



Bundesministerium für
Wirtschaft, Familie und Jugend

LASTENHEFT

**ZENTRALES
GEWERBEREGISTER
„GewInN“**

Im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend

Juli 2011

Lastenheft GewInN

Erstellt von:

a-consult gmbh, Hetzgasse 20, 1030 Wien

Albert Kronberger

Mag. Manfred Grandits

Dr. Werner Schönfeldinger



Im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend.

Projekt Team BMWFJ:

MinR.Mag.Dr. Christian Forster

MinR.MMag. Stefan Trojer

MinR.Mag. Michael Renner

MinR.Dipl.-Ing. Ernst Mosor

Dipl.-Ing. Stephan Sykacek



Bundesministerium für
Wirtschaft, Familie und Jugend

Lastenheft GewInN

Vorwort

Die vorliegende Anforderungsdefinition für die Neukonzeption des bestehenden Zentralen Gewerberegisters wurde im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft, Familie und Jugend erstellt.

Die Grundlage für diese Anforderungsdefinition war eine Studie zur Prüfung von Lösungsvarianten für ein „Zentrales Gewerberegister NEU“ sowie die Ergebnisse von Interviews, Arbeitssitzungen und Workshops im ersten Halbjahr 2011 mit Vertretern der Gewerbebehörden, der Stakeholder, dem BMF und dem BMWFJ.

Die ausgezeichnete Zusammenarbeit der Mitglieder der Arbeitsgruppe sowie die Bereitstellung von umfassenden Informationen zu vorhandenen und geplanten Lösungen zur Unterstützung der Gewerbeprozesse ermöglichten, innerhalb eines engen Zeitrahmens diese Anforderungsdefinition im Konsens zu erstellen.

Für das Engagement und die motivierte Mitarbeit danken wir den Gewerbebehörden, dem BMF und dem BMWFJ.

Wien, Graz, Linz, Salzburg, St. Pölten
Juli 2011

Albert Kronberger

Mag. Manfred Grandits

Dr. Werner Schönfeldinger

Lastenheft GewInN

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	7
Tabellenverzeichnis.....	7
Abkürzungsverzeichnis	7
Verbundene Dokumente	9
Erläuterung.....	9
1. Einleitung	10
1.1. Ausgangslage	10
1.2. Zielsetzung.....	10
2. Überblick	11
2.1. Datenlieferanten	11
2.2. Datenempfänger	11
2.3. Datentransfer	13
2.4. Logischer Aufbau	14
3. Funktionale Anforderungen	14
3.1. Allgemeine funktionale Anforderungen	15
3.1.1. Berücksichtigung der fachspezifischen Semantik	15
3.1.1.1. Geschäftsprozess-spezifische Applikationslogik.....	15
3.1.1.2. Plausibilitätsprüfungen	15
3.1.1.3. Doublettenprüfung.....	15
3.1.2. Bedienung.....	16
3.1.2.1. Rasche Dateneingabe bei Wertebereichen.....	16
3.1.2.2. Sortiermöglichkeit von Listen	16
3.1.2.3. Präsentation von Eingabefeldern.....	16
3.1.2.4. Feedback an den Benutzer bei der Dateneingabe.....	16
3.1.2.5. Short Cuts	16
3.1.2.6. Fenster	16
3.1.3. Transaktionsstatus	16
3.1.4. Bereitstellung von unterstützenden Dokumenten.....	17
3.1.5. Eindeutige Kennung der Entitäten	17
3.1.5.1. Bereichsspezifisches Personenkennzeichen „bPK“	17
3.1.5.2. Global Location Number „GLN“	17
3.1.5.3. Kennziffer des Unternehmensregisters „KUR“	17
3.1.6. Erläuterung zu prozessübergreifenden Funktionen der bestehenden Lösung	17
3.1.6.1. Titelfeld.....	18
3.1.6.2. Dateneingabe bei Gewerbeerfassung.....	18
3.1.6.3. Positionierung Dienstgeberkontonummer.....	18
3.1.6.4. Erfassung freies Gewerbe	18
3.1.6.5. Suche nach Personen	18
3.1.6.6. Änderung des Gewerbeinhabers	18
3.1.6.7. Änderung einer Anschrift (Standort, WB).....	18
3.2. Kernprozesse	19
3.2.1. Anmerkungen zu den im SGR umgesetzten Prozessen	19
3.2.2. Beschreibung der nicht in SGR umgesetzten Prozesse.....	22
3.2.2.1. N1 - Feststellung der individuellen Befähigung	22
3.2.2.2. N2 - Anmelden der gewerbsmäßigen Ausübung eines Patents	23

Lastenheft GewInN

3.2.2.3. N3 – Nachsichten	23
3.2.2.4. N4 - Nachsicht von der Bestellung eines Geschäftsführers gemäß § 41 Abs. 4 GewO 1994	23
3.2.2.5. N5 - Anerkennung bzw. Gleichhaltung von Berufsqualifikationen aus anderen EU/EWR-Mitgliedstaaten	24
3.2.2.6. N6 – Dienstleistungsanzeige	24
3.2.2.7. N7 - EWR-Bescheinigungen - Ausstellung	24
3.2.2.8. N8 - Ruhen oder Wiederaufnahme der Gewerbeausübung für alle weiteren Gewerbearten (Mitteilungen der WKO speichern)	24
3.2.2.9. N9 - Maßnahme gemäß § 91/1 und 91/2	25
3.2.2.10. N10 - Bescheinigung gemäß § 14 Abs. 2 GewO 1994 für Drittstaatsangehörige	25
3.2.2.11. N11 - Legitimationen für Gewerbetreibende und Handlungsreisende ...	25
3.2.2.12. N12 - Bewachungsgewerbe - Genehmigung von Uniformen	25
3.2.2.13. N13 - Pfandleiher - Genehmigung der Geschäftsordnung.....	25
3.2.2.14. N14 - Werbeveranstaltungen - Anzeige	25
3.2.2.15. N15 - Ausverkauf - Bewilligung	25
3.2.2.16. N16 - Entzug des Rechtes zur Lehrlingsausbildung	25
3.2.2.17. N17 - Zurücknahme der Beendigung	26
3.2.2.18. N18 –Erfassung ausländischer Versicherungsvermittler.....	26
3.3. Supportprozesse	26
3.3.1. Suche	26
3.3.2. Auswertungen.....	26
3.3.3. Aufgabenliste.....	27
3.3.4. Zusammenführen von Datensätzen	27
3.3.5. Schriftguterstellung	27
3.3.6. Individuelle Datenfelder	27
3.3.7. Wartung von Stammdaten.....	27
4. Nicht-Funktionale Anforderungen	28
4.1. Anwendungsarchitektur.....	28
4.1.1. Schnittstellen.....	28
4.1.2. Prozessstabilität bei Nichtverfügbarkeit von Schnittstellen	28
4.1.3. Flexibilität und Wartbarkeit.....	28
4.1.4. Datenhoheit.....	28
4.1.5. Trennung zwischen Bestandsdaten und Verfahrensdaten	28
4.1.6. Historisierung	29
4.1.7. ZugriffsProtokollierung Datenherkunft.....	29
4.1.8. Zugriffsprotokollierung	29
4.1.9. Diakritische Zeichen	29
4.2. Performance	29
4.3. Stabilität	29
4.4. Sicherheit.....	29
4.5. Benutzeroberfläche.....	30
4.6. Benutzerhilfe	30
5. Schnittstellen	30
5.1. Datenvalidierung und Dateneinholung.....	30
5.2. Aktive Informationsübermittlung durch Fremdsysteme	33
5.2.1. Firmenbuch	33

Lastenheft GewInN

5.2.2. Ediktsdatei / Insolvenzdatei	33
5.2.3. Hauptverband	33
5.2.4. EKIS	33
5.2.5. Reiseveranstalterverzeichnis	33
5.3. Standardabfragen über Web	34
5.4. Standardabfragen über Web-Service	34
5.5. Online-Formulare	34
5.5.1. Einbringen	34
5.5.2. Systemzugehöriger Formularserver	35
5.5.3. Einbindung lokale Formularserver	35
5.5.4. Einbindung des Unternehmensserviceportals (USP)	35
5.6. Einbringen über Web-Service	35
5.7. Lokale Systeme	35
5.7.1. ELAK/DMS	35
5.7.2. Datenabzug	36
5.7.3. Lokale Speicherung eines Datensatzes	36
5.8. Sonstige externe Systeme	36
5.8.1. Verrechnungsschnittstelle	36
6. Datenmodell	36
6.1.1. Zusätzliche Datenfelder bei Natürliche Person/Firma	36
6.1.2. Zusätzliche Datenfelder bei Anschrift	37
6.1.3. Zusätzliche Datenfelder bei Gewerbeberechtigung	37
6.1.4. Zusätzliche Datenfelder bei Geschäftsführer	37
7. Migration	37
7.1. Step By Step Migration	37
7.2. Big Bang Migration	38
8. Betriebsmodell	39
8.1. Zielsetzungen	39
8.2. Betriebszeiten	40
8.3. Verfügbarkeit	40
8.3.1. Verfügbarkeit in der Kern-Betriebszeit	40
8.3.2. Verfügbarkeit in der Sonstigen Betriebszeit	41
8.3.3. Verfügbarkeiten für Endgeräte	41
8.3.4. Antwortzeitverhalten	41
8.3.5. Teilverfügbarkeit	42
8.4. Wartungsfenster	42
8.4.1. Wiederherstellung im Störfall	42
8.4.2. Berechnungsgrundsätze für die Verfügbarkeit	43
8.5. Aufgaben der Betriebsführung	43
8.6. Help-Desk	44
8.6.1. Erreichbarkeit	44
8.6.2. Sofortlösung und Delegation	44
8.6.3. Reaktionszeit und Entstörzeit	44
8.6.4. Trouble-Ticketing-System	44
8.7. Wartung der Systeme	44
8.7.1. Instandhaltung (Proaktive Wartung)	45
8.7.2. Instandsetzung (Reaktive Wartung)	45

Lastenheft GewInN

8.8. Problem-Management	45
8.9. Change-Management	45
8.9.1. Service-Katalog für Änderungs-Anforderungen	46
8.9.2. Führung und Revision der Systemdokumentation	46
8.10. Monitoring und Reporting	46

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Logischer Aufbau	14
Abbildung 2: Vorgehen Step By Step Migration	38
Abbildung 3: Vorgehen Big Bang Migration	39

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Datenlieferanten	11
Tabelle 2: Datenempfänger	13
Tabelle 3: Datentransfer	13
Tabelle 4: Liste der Gewerbeprozesse im SGR	22
Tabelle 5: Einzubindende Fremdsysteme	32
Tabelle 6: Einbringen über Online-Formulare	34
Tabelle 7: Liste der Verrechnungsstellen	36
Tabelle 8: Verfügbarkeit Kern-Betriebszeit	41
Tabelle 9: Verfügbarkeit Sonstige Betriebszeit	41
Tabelle 10: Verfügbarkeit Endgerät	41
Tabelle 11: Störungsklasse - Kriterium	43
Tabelle 12: Störungsklasse - Wiederherstellungszeit	43

Abkürzungsverzeichnis

Kürzel	Bedeutung
AdressR	Adressregister
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
ANKÖ	Auftragnehmerkataster Österreich
AVB-IT	Allgemeine Vertragsbedingungen der Republik Österreich für IT-Leistungen
BMASK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
BMF	Bundesministerium für Finanzen
BMI	Bundesministerium für Inneres
BMJ	Bundesministerium für Justiz
BMLFUW	Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft
BMWFJ	Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend

