level Supports MARiS

Ziel des Incident Management im Bereich des Second Level Supports MARiS ist die schnellstmögliche Wiederherstellung der System- und Funktionsverfügbarkeit von MARiS.

Zu diesem Zweck werden Lösungen und Workarounds zur Behebung von Störungen dokumentiert und bei Bedarf als Lösungsmuster zur Anwendung gebracht. Gemeldete Störungen werden analysiert und nach Möglichkeit mithilfe von bekannten Lösungsmustern behoben.

Der Second Level Support übernimmt dabei auch die Unterrichtung der Anwenderinnen und Anwender über den Bearbeitungsstatus der Störung, so lange die Störung durch den Second Level Support bearbeitet wird.

1.3 Geltungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die Arbeitsweise und Arbeitswerkzeuge des MARiS-Second Level Support. Zudem werden die Übergabepunkte von Störungen vom Service Desk an den Second Level Support definiert sowie die Schnittstellen von Second Level Support und Third Level Support bzw. Fachbereichen. Die transparente Darstellung der Prozesse und Übergabepunkte dient dazu, die Zusammenarbeit zwischen Second Level Support und Service Desk bzw. Third Level Support und Fachbereichen möglichst effektiv zu gestalten.

Für Anwenderinnen und Anwender von MARiS wird in diesem Dokument ebenfalls dargestellt, wie gemeldete Störungen durch den Second Level Support bearbeitet werden und welche Ergebnisse bzw. Rückmeldungen erwartet werden können.

Aussagen über die Arbeitsweise des Service Desks bzw. des Third Level Supports werden nur insoweit getroffen, als sie den Aufgabenbereich des Second Level Supports betreffen.

Die Dienstanweisung Second Level Support MARiS ergänzt und präzisiert die Festlegungen der DA IT sowie der DA AVS für den Bereich des Second Level Supports.

Im Rahmen dieses Dokuments werden die Aufgaben und Prozesse des Second Level Supports im Zusammenhang mit verschiedenen relevanten Rollen (Third Level Support, Fachseite, ...) beschrieben. Diese Rollen werden in Tabelle 1 am Anfang dieses Dokuments den jeweils aktuell zuständigen Teams und Organisationseinheiten zugeordnet. So kann eine Aktualisierung falls erforderlich ohne größere Änderungen im Dokument erfolgen.

2 Arbeitsweise des Second Level Support MARiS

Jede ungeplante Störung oder Einschränkung in der Funktionalität, Qualität und Nutzbarkeit eines Services ist als Incident definiert. Incidents werden nach ihrer Kritikalität und ihrer Reichweite klassifiziert und die Bearbeitung entsprechend priorisiert.

Im Folgenden wird zunächst der Prozess des Incident Managements, nach dem der Second Level Support von MARiS arbeitet, dargestellt. Anschließend werden die einzelnen Teilprozesse beschrieben.

2.1 Überblick

Die Bearbeitung von Incidents durch den Second Level Support ist aktuell wie in Abbildung 1 dargestellt strukturiert.