Lastenheft GewInN

BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
BRZ	Bundesrechenzentrum GmbH
DB	Datenbank
DMS	Dokumenten-Management-System
DZG	Dezentrales Gewereregister
EDM	Elektronisches Datenmanagement
EG	Endgerät
EKIS	Elektronisches Kriminalpolizeiliches Informationssystem
ELAK	Elektronischer Akt
FA	Fachabteilung
FMA	Finanzmarktaufsicht
GewB	Gewerbebehörde
GewInN	Gewerbe-Informationssystem-Neu, das Projekt des BMWFJ
GewO	Gewerbeordnung
KBZ	Kern-Betriebszeit
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time To Repair/Recover
RK	Rechtskraft
SBZ	Sonstige Betriebszeit
SGR	Salzburger Gewereregister
SLA	Service Level Agreement
STATA	STATISTIK AUSTRIA, Bundesanstalt Statistik Österreich
UR	Unternehmensregister
USP	Unternehmensserviceportal
UTA	User Acceptance Test
V	Verfügbarkeit
VUR	Verkehrsunternehmerregister
VVR	Versicherungsvermittlerregister
WB	Weitere Betriebsstätte
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
ZG	Zentrales Gewereregister (bestehend)
ZG-NEU	Zentrales Gewereregister NEU (geplante Zielsetzung)
XML	Extensible Markup Language

Lastenheft GewInN

Verbundene Dokumente

Beschreibung	Dokument-ID
Screenshots SGR	Beilage A
Datenmodell SGR	Beilage B
AVB-IT 2007-01	Beilage C
Auswertungen ZG	Beilage D
Auswertungen NÖ/W	Beilage E
Entitäten Historisierung ZG	Beilage F
Datenübermittlung DZG an ZG	Beilage G
Datenübermittlung ZG an DZG	Beilage H
Datenaustausch mit Hauptverband Generell	Beilage I
Datenauszug Gewereregister	Beilage J
UR im Umfeld USP	Beilage K
Liste freie Unternehmenstätigkeit	Beilage L
Stakeholder Ansprechpersonen	Beilage M
Studie ZG-NEU vom Jänner 2011	Beilage N
Anlage 1 zu Studie ZG-NEU vom Jänner 2011	Beilage O

Erläuterung

Dieses Dokument wurde mit Microsoft Office Word 2007 erstellt und in das PDF-Format umgewandelt. Zum Öffnen und Betrachten der elektronischen Variante des Dokuments sowie der Beilagen benötigen Sie den „Adobe Acrobat Reader“.

Lastenheft GewInN

1. Einleitung

1.1. Ausgangslage

Im Rahmen einer vom Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend beauftragten Studie zur Neugestaltung des Zentralen Gewerberegisters wurden mehrere Lösungsvarianten untersucht und deren Machbarkeit bewertet. Die Studie wurde im Jänner 2011 fertiggestellt und anschließend veröffentlicht (Beilage N: Studie, Beilage O: Anlage 1 zur Studie).

Ausgehend von den Empfehlungen der Studie sowie weiteren Konsultationen wurde vom Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend die Entscheidung getroffen, die Variante 1 „aus 11 mach 1“ umzusetzen.

Das Projekt zur Neugestaltung des Zentralen Gewerberegisters trägt den Projektnamen „GewInN“, der sich aus **G**ewerbe-**I**nformationssystem **N**eu zusammensetzt.

Eine zwischenzeitlich vom Magistrat der Stadt Salzburg neu erstellte Lösung für das Salzburger Gewerberegister (SGR) soll als Basis für die Abbildung der wesentlichen Prozesse genutzt werden.

Weiters wurde festgelegt, dass die Realisierung von GewInN verwaltungsintern als gemeinsames Projekt zwischen Bund, Ländern und Städten erfolgen soll und dafür in einem ersten Schritt ein Lastenheft zu erstellen ist.

1.2. Zielsetzung

Ziel des gegenständlichen Lastenheftes ist, die Anforderungen an ein Zentrales Gewerberegister NEU, welches den Projektnamen „GewInN“ trägt, mit Bezugnahme auf die Studie weiter zu konkretisieren und die Basis für eine Schätzung der Kosten einer verwaltungsinternen Umsetzung des Projektes zu schaffen.

Dieses Lastenheft und die zur Verfügung stehenden Zusatzinformationen sollen eine Schätzung der Kosten für die Entwicklung, den Betrieb und die Wartung der Lösung ermöglichen.

Die Entwicklung des Systems, dessen Betrieb und dessen Weiterentwicklung soll im Rahmen eines Verwaltungsübereinkommens erfolgen, welches mit noch auszuwählenden Partnern der Verwaltungsbehörden erzielt werden soll.

Zur Schätzung der Kosten werden die von den Gewerbebehörden nominierten Organisationen sowie das BMI und das BMF eingeladen.

Für die Entwicklung des Zentralen Gewerberegisters und für die Migration der dezentralen Gewerberegister ist ein maximaler Zeitrahmen von 24 Monaten geplant, beginnend mit dem Abschluss des Verwaltungsübereinkommens.

Lastenheft GewInN

2. Überblick

2.1. Datenlieferanten

Nachfolgend sind zum Verständnis des Umfelds die Datenlieferanten des Systems angeführt.

Datenlieferant	Beschreibung	Transfer
Gewerbebehörden	Vollzugriff auf alle Elemente im eigenen Wirkungsbereich	System
Online Service der Gewerbebehörden	Erfassung von Anträgen über Online-Formulare (strukturierte Daten)	Formularservice
Ausländische Versicherungsvermittler	Einfachere Eingabemaske (z.B. optional kein Standort) Datenhoheit (bearbeitend) beim BMWFJ lesend für alle Gewerbebehörden	System über das BMWFJ
Wirtschaftskammern (über Gewerbebehörden)	Erfassung über Online-Formulare (strukturierte Daten), alternativ Übermittlung aus eigenen Systemen	Formularservice, Web-Service
FMA für Versicherungsvermittler als Sonderform der Gewerbebehörde	Erfassung über Online-Formulare (strukturierte Daten), alternativ Übermittlung aus eigenen Systemen	Formularservice, Web-Service

Tabelle 1: Datenlieferanten

2.2. Datenempfänger

Nachfolgend sind zum Verständnis des Umfelds die Datenempfänger des Systems angeführt.

Datenempfänger	Beschreibung	Transfer
Gewerbebehörden	Vollzugriff auf alle Elemente im eigenen Wirkungsbereich	System
Wirtschaftskammern über WKO	Alle Gewerbedaten, alle Änderungen	Push (File Transfer)
Finanzbehörden		Push (File Transfer)
Firmenbuch		Push (File Transfer)
Hauptverband		Push (File Transfer)
Zentrales Arbeitsinspektorat (über BMASK in Papierform)	Wird über Papier abgewickelt, ist im System nicht relevant.	kein Systemunterstützter Transfer
Statistik Austria		Push (File Transfer)
Bundespolizeidirektion	Das BMI wird ersucht, Daten intern weiterzuverteilen.	Push (File Transfer) an das BMI
Sicherheitsdirektion (Abfragen)	Alarmanlage, Pyrotechnik	Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage
Polizeiinspektion	Das BMI wird ersucht, Daten intern weiterzuverteilen.	Push (File Transfer) an das BMI
Finanzmarktaufsicht		Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage
Auftragnehmerkataster ANKÖ	Gewerbedaten über Mitglie-	Gezielte Abfrage,

Lastenheft GewInN

Datenempfänger	Beschreibung	Transfer
	der (ID: ANKÖ-Nummer)	Änderungsabfrage Ev. Nutzung der bestehenden Schnittstelle erforderlich - Klärung zu einem späteren Zeitpunkt
Zuständige Gemeinde	Übermittlung dzt. Usus, Rechtsgrundlage muss geschaffen werden. Eine aktive Übermittlung erfolgt (abhängig von regionalen Prozessen) außerhalb des Systems (Bescheid).	Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage
Tourismusverbände	Lokale Gewerbetreibende <u>Hinweis:</u> Die rechtliche Basis muss geschaffen werden, falls die Übermittlung gewünscht ist.	Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage, Standard-Notifikation
Interessentenbeitragsstelle	Lokale Gewerbetreibende <u>Hinweis:</u> Die rechtliche Basis muss geschaffen werden, falls die Übermittlung gewünscht ist	Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage, Standard-Notifikation
Unternehmensregister (STA-TA)	Übermittlung lt. USPG	Übermittlung Push (File Transfer) oder Web-Service (Klärung zu einem späteren Zeitpunkt)
Versicherungsverband (über WKO)	Versicherungsvermittler	Push (File Transfer) an WKO
EU-/EWR-Aufsichtsbehörden	Versicherungsvermittler, die im Ausland tätig werden wollen	Standard-Notifikation
Veranstalterverzeichnis / Reiseveranstalter	Änderungen für bestimmte Gewerbe (Reiseveranstalter)	Gezielte Abfrage, Änderungsabfrage, Standard-Notifikation
Marktaufsicht / Gewerbeaufsicht / Marktamt	Alle Daten von eingeschränkten Gewerbearten.	Standard-Notifikation
FA für Gesundheitswesen	rechtliche Grundlage noch zu schaffen	Falls ja: Standard-Notifikation
Amtsblatt der Stadt Wien	Information bei Gewerbeanmeldung, Standortverlegung aus einem anderen Bundesland, Einschränkung, Erweiterung	Standard-Notifikation
Verkehrsunternehmerregister (BMVIT)	Verkehrsunternehmer	Push (File Transfer)
Lebensministerium (BMLFUW)	Abfallwirtschaftsregister / EDM	Gezielte Abfrage, Übermittlung Push (File Transfer) oder Web-Service (Klärung zu einem späteren

Lastenheft GewInN

Datenempfänger	Beschreibung	Transfer
		Zeitpunkt)
Weitere Datenempfänger		Abfrage via Standard-abfrage

Tabelle 2: Datenempfänger

2.3. Datentransfer

Für den Datentransfer an die Datenempfänger sind folgende Formen vorgesehen:

Art des Datentransfers	Beschreibung
Push (File Transfer)	<p>Die Aktion geht vom System aus.</p> <p>Es wird ein Datenauszug im bestehenden Format (siehe Beilage H: Datenübermittlung ZG an DZG (Push)), auf ein definiertes Fileshare (beim Datenempfänger) transferiert.</p> <p>Für alle Datenempfänger wird dasselbe Datenformat verwendet. Die übermittelten Daten unterscheiden sich im Inhalt.</p> <p><u>Beispiel:</u> Im Batch erfolgt täglich um 23:00 Uhr eine Übermittlung der geänderten Daten an die WKO.</p>
Gezielte Abfrage	<p>Die Aktion geht vom Datenempfänger aus. Dieser führt eine gezielte Abfrage mit konkreten Suchkriterien durch, mit dem Ziel einen Datensatz (Berechtigung) zu finden.</p> <p>Die Abfrage kann über die Web-Oberfläche oder über ein Web-Service erfolgen.</p> <p><u>Beispiel:</u> Suche nach Gewerbewortlaut.</p>
Änderungsabfrage	<p>Die Aktion geht vom Datenempfänger aus. Dieser führt eine Abfrage mit Zeitraum und regionaler Eingrenzung aus, mit dem Ziel, alle Änderungen an Gewerbeberechtigungen in seinem Verwaltungsbereich für einen definierten Zeitraum zu finden.</p> <p>Die Abfrage kann über die Web-Oberfläche oder über ein Web-Service erfolgen.</p> <p><u>Beispiel:</u> Suche nach allen Änderungen an Berechtigungen im Bezirk.</p>
Standard-Notifikation	<p>Die Aktion geht vom System aus. Bei Änderungen einer Berechtigung erfolgt eine Übermittlung per E-Mail an konfigurierbare Empfänger.</p> <p><u>Hinweis:</u> Die Information per E-Mail ist rein informativ und hat keine rechtliche Relevanz. Eine gesicherte Auskunft kann der Datenempfänger über eine Abfrage erhalten.</p>

Tabelle 3: Datentransfer

Lastenheft GewInN

2.4. Logischer Aufbau

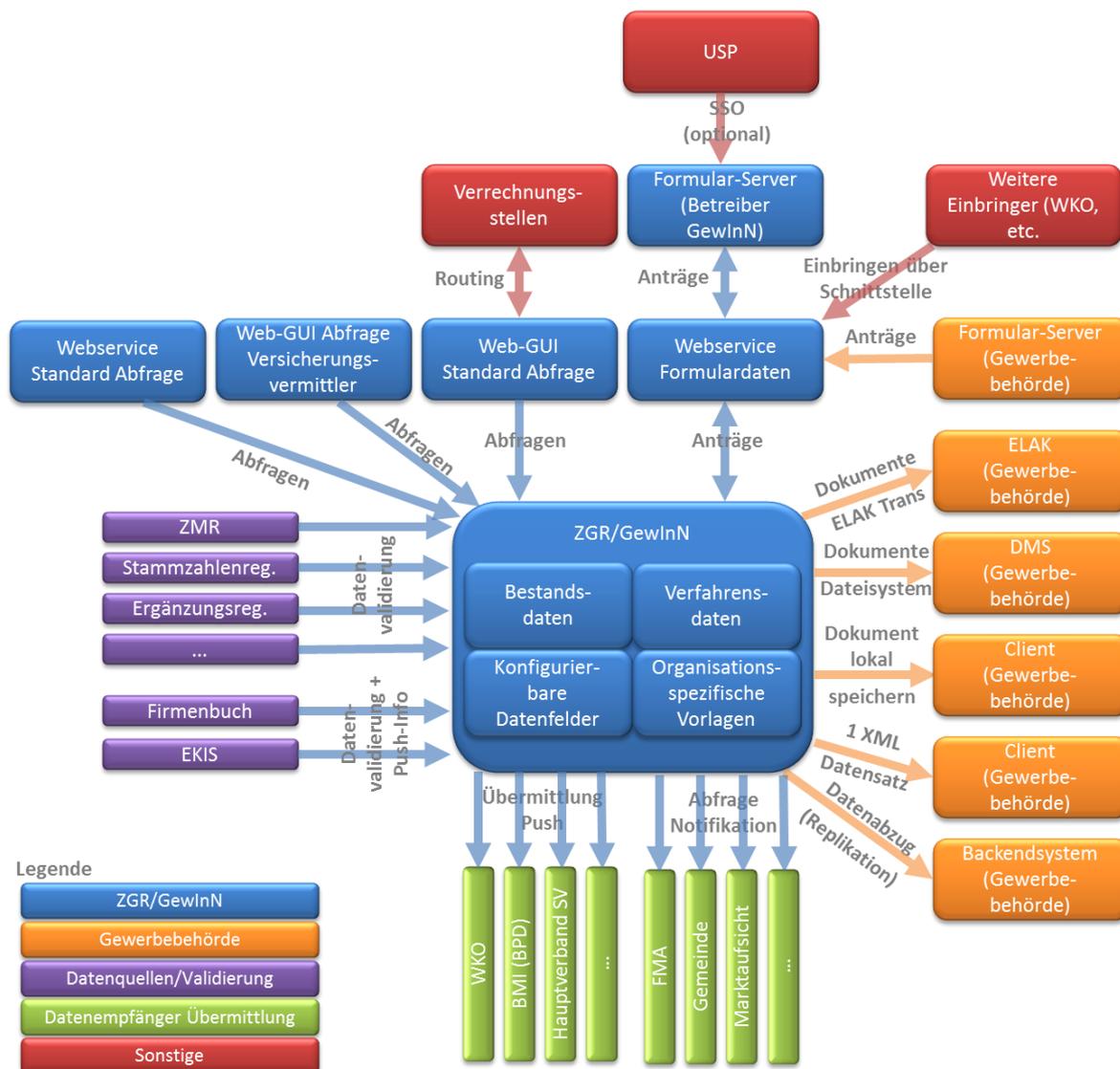


Abbildung 1: Logischer Aufbau

3. Funktionale Anforderungen

Die funktionalen Anforderungen an das System werden im Wesentlichen durch zwei Artefakte beschrieben. Einerseits durch die bestehende Lösung „SGR Salzburger Gewereregister“. Andererseits durch das gegenständliche Dokument, insbesondere dieses Kapitel. Basis ist die oben genannte Applikation.

In diesem Kapitel werden Erweiterungen, Präzisierungen oder Änderungen dazu im Sinne einer Delta-Beschreibung angeführt.

Die Betrachtung der funktionalen Anforderungen erfolgt in einer Prozess-Sicht. Nachfolgend sind daher alle Prozesse angeführt, welche durch die bestehende Lösung abgedeckt sind. Neben Anmerkungen zu einzelnen Prozessen, werden insbesondere auch allgemeine funktionale Anforderungen beschrieben.

Diese stellen grundsätzliche Anforderungen an das System dar. Teilweise wurden diese im Rahmen von Tests mit der bestehenden Lösung erarbeitet. Die in diesem Fall

Lastenheft GewInN

angeführten Beispiele stellen nicht eine vollständige Liste an umzusetzenden Punkten dar, sondern dienen dazu, die jeweilige Anforderung weniger abstrakt und möglichst plastisch zu beschreiben.

3.1. Allgemeine funktionale Anforderungen

3.1.1. Berücksichtigung der fachspezifischen Semantik

3.1.1.1. Geschäftsprozess-spezifische Applikationslogik

Das System soll den Benutzer bei der Dateneingabe gut unterstützen und „führen“. Das System muss abhängig vom jeweiligen Geschäftsprozess sicherstellen, dass:

- nur tatsächlich erforderliche Dateneingaben getätigt werden müssen
- Inkonsistenzen vermieden werden

Beispiele:

- Für die Eingabe einer Standortverlegung soll nur eine Dateneingabe erforderlich sein. D. h. es soll lediglich die Eingabe des neuen Standortes sowie des Datums der Rechtswirksamkeit des neuen Standortes erfolgen müssen, automatisch wird der bisherige Standort mit dem Tag davor beendet
- Ruhendmeldung bei Versicherungsvermittler: Es soll keine Auswahl eines Ruhendgrundes erforderlich sein, da es nur „39“ sein kann
- Bei einer Standortverlegung soll das System den Endigungsgrund beim alten Standort automatisch befüllen
- Es dürfen keine versicherungsspezifischen Datenfelder (z. B. Kundengeld, Haftpflichtversicherung liegt vor) eingegeben werden können, wenn das Gewerbe nicht Versicherung ist
- Nach Eingabe des Gewerbeinhabers muss auch der Standort erfasst werden
- Bei der Eingabe eines Endigungsgrundes muss zwingend ein Endigungsdatum eingegeben werden und vice versa
- Eine Bestellung durch Pächter darf nur angegeben werden, wenn auch ein Pächter vorhanden ist

3.1.1.2. Plausibilitätsprüfungen

Neben den Prüfungen auf den jeweiligen Datentyp, sollen auch Plausibilitätsprüfungen bei der Dateneingabe durchgeführt werden und Fehleingaben durch das System vermieden werden.

Beispiele:

- Die Firmenbuchnummer soll den Prüfbuchstaben enthalten. Es soll geprüft werden, ob dieser korrekt ist
- SV-Nummer: Prüfung auf Korrektheit (Länge, gültige Datumswerte bei den entsprechenden Stellen etc.)
- Bei der Neuerfassung von Gewerbe darf kein unterschiedliches RK-Datum für Gewerbe und Standort gewählt werden
- Bei Eingabe eines neuen Geschäftsführers darf das RK-Datum nicht vor dem Ende des alten GF liegen
- Bei der Eingabe eines neuen Gewerbeinhabers muss geprüft werden, ob dadurch eine zeitliche Lücke der Gewerbeberechtigung entsteht

3.1.1.3. Doublettenprüfung

Bei der Erfassung von Personendaten soll eine implizite Doublettenprüfung erfolgen. Falls die Prüfung ein Ergebnis bringt, soll der Benutzer entscheiden können, ob ein bestehender Datensatz verwendet werden soll.

Lastenheft GewInN

3.1.2. Bedienung

3.1.2.1. Rasche Dateneingabe bei Wertebereichen

Bei der Eingabe von Werten in Datenfeldern, bei denen ein Wertebereich hinterlegt ist, soll neben einer strukturierten Suche (so diese erforderlich ist) auch eine rasche Dateneingabe möglich sein. Beispielsweise durch Auswahl aus einer Drop-Down-Liste, der Eingabe der ersten Zeichen des gewünschten Wertes oder der ID des entsprechenden Wertes.

3.1.2.2. Sortiermöglichkeit von Listen

Alle Listen, insbesondere die Liste des Suchergebnisses, sollen nach allen Spalten sortierbar sein.

3.1.2.3. Präsentation von Eingabefeldern

Vom Benutzer zu berücksichtigende Datenfelder müssen von diesem immer gut als solche erkennbar sein. Dies gilt insbesondere im Falle, dass aufgrund vorgenommener Datenänderungen zusätzliche Felder angezeigt werden und zu verwenden sind.

3.1.2.4. Feedback an den Benutzer bei der Dateneingabe

Der Benutzer muss ausreichendes und klares Feedback über seine Dateneingabe erhalten.

Beispiele:

- Es muss immer klar sein, ob die Dateneingabe erfolgreich war und die Änderungen gespeichert wurden
- Bei der Anzeige von Fehlermeldungen aufgrund von Fehleingaben muss diese eindeutig einem Datenfeld zugeordnet werden können. Z. B.: Bei Anzeige einer Fehlermeldung, dass die Sozialversicherungs-Nummer fehlt, muss dem Benutzer auch angezeigt werden, ob dies die Sozialversicherungs-Nummer des Gewerbeinhabers oder des Geschäftsführers ist. Weiters soll der Fokus auf das fehlerhafte Datenfeld gesetzt werden
- Wenn bei einem Gewerbe versehentlich beim GF oder z.B. Fortbetrieb auf den Button „Neuen eintragen“ geklickt wurde, muss ein Button „Abbrechen“ verfügbar sein, mit dem man den letzten Vorgang rückgängig machen kann

3.1.2.5. Short Cuts

Die wesentlichen Funktionen der Applikation sollen über die Tastatur, unterstützt durch Short Cuts bedienbar sein.

Alle Eingabefelder müssen mit der Tastatur (Tabulator-Taste) erreichbar sein.

3.1.2.6. Fenster

Die von der Applikation geöffneten Fenster müssen vom Benutzer verschoben und in der Größe geändert werden können.

Beispiele:

- Falls durch die Suche ein eigenes Fenster geöffnet wird, muss dieses verschoben werden können, sodass der Benutzer das Hauptfenster einsehen kann.
- Auswahlfenster müssen vom Benutzer vergrößert oder verkleinert werden können.

3.1.3. Transaktionsstatus

Das System muss verschiedene Zustände eines Antrages bzw. einer Berechtigung verwalten können. Die wesentlichen Zustände sind dabei:

- Strukturierte Daten werden von extern übermittelt (WKO, Online-Formular)
- Antrag vom SB eingegeben
- Nachsicht/Individueller Befähigungsnachweis beantragt oder abgelehnt
- Berechtigung ist erteilt

Lastenheft GewInN

Für andere Gewerbebehörden soll nur der Status „Berechtigung ist erteilt“ bzw. „Nachsicht/Individueller Befähigungsnachweis beantragt, abgelehnt oder zurückgezogen“ sichtbar sein. Die vorgelagerten Zustände sollen nur für die eigene Behörde sichtbar sein.

Bei Änderungen der Berechtigung muss eine externe und interne Version verwaltet werden.

Vor der Änderung auf den externen Status muss eine explizite Freigabe durch einen Benutzer erfolgen.

3.1.4. Bereitstellung von unterstützenden Dokumenten

Optional besteht die Anforderung, den Sachbearbeiter durch die Bereitstellung von Dokumenten zu unterstützen.

Dabei sollen im System bei den Gewerbecodes Links hinterlegt werden können, die zu weiterführenden Dokumenten führen. Die Hinterlegung dieser Links muss pro Organisation (z. B. Landesregierung) individuell möglich sein. Das System selbst hält keine Dokumente, sondern verweist über diese Links auf Dokumente im Intranet der jeweiligen Organisation (Wiki, ELAK, DMS, etc.).