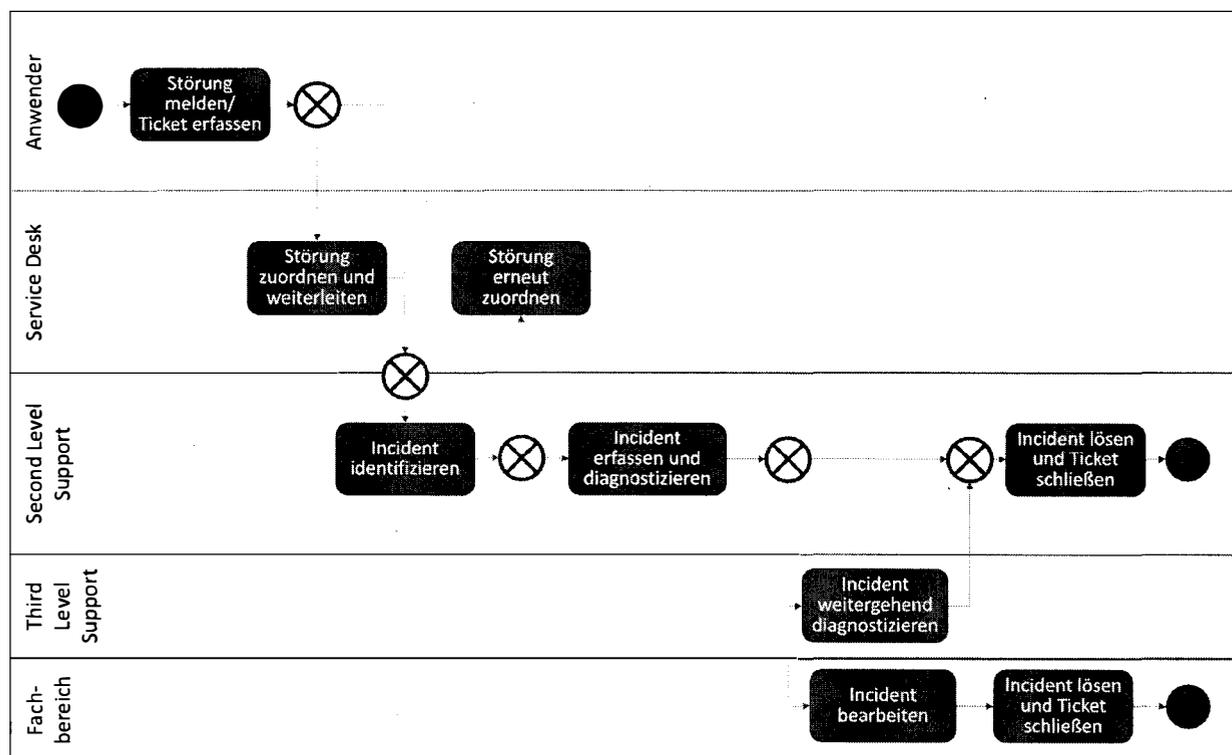


Abbildung 1: Ablauf der Incident Bearbeitung durch den Second Level Support

Incidents werden in Form von Tickets durch die Anwenderinnen und Anwender erfasst, über den Service Desk weitergeleitet und dem Second Level Support zur Bearbeitung weitergegeben.

Zudem werden Tickets von Anwenderinnen und Anwendern telefonisch gemeldet¹. Der Second Level Support bearbeitet und löst Incidents nach Möglichkeit selbständig oder bezieht zur Lösung den Third Level Support bzw. die Fachseite mit ein.

¹ Auch Incidents, die über andere Behörden wie bspw. das Bundeskriminalamt (BKA) gemeldet werden, gehen direkt an den Second Level Support.

2.2 Incidents identifizieren

Störungen werden an den Second Level Support über drei Kanäle gemeldet:

1. Telefonisch (Meldungen direkt durch Anwenderinnen und Anwender oder durch den Service Desk)
2. Per Mail (direkt durch Anwenderinnen und Anwender oder Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BKA)
3. Als Online-Ticket über das System des ITZBund (Service Desk).

Eine Störungsmeldung an den Second Level Support enthält mindestens die folgenden Informationen:

- Titel der Störung
- WKS Nummer
- Beschreibung der Störung/ Situationsbeschreibung (betroffene Funktion, aufgetreten zu welchem Zeitpunkt, bei welcher Interaktion mit dem System)
- Fehlermeldung vom System (falls vorhanden)
- Screenshot
- Kontaktdaten der Störungsmelderin bzw. des Störungsmelders
- Aktenzeichen (der betroffenen MARiS Akte)
- Wurde die Störung bereits gemeldet?

Zur strukturierten Erfassung von Störungen stellt der Second Level Support eine E-Mail-Vorlage bereit, die diese Punkte enthält.

Eingehende Störungen werden zunächst dahingehend geprüft, ob sie dem Second Level Support gemäß seiner Aufgabenstellung korrekt zugeordnet wurden.