3.1.5. Eindeutige Kennung der Entitäten

3.1.5.1. Bereichsspezifisches Personenkennzeichen „bPK“

Bei natürlichen Personen ist das bereichsspezifische Personenkennzeichen „bPK“ im System zu speichern. Die dafür erforderliche Stammzahl ist im Rahmen der Dateneingabe vom Stammzahlenregister zu beziehen und daraus ist das bPK abzuleiten. Im Zuge der Migration ist die nachträgliche Einholung des „bPK“ für natürliche Personen zu berücksichtigen.

Eine Verlinkung mit anderen Systemen hat für die natürliche Person mittels dem „bPK“ zu erfolgen.

3.1.5.2. Global Location Number „GLN“

Im System ist die Führung der Global Location Number „GLN“ optional vorzusehen. Zu einem späteren Zeitpunkt ist festzulegen, bei welcher Entität die GLN im System zu speichern ist.

Die Vergabe der GLN ist derzeit nicht festgelegt, der Bezug der GLN von einem Fremdsystem (z.B. STATA) soll zu einem späteren Zeitpunkt definiert werden.

3.1.5.3. Kennziffer des Unternehmensregisters „KUR“

Im System ist die Führung der Kennziffer des Unternehmensregisters „KUR“ optional vorzusehen. Zu einem späteren Zeitpunkt ist festzulegen, bei welcher Entität die KUR zu speichern ist.

Die Vergabe der KUR erfolgt bei der erstmaligen Eintragung des Unternehmens im UR durch die Statistik Austria und soll danach im System geführt werden.

3.1.6. Erläuterung zu prozessübergreifenden Funktionen der bestehenden Lösung

Nachfolgend werden punktuelle Anmerkungen zu Funktionen der bestehenden SGR Applikation angeführt, welche in mehreren Prozessen verwendet werden.

Screenshots der bestehenden SGR-Applikation sind in der Beilage A – Screenshots SGR – dargestellt.

Lastenheft GewInN

3.1.6.1. Titelfeld

Für das Titelfeld soll eine Auswahlliste angeboten werden, wobei diese aber nicht zwingend zu verwenden ist, sondern auch Titel im Freitext angegeben werden können müssen.

Weiters müssen nachgestellte Titel eingegeben werden können.

3.1.6.2. Dateneingabe bei Gewerbeaufnahme

Die Eingabe eines Gewerbes soll auch direkt in der Erfassungsmaske (ohne Aufruf der Suche Maske) durch Eingabe des Wortlauts oder Schlüssels möglich sein.

Die für den Benutzer optionale Vorauswahl der Gewerbeart (F, R, etc.) soll als Filter bei der Suche nach dem Gewerbe berücksichtigt werden.

3.1.6.3. Positionierung Dienstgeberkontonummer

Die Dienstgeberkontonummer soll im Datenblock des Geschäftsführers positioniert werden.

3.1.6.4. Erfassung freies Gewerbe

Bei der Erfassung eines freien Gewerbes (Vorauswahl der Gewerbeart) soll eine Auswahlliste angeboten werden, wobei dieses aber auch im Freitext eingegeben werden können muss.

Bei Auswahl eines freien Gewerbes soll vom System eine Beschlagwortung des aktuellen Datensatzes (Berechtigung) erfolgen, welche sich durch die Auswahl ergibt. Diese Beschlagwortung soll vom Benutzer für die aktuelle Berechtigung geändert werden können. Wird das Gewerbe als Freitext eingegeben, muss der Benutzer eine Beschlagwortung aus der Liste auswählen.

Die Liste der Beschlagwortungen ist im System hinterlegt und kann von dafür vorgesehenen Benutzern im Rahmen der Stammdatenverwaltung administriert werden. Eine Liste der freien Unternehmenstätigkeiten mit Stand 1.6.2011 ist in „Anlage L“ ersichtlich.

Das System soll hinsichtlich der Beschlagwortungs-Möglichkeiten erweiterbar sein, sodass zu einem späteren Zeitpunkt erweiterte Auswertungsfunktionalität bereitgestellt werden kann.

3.1.6.5. Suche nach Personen

Es muss auch in „alten“ Namen (vor Namensänderung) und in Alias-Namen gesucht werden können.

3.1.6.6. Änderung des Gewerbeinhabers

Bei der Änderung des Gewerbeinhabers muss gewählt werden können, ob es sich beim neuen Gewerbeinhaber um eine natürliche oder um eine juristische Person handelt.

3.1.6.7. Änderung einer Anschrift (Standort, WB)

Sobald bereits im System gespeicherte Anschriften (Standort, weitere Betriebsstätte, integrierter Betrieb usw.) bei einer Gewerbeberechtigung geändert werden und diese Daten auch bei anderen Gewerbeberechtigungen verwendet werden, soll der Sachbearbeiter gefragt werden, ob diese Daten auch bei anderen vorhandenen Gewerbeberechtigungen geändert werden sollen. Dabei soll der Sachbearbeiter auch selektiv entscheiden können, welche Adressen geändert werden.

Lastenheft GewInN

3.2. Kernprozesse

3.2.1. Anmerkungen zu den im SGR umgesetzten Prozessen

Im Rahmen der gemeinsamen Projektworkshops wurde im Konsens die Entscheidung getroffen, die Prozesse der vom Magistrat der Stadt Salzburg entwickelten Lösung „SGR Salzburger Gewereregister“ als Basis für die Betrachtung all jener Prozesse heranzuziehen, die bereits in der Studie erhoben und priorisiert wurden.

Nachstehend finden sich nun diese Prozesse mit entsprechenden Zusatzinformationen, sofern die Salzburger Prozesse noch einer Ergänzung oder Erläuterung bedürfen.

Nr.	Prozess	Anmerkung
S1	Gewerbeanmeldung	<p>Zusätzlich sollen Personen mit maßgeblichem Einfluss erfasst werden können.</p> <p>Diese sollen aus dem Firmenbuch bezogen werden.</p> <p>Die Informationen bezüglich der Personen mit maßgeblichem Einfluss sollen nur intern sichtbar sein.</p> <p><u>Hinweis:</u> Änderungen sollen über Push vom Firmenbuch übermittelt und im System geändert werden. Die Freigabe ist jedenfalls noch durch den Sachbearbeiter erforderlich.</p> <p>Bei der Erteilung einer Gewerbeberechtigung soll gemäß Standard-Notifikation eine Information an das Amtsblatt der Stadt Wien übermittelt werden.</p> <p>Falls beim Mandanten eine ELAK Anbindung konfiguriert ist, soll bei Vergabe der Gewerbeberechtigung ein Akt/Geschäftsstück (abhängig von der Konfiguration) im ELAK gemäß Schnittstellendefinition (siehe Kapitel 5.7.1 ELAK/DMS) erzeugt und die Aktenzahl sowie ein Link auf den Akt im ELAK im System hinterlegt werden.</p> <p>Bei der Übermittlung an den ELAK sollen u. a. die Personendaten sowie die ZG-Zahl berücksichtigt werden.</p>
S2	Gewerbeberechtigung - Zurücklegung	-
S3	Standortverlegung	<p>Der Prozess muss auch mandantenübergreifend möglich sein. Diesbezüglich gelten folgende Anforderungen:</p> <p>Die Gewerbeberechtigung muss über das System von einer anderen Behörde übernommen werden können. Bei der Übernahme sollen die Gewerbedaten mitwandern, lediglich die Aktenzahl und die zuständige Behörde soll geändert werden.</p> <p>In den historischen Daten muss ersichtlich sein von wo abgetreten wurde und welche Aktenzahl</p>

Lastenheft GewInN

Nr.	Prozess	Anmerkung
		damals bestanden hat. Die ursprüngliche Gewerbebehörde soll von der Übernahme informiert werden.
S4	Weitere Betriebsstätte - Begründung	<p>Der Prozess muss auch mandantenübergreifend möglich sein. Diesbezüglich gelten folgende Anforderungen:</p> <p>Für eine Berechtigung, welche sich im Hoheitsbereich einer anderen Gewerbebehörde befindet, muss eine weitere Betriebsstätte im eigenen Bereich hinzugefügt werden können.</p> <p>Daten wie Gewerbeinhaber, Gewerbeberechtigung etc. sollen dabei nicht nochmals eingegeben werden müssen und müssen auch für beide Gewerbebehörden sichtbar sein.</p> <p>Daten, welche zur Betriebsstätte im eigenen Wirkungsbereich gehören (firmenrechtlicher Geschäftsführer, etc.) müssen eingegeben werden können.</p> <p><u>Hinweis:</u> Die weitere Betriebsstätte wird dabei unter einem anderen Kennzeichen geführt wie die Gewerbeberechtigung der fremden Behörde. Das Kennzeichen der eigenen Behörde muss bei Prozessen wie der Schriftguterstellung berücksichtigt werden.</p>
S5	Weitere Betriebsstätte - Einstellung	Der Prozess muss auch mandantenübergreifend möglich sein.
S6	Gewerbeinhaber/Geschäftsführer - Namensänderung/Firmenwortlautänderung	Der Prozess muss auch mandantenübergreifend möglich sein.
S7	Rechtsnachfolge - Umgründung	-
S8	Fortbetriebsrechte (Anzeige, Zurücklegung, Verzicht)	-
S9	Gewerberechtlicher Geschäftsführer - Bestellung	-
S10	Gewerberechtlicher Geschäftsführer - Ausscheiden	-
S11	Filialgeschäftsführer - Bestellung	<p>Der Prozess muss auch mandantenübergreifend möglich sein.</p> <p><u>Beispiel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Standort ist Salzburg. • In Wien wird ein Filialgeschäftsführer bestellt. • Die Eintragung erfolgt durch die Gewerbebehörde in Wien. • Es wird nur eine Gewerberegisternummer in Salzburg vergeben. • Es können unterschiedliche Aktenzahlen pro weiterer Betriebsstätte eingegeben werden.
S12	Filialgeschäftsführer - Aus-	Der Prozess muss auch mandantenübergreifend

Lastenheft GewInN

Nr.	Prozess	Anmerkung
	scheiden	möglich sein.
S13	Fristverkürzung gemäß § 39 Abs. 2 GewO 1994 nach Ausscheiden eines Geschäftsführers	-
S14	Gastgewerbe - Änderung der Betriebsart	-
S15	Ruhen oder Wiederaufnahme der Gewerbeausübung bei Versicherungsvermittlern und Immobilientreuhändern	-
S16	Zentrales Gewerberegister - Auskunft	<p>Hinsichtlich der Inhalte des Auszuges sind folgende Varianten vorzusehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vollauskunft (Behörde) • Berechtigtes Interesse (Behörde ruft für Bürger ab) • Beauskunftung Datenschutzgesetz (Behörde ruft für Bürger ab) • Standardauskunft (Bürger) <p>Über explizite Benutzeraktion (z. B. Ausführen eines Buttons) soll ein Ausdruck des Gewerbe-registerauszuges erstellt werden. Dabei soll ein PDF-Dokument erzeugt und am Client-Arbeitsplatz des Benutzers mit dem am Client für diesen Dokumenttyp registrierten Werkzeug automatisch geöffnet werden.</p> <p>Siehe dazu Datenauszug Gewerberegister, Bei-lage J.</p> <p>Es soll auf Wunsch auch die historische Entwick-lung angezeigt werden können. (vgl. Lösung „ZG“)</p>
S17	Versicherungsvermittlung, sowie sämtliche damit in Zusammenhang stehende Verfahren	-
S18	Haftpflcht etc.	-
S19	Spezialbestimmungen zu Versicherungsvermittler § 365 a Abs 1 Z 12-15 GewO	-
S20	Integrierter Betrieb (Anzei-ge, Zurücklegung, Einstel-lung)	-
S21	Befähigter Arbeitnehmer vom integrierten Betrieb (Bestellung und Ausschei-den)	-
S22	Nebenbetrieb, sowie etwai-ger gewerberechtllicher Ge-schäftsführer (sind noch einige bestehende Berecht-igungen)	-
S23	Protokolliertes e.U.	-
S24	Versicherungsvermittlung -	-

Lastenheft GewInN

Nr.	Prozess	Anmerkung
	Zurücklegung	
S25	Versicherungsvermittlung - Änderung	-
S26	Versicherungsvermittlung - EU/EWR - Ausübung	-
S27	Versicherungsvermittlung - Niederlassungsrepräsentant	-
S28	Gewerbeberechtigung - Entziehungen	-
S29	Gewerbeberechtigung - Erweiterungen	-
S30	Gewerbeberechtigung - Einschränkung	-
S31	Versicherungsvermittlung, Eintrag Berufshaftpflichtversicherung, Agenturverhältnisse, EU/EWR-Staaten	-
S32	Einleitung eines Entziehungsverfahrens aufgrund Wegfall einer Haftungsabsicherung – Versicherungsvermittlung, Immobilien-treuhänder	-
S33	Insolvenzen – Konkursabweisung, Insolvenzeröffnung - Versicherungsvermittlung	-
S34	Zentrales Gewerberegister – Auskunft bzw. Abschriften bei Verkehrsgewerben	-
S35	Endigung einer Gewerbeberechtigung	-
S36	Versicherungsvermittler – Änderung HV, AV, VU + Geldberechtigung	-
S37	Pächter - Ausscheiden	-
S38	Ausverkauf – Endigung der Gewerbeberechtigung	-

Tabelle 4: Liste der Gewerbeprozesse im SGR

3.2.2. Beschreibung der nicht in SGR umgesetzten Prozesse

Wie bereits im Kapitel zuvor, dienen die Prozesse der vom Magistrat der Stadt Salzburg entwickelten Lösung „SGR Salzburger Gewerberegister“ als Basis für die Betrachtung jener Prozesse, die in der Studie erhoben und priorisiert wurden.

Nachfolgend werden die Prozesse beschrieben, welche in der bestehenden SGR-Lösung nicht abgebildet sind. Dabei werden nur die Prozesse der Priorität 1 und 2 der Studie angeführt.

3.2.2.1. N1 - Feststellung der individuellen Befähigung

ID	N1
Name	Feststellung der individuellen Befähigung
Hinweis zur Geschäfts-	Gemäß GewO muss im ZGR geführt werden, ob eine

Lastenheft GewInN

anforderung	<ul style="list-style-type: none"> • Anerkennung • Feststellung eines individuellen Befähigungsnachweis • Nachsichten, • Etc. <p>vorhanden ist, nicht jedoch deren genauer Wortlaut. Zur Abwicklung des Verfahrens ist eine Datenerfassung notwendig.</p>
Vorbedingung	Keine
Beschreibung	<p>Die einzugebenden Daten sind ident zur Gewerbeanmeldung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gewerbeinhaber/-werber • Standort • Gewerbe <p>Zusätzlich muss erfasst werden, dass es sich um die Feststellung einer individuellen Befähigung handelt.</p>
Ergebnis	Daten zur Feststellung sind erfasst und Vermerk über Feststellung ist bei der natürlichen Person hinterlegt.

3.2.2.2. N2 - Anmelden der gewerbsmäßigen Ausübung eines Patents

ID	N2
Name	Anmelden der gewerbsmäßigen Ausübung eines Patents
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Keine
Beschreibung	<p>Ablauf analog zur Anmeldung eines Gewerbes. Es soll jedoch die Gewerbeart „P (Patent)“ ausgewählt werden können. Der Gewerbewortlaut soll dabei frei eingegeben werden können.</p>
Ergebnis	Gewerbsmäßige Ausübung eines Patents ist angelegt.

3.2.2.3. N3 – Nachsichten

ID	N3
Name	Nachsichten
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Keine
Beschreibung	<p>Ident zu Feststellung individuelle Befähigung. Zusätzlich muss eingegeben werden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dass es sich um eine Nachsicht handelt • Welche Art der Nachsicht erteilt wird (Auswahl)
Ergebnis	Daten zur Nachsicht sind erfasst und Vermerk über Nachsicht ist bei der natürlichen Person hinterlegt.

3.2.2.4. N4 - Nachsicht von der Bestellung eines Geschäftsführers gemäß § 41 Abs. 4 GewO 1994

ID	N4
Name	Nachsicht von der Bestellung eines Geschäftsführers gemäß § 41 Abs. 4 GewO 1994
Hinweis zur Geschäftsanforderung	Gemäß GewO ist kein Vermerk im ZGR vorgesehen.

Lastenheft GewInN

anforderung	
Vorbedingung	Person ist im System hinterlegt
Beschreibung	Erstellung eines Schriftstückes gemäß Standardfunktionalität.
Ergebnis	Schriftstück wurde erstellt. Im System werden keine Daten geändert.

3.2.2.5. N5 - Anerkennung bzw. Gleichhaltung von Berufsqualifikationen aus anderen EU/EWR-Mitgliedstaaten

ID	N5
Name	Anerkennung bzw. Gleichhaltung von Berufsqualifikationen aus anderen EU/EWR-Mitgliedstaaten
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Person ist im System hinterlegt
Beschreibung	Ablauf analog zur Feststellung der individuellen Befähigung.
Ergebnis	Anerkennung bzw. Gleichhaltung von Berufsqualifikationen aus anderen EU/EWR-Mitgliedstaaten ist bei der natürlichen Person hinterlegt.

3.2.2.6. N6 – Dienstleistungsanzeige

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

3.2.2.7. N7 - EWR-Bescheinigungen - Ausstellung

ID	N7
Name	EWR-Bescheinigungen - Ausstellung
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Gewerbeberechtigung vorhanden
Beschreibung	Erstellung eines Schriftstückes mit Standardfunktionalität
Ergebnis	Schriftstück wurde erstellt. Im System werden keine Daten geändert.

3.2.2.8. N8 - Ruhen oder Wiederaufnahme der Gewerbeausübung für alle weiteren Gewerbearten (Mitteilungen der WKO speichern)

ID	N8
Name	Ruhen oder Wiederaufnahme der Gewerbeausübung für alle weiteren Gewerbearten (Mitteilungen der WKO speichern)
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Gewerbeberechtigung vorhanden
Beschreibung	Die Information bezüglich Ruhe oder Wiederaufnahme wird von WKO übermittelt. Die Übermittlung soll über eine Schnittstelle erfolgen. Die Information soll auch bei öffentlichen Abfragen sichtbar sein. Neben der Datenübermittlung über die WKO muss auch eine manuelle Datenerfassung möglich sein.
Ergebnis	Information bezüglich Ruhe oder Wiederaufnahme bei der Gewerbeberechtigung hinterlegt.

Lastenheft GewInN

Die angeführte Schnittstelle ist optional vorzusehen. Falls die aktuelle Regelung beibehalten wird, ist die Schnittstelle umzusetzen. Falls es zu einer Gesetzesänderung kommt, derzufolge die Meldung nicht bei der WKO sondern bei der Gewerbebehörde erfolgt, muss nur eine manuelle Erfassung möglich sein.

3.2.2.9. N9 - Maßnahme gemäß § 91/1 und 91/2

ID	N9
Name	Maßnahme gemäß § 91/1 und 91/2
Hinweis zur Geschäfts-anforderung	-
Vorbedingung	Gewerbeberechtigung vorhanden
Beschreibung	Erstellung eines Schriftstückes mit Standardfunktionalität mit Daten der Person mit maßgeblichem Einfluss (Siehe Anmerkung zum Prozess Anmeldung)
Ergebnis	Schriftstück wurde erstellt. Im System werden keine Daten geändert.

3.2.2.10. N10 - Bescheinigung gemäß § 14 Abs. 2 GewO 1994 für Drittstaatsangehörige

ID	N10
Name	Bescheinigung gemäß § 14 Abs. 2 GewO 1994 für Drittstaatsangehörige
Hinweis zur Geschäfts-anforderung	-
Vorbedingung	Keine
Beschreibung	Prozess analog zur Gewerbe Anmeldung . Zusätzlich muss vermerkt werden, dass es sich um eine Bescheinigung handelt. Diese Bescheinigungen dürfen nur intern sichtbar sein.
Ergebnis	Bescheinigung ist im System hinterlegt

3.2.2.11. N11 - Legitimationen für Gewerbetreibende und Handlungsreisende

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

3.2.2.12. N12 - Bewachungsgewerbe - Genehmigung von Uniformen

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist. Für eine spätere Phase wird vorgemerkt, dass eine Erfassung der Mitarbeiter geprüft werden soll.

3.2.2.13. N13 - Pfandleiher - Genehmigung der Geschäftsordnung

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

3.2.2.14. N14 - Werbeveranstaltungen - Anzeige

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

3.2.2.15. N15 - Ausverkauf - Bewilligung

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

3.2.2.16. N16 - Entzug des Rechtes zur Lehrlingsausbildung

Der Prozess stellt keinen Prozess dar, welcher im ZGR abzuwickeln ist.

Lastenheft GewInN

3.2.2.17. N17 - Zurücknahme der Beendigung

ID	N17
Name	Begründete Zurücknahme der Beendigung
Hinweis zur Geschäftsanforderung	Bei einer begründeten Zurücknahme der Berechtigung erfolgt eine Reaktivierung der Gewerbeberechtigung
Vorbedingung	Gewerbeberechtigung ist beendet
Beschreibung	Der Sachbearbeiter führt bei einer beendigten Gewerbeberechtigung eine Reaktivierung durch. Dazu muss eine Begründung eingegeben werden.
Ergebnis	Gewerbeberechtigung ist im Zustand erteilt und intern sowie extern sichtbar.

3.2.2.18. N18 -Erfassung ausländischer Versicherungsvermittler

ID	N18
Name	Erfassung ausländischer Versicherungsvermittler
Hinweis zur Geschäftsanforderung	-
Vorbedingung	Keine
Beschreibung	Es erfolgt eine Erfassung von ausländischen Versicherungsvermittlern mit im Vergleich zu einer Gewerbeberechtigung eingeschränkten Datenfeldern
Ergebnis	Ausländischer Versicherungsvermittler ist im System angelegt

3.3. Supportprozesse

3.3.1. Suche

Der Benutzer soll über die Benutzeroberfläche eine Suche über die im System vorhandenen Daten durchführen können. Die Liste des Suchergebnisses soll dabei über Betätigen eines Buttons nach Microsoft Excel exportiert werden können.

3.3.2. Auswertungen

Das System soll umfassende Auswertungsmöglichkeiten bieten. Im System sollen von einem dafür berechtigten Benutzer (Power-User/Administrator) Suchmuster konfiguriert werden, welche für Auswertungen verwendet werden können. Falls die Auswertung von hoher Komplexität ist und das System belasten würde, soll die Auswertung in eine Warteschlange eingereiht werden, welche außerhalb der Bürozeiten abgearbeitet wird. Der Benutzer soll den Bericht am nächsten Arbeitstag präsentiert bekommen.

Die erforderlichen Auswertungen sind in den Beilagen

- Beilage D – Auswertungen ZG
- Beilage E – Auswertungen NÖ/W
- Beilage J – Datenauszug Gewereregister

angeführt. Falls diese nicht von einem Power User über das System erstellt werden können, sollen diese (nicht konfigurierbar) durch das System bereitgestellt werden.

Bei der Erstellung des Berichts soll der Benutzer wählen können, in welcher Form (z.B. Excel oder PDF) die Ausgabe erfolgen soll.

Hinweis: Umfassende Auswertungen können über den Datenabzug (siehe Kapitel 5.7.2 Datenabzug) erfolgen.

Lastenheft GewInN

3.3.3. Aufgabenliste

Das System soll eine Aufgabenliste bereitstellen, welche einen Benutzer bzw. eine Benutzergruppe über Ereignisse im System informiert. Z.B. wenn Daten von einem Fremdsystem (z. B. Firmenbuch, Ediktsdatei / Insolvenzdatei) erhalten wurden. In diesem Fall kann der Bearbeiter die Aufgabe und damit die betroffene Berechtigung öffnen und muss die Übernahme der Daten bestätigen.