Falsch zugeordnete Störungen werden zur weiteren Bearbeitung an die Benutzerbetreuung oder andere zuständige Stellen – soweit bekannt – weiter gegeben. Tickets, die nicht zugeordnet werden können, werden an den Service Desk zur Weiterverteilung zurückgegeben.

Im Rahmen des ersten Bearbeitungsschritts werden die eingegangenen Incidents durch den Second Level Support qualifiziert, ob es sich um eine hardware- oder softwarebedingte Störung handelt. SW-bedingte Störungen, die nicht durch den Second Level Support gelöst werden können, werden an den Third Level Support zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet. HW-bedingte Störungen werden in diesem Fall an das ITZBund weitergegeben.

Zudem wird geprüft, ob es sich um eine Störung handelt, für die es bereits einen vorgefertigten Antworttext mit einer Lösungsbeschreibung gibt. Hierzu wird eine Lösungssammlung in Form von Outlook-Mail-Vorlagen mit wiederverwendbaren Antworttexten zu bestimmten Frage- und Problemstellungen genutzt. Kann der Incident bereits durch einen vorgefertigten Lösungstext behoben werden, wird der Lösungstext verwendet.

Der Prozess endet bereits an dieser Stelle, und der Incident kann geschlossen werden.

Die Lösungssammlung wird kontinuierlich ergänzt basierend auf Lösungsbeschreibungen, die im Rahmen der Diagnose- und Lösungsschritte des Prozesses erarbeitet werden. Ziel ist es, die Funktionalität von MARiS möglichst schnell wieder herzustellen. Die Nutzung von Lösungstexten unterstützt dies.

Als Ergebnis der Identifizierung der eingegangenen Incidents wurden diese

- entweder durch einen wiederverwendbaren Lösungstext beantwortet und gelöst,
- oder als falsch zugeordnet und nicht durch den Second Level Support zu bearbeiten abgelehnt,
- oder durch den SLS getestet (Nachvollziehbarkeit) und analysiert,
- als echte, weiter zu bearbeitende Incidents klassifiziert, und an die folgenden Prozessschritte weitergegeben.

2.3 Incident Diagnose

Incidents, die im Rahmen der Identifizierung nicht durch wiederverwendbare Lösungstexte gelöst werden konnten und als echte Incidents qualifiziert wurden, werden im Rahmen der Incident Diagnose weiter bearbeitet.

Die Störungen werden untersucht und wenn möglich kurzfristig anwendbare Lösungen oder Workarounds erarbeitet und dokumentiert. Die Lösungen werden angewendet und der Lösungsstatus an die Störungsmelderin bzw. den Störungsmelder kommuniziert.

Zu den Incidents, die im Rahmen der Diagnose durch den Second Level Support bearbeitet werden, gehört auch die Bereitstellung oder Bearbeitung von MARiS-Akten in Fällen, in denen diese für die Anwenderinnen und Anwender nicht oder nicht mehr sichtbar oder bearbeitbar sind.

Der Second Level Support nutzt zu diesem Zweck einen MARiS-Zugang mit spezifischen Bearbeitungs- und Zugriffsrechten zu den Produktiv- und Test-Systemen. Zu den Fällen, in denen der Second Level Support auf MARiS-Test- oder -Produktivsysteme im Rahmen der Störungsbearbeitung zugreift, gehören die Folgenden:

- Spooler (Spooltasks neu anstoßen, Akten zurückleiten, Fehlerhinweise nachvollziehen bzw. auswerten)
- MARiS-Akten werden an Arbeitskörbe von SLS Mitarbeiterinnen oder -Mitarbeiter versandt zur Weiterleitung an das Archiv bzw. zur Löschung
- Akten eventuell umprotokollieren; da Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Außenstellen nicht über Umprotokollierungsrechte verfügt
- Produktive Tests (Aktenanlage von produktiven Testakten/ -mappen, Maskenbefüllung)
- Scantests (SAUK/SAKL)
- Akten/ Mappen holen, um diese an die zuständigen Benutzerinnen und Benutzer weiterzuleiten,
- Akten/ Mappen holen, zur Bereinigung der Testakten in der Produktion (Testakten, „888“)
- Bearbeitung von Produktionsvorakten (angelegt über den Erfassungsclient), wenn seitens BKA Meldungen zur nachträglicher Identifizierung kommen
- Bearbeitung von Produktionsvorakten (angelegt über den Erfassungsclient), wenn die Polizeidienststellen melden, dass in der Akte nicht die korrekte Person erkennungsdienstlich (ED) behandelt wurde, Versenden einer Löschanfrage an das BKA
- Bearbeitung von Produktionsakten, wenn das BKA ein Foto der Antragstellerin bzw. des Antragstellers braucht