Die Zuordnung der Aufgaben zu einem Benutzer oder einer Benutzergruppe muss anhand von mandantenspezifischen Regeln erfolgen. Beispiele für Regeln können sein:

- Zuordnung anhand der Örtlichkeit
- Zuordnung anhand des Anfangsbuchstaben des Gewerbeinhabers

Nach Bearbeitung einer Aufgabe, muss diese aus der Liste entfernt werden. Für Auswertungen muss die Information (welcher Benutzer hat welche Aufgaben erledigt) weiter verfügbar bleiben.

3.3.4. Zusammenführen von Datensätzen

Das System muss Funktionalität zur Verfügung stellen, sodass (z. B. zur Fehlerbereinigung) zwei Datensätze zusammengeführt werden können. Der Benutzer soll dabei selektiv entscheiden können, wie die Daten kombiniert bzw. überschrieben werden sollen.

3.3.5. Schriftguterstellung

Das System soll die Daten einer Berechtigung im XML-Format lokal speichern können.

Dabei sollen auch bereits beendigte Informationen verfügbar sein

Weiters soll ein Schriftgutsystem zur Verfügung gestellt werden, wobei von der jeweiligen Organisation (z. B. einer Landesregierung) Vorlagen hinterlegen können, welche gemäß Standard-Format (XML) befüllt werden. Die verwendeten Datenfelder müssen dabei einfach (von Endbenutzern) in eine neue Vorlage eingefügt werden können.

Nach der Generierung des Dokuments soll dieses im ELAK oder einem DMS abgelegt werden. Die weitere Bearbeitung des Dokuments (inkl. Amtssignatur) erfolgt im ELAK bzw. DMS. Als Schnittstelle soll die ELAK-Transaktions-Schnittstelle verwendet werden.

3.3.6. Individuelle Datenfelder

Für die wesentlichen Geschäftsobjekte (insbesondere Berechtigungen, natürliche Personen, juristische Personen) sollen individuelle (auf Ebene eines Bundeslandes) Datenfelder definiert werden können. Pro Datenfeld soll der Datentyp und der Label definiert werden können.

Diese Datenfelder sollen optisch getrennt, z. B. auf einer eigenen Registerkarte, angezeigt werden.

Für die individuellen Datenfelder ist keine Applikationslogik erforderlich. Bei organisationsübergreifenden und zentralen Prozessen werden diese nicht berücksichtigt. Bei der Abtretung und Übernahme einer Gewerbeberechtigung müssen diese Daten gelöscht werden.

Die Felder sind bei der Erstellung eines Datenabzugs zu berücksichtigen.

3.3.7. Wartung von Stammdaten

Die Wartung der Stammdaten (Z. B. Gewerbearten) soll über die Benutzer-Oberfläche von einem gemäß Rollenkonzept dafür vorgesehenen Benutzer erfolgen können.

Lastenheft GewInN

Neben der „internen“ Wartung von Stammdaten sollen auch externe Stammdaten im System bereitgestellt werden. Dies gilt für:

- Staaten (werden über Batch-Import von Statistik-Austria bezogen)

4. Nicht-Funktionale Anforderungen

4.1. Anwendungsarchitektur

4.1.1. Schnittstellen

Alle Schnittstellen müssen als Web-Service bereitgestellt werden.

Für Massendaten sind für das jeweilige Datenvolumen taugliche Schnittstellentechnologien zu verwenden.

4.1.2. Prozessstabilität bei Nichtverfügbarkeit von Schnittstellen

Prozesse müssen auch bei Nichtverfügbarkeit der Schnittstellen weiter abgewickelt werden können. Falls eine Datenübertragung oder Validierung aufgrund der Nichtverfügbarkeit einer Schnittstelle nicht durchgeführt werden konnte, ist dies im System zu vermerken.

Beispiel: Wenn die Validierung/Suche einer Person im ZMR nicht möglich ist, muss der Benutzer dennoch die Personendaten eingeben können. Im System muss dabei vermerkt werden, dass die Daten nicht validiert sind, damit diese zu einem späteren Zeitpunkt validiert werden können.

Der Vermerk muss dabei auch beinhalten, dass die (technische) Nichtverfügbarkeit der Schnittstelle Ursache für die fehlende Validierung ist – im Gegensatz zu einer explizit vom Benutzer abgelehnten Validierung und manuell eingegebener Daten.

4.1.3. Flexibilität und Wartbarkeit

Das System muss nach dem Stand der Technik implementiert sein.

Die Applikation muss zukünftig einfach erweitert werden können. Die Architektur muss so flexibel sein, dass Änderungen der Geschäftslogik ohne architekturelle Änderungen umgesetzt werden können.

4.1.4. Datenhoheit

Bei allen im System eingegebenen Daten muss der Eigentümer (z. B. die Gewerbebehörde) hinterlegt sein. Diese Information wird auch bei der Sichtbarkeit und Änderbarkeit berücksichtigt werden.

Bei Datensätzen muss auch der Eigentümer geändert werden können. Diese Funktionalität muss in den entsprechenden Geschäftsprozessen berücksichtigt werden.

Diesbezüglich gelten insbesondere folgende Grundsätze:

- Das Gewerbe gehört zum Standort der Gewerbeberechtigung
- Weitere Betriebsstätten gehören zum Standort der Betriebsstätte
- Die Berechtigung muss abhängig von der Gemeindegrenznummer (ggf. ist eine Zuordnung in der Stammdatenverwaltung erforderlich) auf die Bezirksverwaltungsbehörde schließen

4.1.5. Trennung zwischen Bestandsdaten und Verfahrensdaten

Bestandsdaten und Verfahrensdaten sind zumindest logisch voneinander zu trennen, damit ggf. unterschiedliche Kriterien hinsichtlich des Zugriffs, der Historisierung usw. angewandt werden können. U. a. sind bei Abfragen über das Internet die Daten so

Lastenheft GewInN

voneinander zu trennen, dass die Systeme unabhängig voneinander funktionsfähig sind.

Unter Bestandsdaten werden hierbei die Gewerbeberechtigungen selbst inklusive der Personendaten, Firmendaten, Historie und notwendigen Datenkataloge verstanden. Diese Daten entsprechen jenen, die gemäß Gewerbeordnung im Register vorzuhalten sind.

Unter Verfahrensdaten werden alle Daten verstanden, die im Rahmen der Prozesse und Verfahren zur Erlangung, Änderung und Löschung von Gewerbeberechtigungen gehören. Diese Daten unterstützen die Prozesse der Gewerbebehörden und beteiligten Organisationen.

4.1.6. Historisierung

Für die Bestandsdaten ist eine umfassende Historisierungsfunktionalität vorzusehen, die eine Zeitreisefähigkeit beinhaltet.

Diese Anforderung gilt für die Entitäten, welche auch in „ZG-Alt“ in der Änderungshistorie berücksichtigt werden (siehe Beilage F: Entitäten Historisierung ZG).

Für die Verfahrensdaten kann eine vereinfachte Historisierungsfunktion gewählt werden, welche Informationen im Sinne eines Änderungs-Logs bereitstellt.

Beide Historisierungsinformationen müssen dabei von dazu berechtigten Benutzern über die Oberfläche einsehbar sein.

4.1.7. Zugriffsprotokollierung Datenherkunft

Für Daten, welche von verbundenen Systemen (z. B. ZMR, Firmenbuch) bezogen werden, soll im System deren Herkunft vermerkt werden. Dabei soll eine Verlinkung in das jeweilige Fremdsystem inklusive der erforderlichen Details (bPk, o. ä.) gespeichert werden.

4.1.8. Zugriffsprotokollierung

Für alle internen Abfragen muss eine Protokollierung des Zugriffes erfolgen. Auswertungen müssen rollenspezifisch und zeitraumbezogen möglich sein.

Dabei sind die Anforderungen gemäß Empfehlung „Common Audit Trail“ (<http://www.ref.gv.at/AG-RS-CommonAuditTrail-1-0-0.2702.0.html>) zu berücksichtigen.

Hinweis: Externe Abfragen sind nicht im Sinne des Datenschutzes zu protokollieren.

4.1.9. Diakritische Zeichen

Das System muss die Eingabe und Verarbeitung von diakritischen Zeichen unterstützen.

4.2. Performance

Es gelten die Anforderungen der AVB-IT.

4.3. Stabilität

Es gelten die Anforderungen der AVB-IT.

4.4. Sicherheit

Es gelten die Anforderungen der AVB-IT.

Für die Abfrage an EKIS gilt die Security-Klasse 3.

Lastenheft GewInN

4.5. Benutzeroberfläche

Es gelten die Anforderungen der AVB-IT.

Für externe Zugriffe muss eine WAI-konforme Oberfläche bereitgestellt werden.

Das System ist für die interne Verwendung als Web-Anwendung vorzusehen. Dabei sind folgende Browserversionen sowie jeweilige neuere Versionen zu unterstützen:

- Internet Explorer Version 8
- Firefox Version 3.6

4.6. Benutzerhilfe

Im System ist eine kontext-sensitive Benutzerhilfe vorzusehen.

5. Schnittstellen

5.1. Datenvalidierung und Dateneinholung

Nachfolgend sind die Register und Fremdsysteme angeführt, welche an das System anzubinden sind. Dabei wird das jeweilige Fremdsystem im Rahmen der Dateneingabe durch den Bearbeiter der Gewerbebehörde kontaktiert, um eingegebene Daten zu validieren bzw. diese strukturiert und sicher einzuholen.

Lastenheft GewInN

Fremdsystem	Beschreibung der Anbindung	Schnittstellen-Technologie	Priorität	Kostenpflichtig
Zentrales Melderegister (ZMR)	Bei der Neuerfassung oder Änderung von Personendaten soll grundsätzlich eine Suche bzw. Validierung im jeweiligen Register (z. B. ZMR) erfolgen. Falls die Validierung fehlschlägt soll der Benutzer die Möglichkeit haben, die manuell eingegebenen Daten zu speichern. Weiters soll durch explizite Benutzeraktion (z. B. durch Ausführen eines Buttons) eine Validierung zu einem späteren Zeitpunkt angestoßen werden können. Die Dateneingabe soll benutzerfreundlich und fehlertolerant erfolgen.	Web-Service	Muss	Pauschaliert
Stammzahlenregister		Web-Service	Muss	Nein
Ergänzungsregister für natürliche Personen (ERnP)		Web-Service	Muss	Nein
Ergänzungsregister für sonstige Betroffene (ERsB)		Web-Service	Muss	Nein
Vereinsregister (ZVR)		Web-Service	Muss	Nein
Adressregister (AdressR)		Web-Service	Muss	Pauschaliert
Firmenbuch (FB)		Web-Service	Muss	Ja
EKIS-Strafregister	Das System soll über explizite Benutzeraktion (z. B. durch Ausführen eines Buttons) eine Überprüfung einer Person in EKIS anstoßen können. Die aus EKIS erhaltenen Informationen werden dem Benutzer angezeigt. Die angezeigte Information darf nicht im System gespeichert werden. Ebenso darf nicht gespeichert werden, ob ein Eintrag vorhanden ist. Die angezeigte Information soll vom Benutzer lokal (außerhalb des Systems) als PDF Datei gespeichert werden können.	Web-Service	Muss	Nein
Ediktsdatei / Insolvenzdatei	Vorgehen analog zu EKIS-Strafregister	Web-Service-Schnittstelle ab Ende 2011 (Testbetrieb) geplant	Muss	Nein
Finanzstrafkartei	Vorgehen analog zu EKIS-Strafregister	kein Web-Service verfügbar, optionale Umsetzung falls Web-Service verfügbar	Optional	Nein

Lastenheft GewInN

Fremdsystem	Beschreibung der Anbindung	Schnittstellen-Technologie	Priorität	Kostenpflichtig
Suchtmittelkartei (eSM)	Vorgehen analog zu EKIS-Strafregister	kein Web-Service verfügbar, optionale Umsetzung falls Web-Service verfügbar	Optional	Nein
Unternehmensregister	Als Alternative zur Validierung der Daten von Firmenbuch, Vereinsregister, Ergänzungsregister für sonstige Betroffene Aktuell befindet sich das UR in einem Pilotbetrieb, die Aktualität der darin enthalten Daten ist abhängig von der Updatefrequenz durch die Quellregister.	Web-Service	Als Alternative	Nein
Hauptverband	SV-Nr./Dienstgeberkonto Abfrage	Dzt. kein Web-Service Datendrehscheibe	Optional, falls ausreichendes Web-Service vorhanden	Nein

Tabelle 5: Einzubindende Fremdsysteme

Lastenheft GewInN

5.2. Aktive Informationsübermittlung durch Fremdsysteme

Im Folgenden sind Fremdsysteme angeführt, welche Daten an das System übermitteln. Das System soll dabei die empfangenen Informationen dem entsprechenden Datensatz zuordnen und verarbeiten.

5.2.1. Firmenbuch

Alle Datenänderungen im Firmenbuch (mit Ausnahme des Eintrags eines Jahresabschlusses) sollen vom Firmenbuch übermittelt werden. Dabei sind insbesondere folgende Änderungen im System weiter zu verarbeiten:

- Veränderungen an den Personen, Gesellschaftsanteilen
- Insolvenzeröffnung, -beendigung oder -abweisung
- Löschung im Firmenbuch
- Änderung der Geschäftsanschrift
- Firmenwortlautänderung
- Umgründungen wie Verschmelzung, Teilung

Bei Änderungen soll gemäß Zuordnung eine Aufgabe in der Aufgaben-Liste der betroffenen Benutzer-Gruppe angezeigt werden.

Vor der Übernahme der Änderungsdaten in das System muss eine Freigabe durch den Sachbearbeiter erfolgen.

5.2.2. Ediktsdatei / Insolvenzdatei

Optional muss eine von beiden Lösungen umgesetzt werden:

- Analog zur bestehenden Lösung greift das System auf Tabellen der Edikts-/Insolvenzdatei zu und filtert relevante Informationen daraus
- Es erfolgt eine aktive Information durch die Edikts-/Insolvenzdatei. Diese wird vom System aufgegriffen und weiterverarbeitet

In beiden Fällen erfolgt eine Anzeige in der Aufgaben-Liste. Vor der Übernahme der Änderungsdaten in das System muss eine Freigabe durch den Sachbearbeiter erfolgen.

5.2.3. Hauptverband

Bei Endigung der Pflichtversicherung soll diese Information vom Hauptverband übermittelt werden. Das System soll diese Information empfangen können und weiterverarbeiten.

Es erfolgt eine Anzeige in der Aufgaben-Liste. Vor der Übernahme der Änderungsdaten in das System muss eine Freigabe durch den Sachbearbeiter erfolgen.

5.2.4. EKIS

Optional soll vorgesehen werden, dass eine aktiv von EKIS übermittelte Information vom System empfangen und verarbeitet wird.

Es erfolgt eine Anzeige in der Aufgaben-Liste. Vor der Übernahme der Änderungsdaten in das System muss eine Freigabe durch den Sachbearbeiter erfolgen.

5.2.5. Reiseveranstalterverzeichnis

Das Reiseveranstalterverzeichnis informiert das System, welche Reiseveranstalter es gibt. Dies wird bei der jeweiligen Gewerbeberechtigung vermerkt.

Falls die Gewerbeberechtigung endet, sich ein Standort ändert etc., soll das Reiseveranstalterverzeichnis informiert werden.

Lastenheft GewInN

5.3. Standardabfragen über Web

Das System muss ein Web-Formular zur Verfügung stellen, welches die Abfrage eines Gewerberegisterauszugs ermöglicht.

5.4. Standardabfragen über Web-Service

Abfragen, welche über Online-Formulare durchgeführt werden können, müssen auch über ein Web-Service durchgeführt werden können.

5.5. Online-Formulare

5.5.1. Einbringen

Für folgende Prozesse muss ein Einbringen über Online-Formulare möglich sein.

Nr.	Prozess	Anmerkung
S1	Gewerbeanmeldung	
S2	Gewerbeberechtigung - Zurücklegung	
S3	Standortverlegung	
S4	Weitere Betriebsstätte - Begründung	
S5	Weitere Betriebsstätte - Einstellung	
S6	Gewerbeinhaber/Geschäftsführer - Namensänderung	
S9	Gewerberechtl. Geschäftsführer - Bestellung	
S10	Gewerberechtl. Geschäftsführer - Ausscheiden	
N1	Feststellung der individuellen Befähigung	
N8	Ruhen oder Wiederaufnahme der Gewerbeausübung für alle weiteren Gewerbearten	Optional abhängig von Gesetzesänderung
Z1	Gewerberegisterauszug beantragen	

Tabelle 6: Einbringen über Online-Formulare

Die angeführten Formulare sind in der ersten Phase des Projekts umzusetzen. Zu einem späteren Zeitpunkt sollen weitere Online-Formulare bereitgestellt werden.

Im gegenständlichen Dokument ist unter „Online-Formular“ jeweils die Präsentation eines Antrages in Formularform zu verstehen, welche über einen Web-Browser ausgefüllt werden kann und strukturiert an das Backendsystem zur weiteren Verarbeitung übergeben wird (im Gegensatz zur Veröffentlichung z. B. von editierbaren PDF-Formularen).

Zudem bestehen folgende Anforderungen an ein Online-Formular:

- Bei der Eingabe der Daten muss eine Validierung der Daten erfolgen
- Die Darstellung muss gemäß eGovernment Styleguide erfolgen
- Sobald im Zuge der Antragstellung die zuständige Behörde identifiziert werden kann, ist diese in der Präsentation (z. B. Logo) zu berücksichtigen
- Es soll eine signierte Eingangsbestätigung versandt werden
- Die mit einem Formular hochgeladenen Dokumente (Beilagen wie z. B. ein Befähigungsnachweis) müssen temporär in der Applikation gespeichert werden
- Das Formular muss dem Bürger die Dateneingabe erleichtern und, nachdem dieser bzw. die entsprechende Berechtigung identifiziert ist, im System vorhandene Da-

Lastenheft GewInN

ten anzeigen bzw. die erforderlichen Schritte auf die für den Bürger mögliche und sinnvolle einschränken (Beschränkung von Auswahllisten, Verfahren etc.).

5.5.2. Systemzugehöriger Formularserver

Das System muss Formularserver gemäß E-Government Richtlinie einbinden können. Dabei kann angenommen werden, dass die Daten strukturiert und gegen ein Referenzregister geprüft sind.

Im Leistungsumfang des Systems muss ein Formularsystem gemäß E-Government Richtlinie enthalten sein, welches die oben angeführten Formulare beinhaltet und die dabei eingegebene Information im System weiterverarbeitet.

5.5.3. Einbindung lokale Formularserver

Das System muss eine Schnittstelle gemäß E-Government Richtlinie (XML-E) beinhalten und ein entsprechendes Web-Service zur Verfügung stellen, welches alternativ zu dem vom Betreiber angebotenen Formularserver (siehe 5.5.2 Systemzugehöriger Formularserver) von lokalen Formularen (z. B. eines Bundeslandes) verwendet werden kann.

5.5.4. Einbindung des Unternehmensserviceportals (USP)

Zusätzlich zum direkten Zugriff auf den systemzugehörigen Formularserver soll ein Zugriff über das Unternehmensserviceportal ermöglicht werden. Dabei sind die vom Unternehmensserviceportal bereitgestellten Möglichkeiten hinsichtlich Single Sign On zu nutzen.

5.6. Einbringen über Web-Service

Die Einbringen, welche über Online-Formulare eingebracht werden können, müssen auch über ein Web-Service eingebracht werden können. Dazu ist ein XML-E konformes Web-Service bereitzustellen.

Das Web-Service muss den Anforderungen der Empfehlung „XML-Eingangsprotokoll“ (http://www.ref.gv.at/Q-KA_XML-Eingangsprotokoll_1_1.805.0.html) entsprechen.

5.7. Lokale Systeme

5.7.1. ELAK/DMS

Hinsichtlich der Schnittstelle zum ELAK bzw. zu einem DMS stellt das gegenständliche System das führende System dar. D. h. im System vorhandene Daten werden über eine Schnittstelle an den ELAK bzw. das DMS übermittelt.

In der Geschäftsfallbearbeitung in Zusammenhang mit einem ELAK sind zwei wesentliche Fälle zu unterscheiden:

- Es erfolgt eine Gewerbeanmeldung im System. Daraufhin wird ein Akt im ELAK angelegt. Dadurch ist die Gewerbeberechtigung direkt mit dem zugehörigen ELAK verknüpft
- Es erfolgt eine (nachträgliche) Verknüpfung der Gewerbeberechtigung mit dem zugehörigen ELAK. Die Verknüpfung der Geschäftsobjekte erfolgt dabei in der Form, dass die Aktenzahl im System manuell eingegeben wird

Die Übermittlung an das lokale ELAK System erfolgt gemäß der Empfehlung „elak-trans“ (<http://www.ref.gv.at/AG-II-Architektur-elak-trans.2690.0.html>).

Alternativ dazu soll das Dokument (abhängig von der mandantenspezifischen Konfiguration) an das File-System übermittelt werden.

Lastenheft GewInN

5.7.2. Datenabzug

Das System soll eine Schnittstelle anbieten, über welche Daten für einen konfigurierbaren Bereich exportieren werden können.

Die Konfiguration erfolgt auf Ebene der Gewerbebehörden durch das Setzen von Selektionskriterien.

Das Format ist zu einem später Zeitpunkt zu definieren.

5.7.3. Lokale Speicherung eines Datensatzes

Das System soll einen Datensatz (Berechtigung) im XML-Format lokal am Client des Benutzers speichern können.

Das Format ist zu einem später Zeitpunkt zu definieren. Dabei soll eine Anlehnung an das Schema des Vereinsregisters erfolgen.

5.8. Sonstige externe Systeme

5.8.1. Verrechnungsschnittstelle

Für die kostenpflichtigen Online-Abfragen ist die bestehende Verrechnungsschnittstelle einzubinden. Im ZG erfolgte dafür die Einrichtung eines Web-Service für die synchrone Übermittlung von gewerberechlichen Daten.

Für über diese Schnittstelle abgefragten Auskünfte muss eine Statistik geführt werden, insbesondere wie viele Abfragen pro Abfrageart pro Tag durchgeführt wurden.

Eine Liste der derzeitigen Verrechnungsstellen findet sich nachstehend, über die das Zentrale Gewerberegister entgeltlich und nach Registrierung zugänglich ist:

Nr.	Verrechnungsstellen
1	EDV-Technik, DI Went
2	HF Data Datenverarbeitungsges.m.b.H.
3	IMD GmbH
4	JUSLINE Österreich GmbH
5	ÖGIZIN GmbH (Österreichische Gesellschaft für Information und Zusammenarbeit im Notariat)
6	Telekom Austria AG
7	ADVOKAT Unternehmensberatung Greiter & Greiter GmbH
8	lexunited - online information system GmbH.
9	Bundesrechenzentrum GmbH (für Körperschaften öffentlichen Rechts)

Tabelle 7: Liste der Verrechnungsstellen

6. Datenmodell

Das Datenmodell der bestehenden SGR Applikation ist in der Beilage B – Datenmodell SGR dargestellt.

Nachfolgend sind zusätzliche Anforderungen an das Datenmodell angeführt. Sowohl das Datenmodell als auch die zusätzlichen Anforderungen dienen zur Information und beschreiben die wesentlichen Entitäten des Systems. Das Datenmodell ist vom AN so zu wählen, dass die in diesem Dokument beschriebenen Anforderungen abgedeckt werden können und eine einfache zukünftige Weiterentwicklung möglich ist.