- In Produktionsakten Testpersonen anlegen, zum Löschen der Akten (nur wenn keine Person in der Akte ist)
- In Produktionsakten suchen, wenn die Anwenderin bzw. der Anwender oder die Polizei eine Auskunft brauchen, z.B. Ist die ED-Maske korrekt oder das BKA gleicht Daten mit dem BAMF ab.
- In Produktionsakten „Historisiert-Flag“ bzw. „Dehistorisieren“ setzen, falls ED-Maßnahme in bereits historisiertem Verfahren stattfindet.

Hinzu kommt die Zusammenarbeit mit dem BKA. Hierzu gehören folgende Aufgaben:

- Analyse von Fehlern gemeinsam mit Anwenderinnen und Anwendern sowie Programmierinnen und Programmierern,
- Erstellung von Listen zur Bereinigung der BKA-Analysen in der Produktion, Anschreiben der Anwenderinnen und Anwender, Bereinigung mit Programmierern bzw. Programmierern,
- Bereinigung von Fehlern mit dem AZR-Referat (Referat 222 bzw. Referat 722) und dem BKA,
- fehlerhafte ED-Maßnahmen löschen, falls entweder die folgende ED-Maßnahme nicht stattfinden kann oder als Folgeantrag und nicht wie erwartet als Initial Vorgang gescannt wird,
- FastID und PIK - für jede Personalisierungsinfrastrukturkomponente (PIK) wird eine Arbeitsstationskennung über das BAMF beim BKA beantragt. Ebenfalls wird für jede/n Mitarbeiterin und Mitarbeiter, welche/r für die Arbeit an einer PIK Station vorgesehen ist, beim BAMF eine Zugangsberechtigung für die Delegierte Benutzerverwaltung (DeBeV) beantragt, um das produktive Asyl-Online-Verfahren des BAMF nutzen zu können. Der MARiS Second Level Support übernimmt die Einrichtung der PIK Station und richtet den entsprechenden Zugang für die DeBeV ein.

Lösungsbeschreibungen, die in diesem Zuge erarbeitet werden, werden zur Erweiterung in die Lösungssammlung eingestellt.

Incidents, die durch die bislang beschriebenen Vorgehensweisen nicht gelöst werden konnten, müssen weitergehend bearbeitet werden unter Einbeziehung des Third Level Supports.

Je nach Problemstellung wird die MARiS-Fachseite (im Fall von Incidents verbunden mit Stammdaten oder Dokumenten/Texten) oder die Benutzerverwaltung (Stammdaten/ Rollen/ Rechte) einbezogen. Stellt sich bei der Analyse heraus, dass die Störung mit einer MARiS-Schnittstelle zu tun hat, wird die Störungsmeldung zur weiteren Bearbeitung an die Verantwortlichen der betreffenden Schnittstellen weitergeleitet.

2.4 Lösen von Incidents und Schließen von Incidents

Konnte die Störung erfolgreich behoben werden (durch Lösungstext, Lösung im Rahmen Diagnose/erweiterte Analyse, Lösung durch MARiS-Third Level Support) wird das Ticket durch den Second Level Support geschlossen.

3 Werkzeuge des Second Level Supports MARiS

Im Folgenden werden die Werkzeuge beschrieben, die im Rahmen des Second Level Supports zur Dokumentation von Incidents und deren Lösungen verwendet werden sowie zur Kommunikation zwischen Second Level Support und Anwenderinnen bzw. Anwendern, Service Desk bzw. Third Level Support.

3.1 Meldewege für Störungen und Lösung der Störung

Störungen werden dem Second Level Support von Anwenderinnen und Anwendern oder vom Service Desk auf drei Wegen weitergeleitet:

- Per Telefon,
- per E-Mail und
- über das Ticket-System des ITZBund.

Alle Störungsmeldungen werden strukturiert im Outlookpostfach des Second Level Supports gesammelt. Störungen, die direkt per Telefon von Anwenderinnen und Anwendern an den Second Level Support gemeldet werden, werden im Anschluss ebenfalls über die bereitgestellte E-Mail-Vorlage strukturiert erfasst.

Anwenderinnen und Anwender erhalten vom Second Level Support die Information über die Lösung der gemeldeten Störung über denselben Kanal, über den die Störung gemeldet wurde (telefonisch, per E-Mail etc.).

Dies gilt für die Störungen, die durch den Second Level Support selbst bzw. in Zusammenarbeit mit dem MARiS-Third Level Support gelöst wurden.

Die Fachseite informiert Anwenderinnen und Anwender über die Lösung der Störung durch das Ticket-System (ITZBund).

3.2 Erfassung von Tickets zur weiteren Problembehandlung

Die Dokumentation der Incidents bzw. Problems, die als Change Requests in die MARiS-Weiterentwicklung eingehen, und deren Bearbeitung erfolgt in einer spezifischen Anwendung zur Vorgangsbearbeitung für das Problem Management sowie für die (Weiter-)Entwicklung der MARiS-Anwendung (JIRA). Hier werden wiederkehrende Probleme sowie die Anforderungen zur Beseitigung erfasst und die Umsetzung in Form von Versionsupdates o.ä. dokumentiert.

Informationen zu Art und Zeitpunkt von Fehlerbehebungen aus diesem Werkzeug können dem Second Level Support dazu dienen, Arbeiten an Störungen zu planen sowie Anwenderfragen zu beantworten.

3.3 Ticket-Statistik

Die Störungsmeldungen, die den MARiS-Second Level Support über das Ticket-System des ITZBund erreichen, werden wöchentlich und monatlich hinsichtlich der eingegangenen Menge (Anzahl der Tickets) und des Bearbeitungsstatus (offene Tickets bzw. Tickets in Bearbeitung) ausgewertet. Diese Auswertung erfolgt anonymisiert, sodass weder Rückschlüsse auf die Personen, die Störungen gemeldet haben, noch auf die Bearbeiterinnen oder Bearbeiter der Störung möglich ist.

Als Ergebnis gibt es eine wöchentliche und monatliche Übersicht über

- die im Betrachtungszeitraum eingegangenen Störungsmeldungen (über das Ticket-System eingegangen),

- die Anzahl der daraus aktuell offenen Tickets sowie
- die Anzahl der aktuell in Bearbeitung befindlichen Tickets.

Bei dieser Ticketstatistik handelt es sich um eine interne Arbeitshilfe für den MARiS-Second Level Support. Sie wird nicht gesondert publiziert und grundsätzlich auch nicht weitergegeben. Auf Anforderung wird sie lediglich dem für die offizielle Ticketauswertung und Benutzerverwaltung zuständigen Referat als Vergleichsmaterial zur Verfügung gestellt

4 Priorisierung und Eskalation von Störungsmeldungen

Um Störungen effektiv zu bearbeiten, werden diese durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Second Level Supports nach ihrer Kritikalität und Reichweite beurteilt und entsprechend in der Bearbeitung priorisiert.

Kritische Störungen, die die Nutzbarkeit des Systems deutlich einschränken, werden dabei prioritär behandelt. Störungen, die den Nutzungskomfort beeinträchtigen werden gegenüber kritischen Störungen nachrangig behandelt.

Ebenso werden Störungen, die einen großen Nutzerkreis oder alle Nutzerinnen und Nutzer betreffen, höher priorisiert als solche, die nur einzelne Nutzerinnen und Nutzer oder kleine Nutzergruppen betreffen.

(Schlusszeichnung AL7, Dr. Richter, 12.03.2018)