6.1.1. Zusätzliche Datenfelder bei Natürliche Person/Firma

- Zusätzliche Anschriften

Lastenheft GewInN

- Zustellanschrift
- Lager
- bPK

6.1.2. Zusätzliche Datenfelder bei Anschrift

- Grundstücksnummer (wenn noch keine Hausnummer vorhanden ist)
Die Eingabe muss in standardisierter, strukturierter Form eingegeben werden müssen.
- Politische Gemeinde (ist unterschiedlich zur PLZ)
- Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail

6.1.3. Zusätzliche Datenfelder bei Gewerbeberechtigung

- Änderungsdatum
- Genaue Auflistung der Ruhend- und Wiederbetriebsmeldungen bzw. Zeiten

6.1.4. Zusätzliche Datenfelder bei Geschäftsführer

- Versicherungsträger (notwendig für die Prüfung der Dienstgeberkontonummer)
- Bescheidkennzeichen, Bescheidbehörde, Bescheiddatum der Bestellung

7. Migration

Hinsichtlich der Migration sind 2 grundsätzliche Szenarien denkbar. In späteren Projektphasen sind diese zu detaillieren bzw. können auch alternative oder kombinierte Szenarien erarbeitet werden.

Die dargestellten Szenarien betrachten dabei nur die Migration der dezentralen Gewerberegister in das neue zentrale System. Die Migration der weiteren angebotenen Register und Schnittstellen ist unabhängig vom Szenario und muss im Zuge der Migration des ZG alt in das neue System erfolgen.

Mit Produktivstart des neuen Systems wird ein neuer Nummernkreis für die ZG-Nummer gestartet. Die alten Nummern bleiben zusätzlich im System vorhanden.

7.1. Step By Step Migration

Im ersten Migrationsschritt erfolgt eine Migration des ZG in das neue System.

Zusätzlich müssen einerseits die weiteren Daten der dezentralen Gewerberegister (zusätzliche Datenfelder, Verfahrensdaten) in das System überführt werden. Andererseits müssen schwebende Verfahren ins System überführt werden.

Die Migration der lokalen Daten kann gleichzeitig mit der Migration der zentralen Daten erfolgen, oder zu einem späteren Zeitpunkt.

Das ZG ist ab dem Zeitpunkt der Migration nicht mehr verfügbar.

Für die dezentralen Register, welche zu einem späteren Zeitpunkt in das neue System überführt werden, muss die im ZG eingesetzte Clearing-Schnittstelle auch im neuen System angeboten werden.

Ein mögliches Vorgehen in diesem Szenario wird durch die nachstehende Grafik beschrieben. In der Grafik sind Migrationsschritte „rot“ dargestellt, Schritte welche im laufenden Betrieb durchgeführt werden „blau“.

Lastenheft GewInN

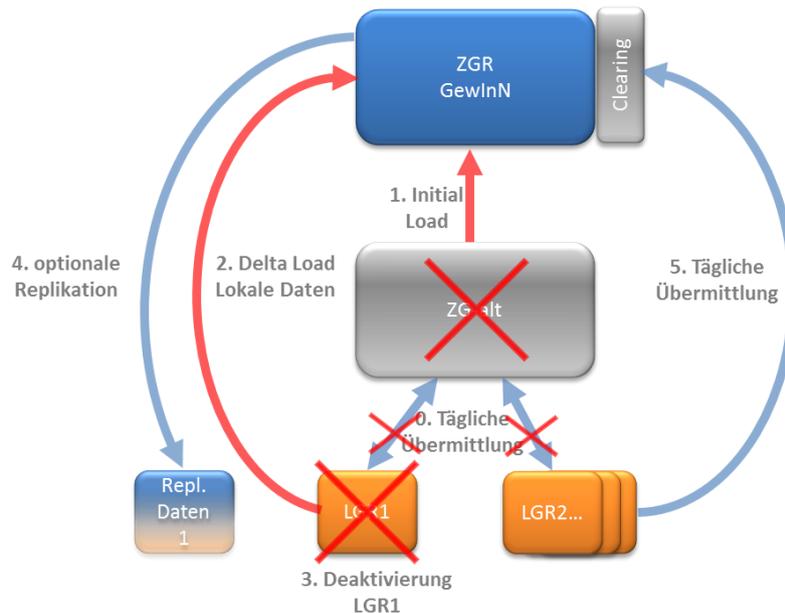


Abbildung 2: Vorgehen Step By Step Migration

Im dargestellten Beispiel wird ein dezentrales Gewerbeamt (LGR1) im Rahmen der Migration des zentralen Gewerbeamts angebunden. Die weiteren lokalen Gewerbeämter werden später migriert.

Erläuterungen zu den Schritten im Beispiel:

1. Im Rahmen der Migration erfolgt ein Initial Load der Daten des zentralen Gewerbeamts auf Basis des definierten Mappings.
2. Zusätzlich werden lokale Daten des LGR1 in das neue System überführt. Unter lokale Daten werden einerseits Verfahrensdaten verstanden welche im ZG nicht abgebildet waren, als auch offene Verfahren.
3. Das lokale Gewerbeamt LGR1 wird ebenfalls im Rahmen der Migration deaktiviert. Ab sofort ist für diese Gewerbebehörde das neue System das führende System.
Hinweis: Die Deaktivierung des lokalen Gewerbeamts könnte auch vor der Migration der lokalen Daten erfolgen. bzw. ist aus Sicht des Gesamtsystems eine Überführung der lokalen Daten (Schritt 2) nicht erforderlich. Es wird jedoch angenommen, dass ein Teil der Gewerbebehörden die Überführung der lokalen Daten wünscht.
4. Optional kann für die bereits ins neue System migrierte Gewerbebehörde ein Datenabzug (Replikation) der die Gewerbebehörde betreffenden Daten bereitgestellt werden.
5. Die noch nicht migrierten dezentralen Gewerbebehörden übermitteln ihre Daten unverändert an das zentrale System. Das neue System muss dabei die Clearing-Funktionalität des ZG übernehmen.
Die verbleibenden lokalen Gewerbeämter werden zu einem späteren (Schritte 2 – 4, wobei nur 3 zwingend erforderlich ist) in das neue System migriert.

7.2. Big Bang Migration

Mit Durchführung der Migration der Daten aus dem ZG in das neue System, können Daten nur mehr im neuen System eingegeben werden.

Die Migration der lokalen Daten (zusätzliche Verfahrensdaten und schwebende Verfahren) wird den lokalen Gewerbeämtern angeboten, wird jedoch nicht als zwingend vorausgesetzt.

Lastenheft GewInN

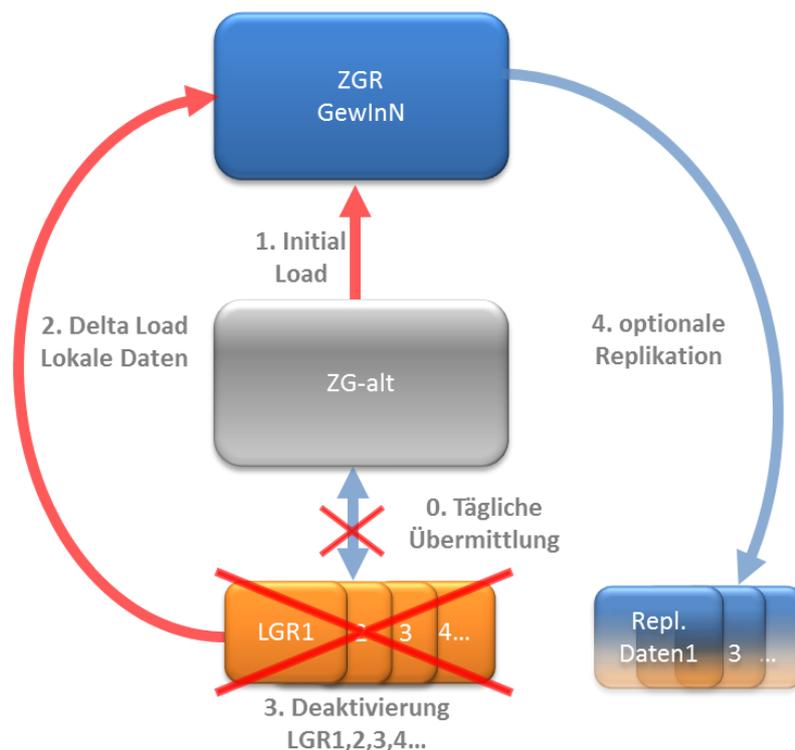


Abbildung 3: Vorgehen Big Bang Migration

Erläuterungen zu den Schritten im Beispiel:

1. Im Rahmen der Migration erfolgt ein Initial Load der Daten des zentralen Gewerberegisters auf Basis des definierten Mappings.
2. Zusätzlich werden lokale Daten der lokalen Gewerberegister in das neue System überführt.
Hinweis: Dieser Schritt ist aus Sicht des Gesamtsystems nicht zwingend erforderlich. Ab diesem Zeitpunkt ist jedoch kein täglicher Upload der lokalen Daten mehr möglich; im neuen System ist weder eine Schnittstelle dazu vorgesehen, noch ist die Clearing-Funktionalität vorhanden.
3. Die lokalen Gewerberegister werden deaktiviert.
4. Optional kann den Gewerbebehörden ein Datenabzug (Replikation) der die jeweilige Gewerbebehörde betreffenden Daten bereitgestellt werden.

8. Betriebsmodell

Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung des Systems soll nach Möglichkeit durch denselben Dienstleister bereitgestellt werden.

8.1. Zielsetzungen

Das Betriebsmodell baut auf den Allgemeinen Vertragsbedingungen der Republik Österreich für IT-Dienstleistungen in der Fassung 2007-01 (AVB-IT) auf. Dieser "Vertragsstandard" soll das notwendige rechtliche Fundament für einen abzuschließenden Leistungsvertrag für den Leistungsgegenstand "Betriebsführung" (z.B. mit Hilfe eines Verwaltungsübereinkommens) bilden.

Lastenheft GewInN

Unter dem Betrieb der Anwendung wird die Betriebsführung, die Wartung und die Weiterentwicklung des Gesamtsystems nach anerkannten Standards wie EN ISO9001, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001 sowie einschlägigen rechtlichen Rahmenbedingungen und Richtlinien des österreichischen E-Government verstanden.

Die im Zuge des Betriebes erforderlichen IT-Sicherheitsmaßnahmen und Sicherheitsdienstleistungen sollen als Querschnittsaufgabe wahrgenommen werden und bilden einen integrierten Leistungsgegenstand.

Vom Betreiber (oder Auftragnehmer, „AN“) wird erwartet, dass die Zusammenarbeit mit bestehenden Leistungspartnern des Auftraggebers („AG“) nach den Geboten der Sachlichkeit und Wirtschaftlichkeit in kooperativer Weise erfolgt und die angebotenen Leistungen im Sinne eines End-to-End Service zu erbringen sind.

Im Rahmen der Studie wurde erhoben, dass ca. 1.700 Benutzer schreibend und weitere 950 Benutzer lesend auf die Gewerbeanwendungen zugreifen.

Alle Aufwände für die Betriebsführung sind als Teil pauschaler monatlicher Betriebskosten zu kalkulieren und anzubieten.

8.2. Betriebszeiten

Der Wochenablauf wird in "Kern-Betriebszeiten" (KBZ) und "Sonstige Betriebszeiten" (SBZ) gegliedert.

Die Kern-Betriebszeit erstreckt sich an Werktagen von Montag bis Freitag von 7:00 bis 17:00 Uhr. Die Sonstige Betriebszeit erstreckt sich über die verbleibenden Zeiträume außerhalb der KBZ.

8.3. Verfügbarkeit

Die zeitliche Verfügbarkeit der Anwendung wird wie folgt definiert:

$$V = \text{MTBF} / (\text{MTTR} + \text{MTBF})$$

V Verfügbarkeit

MTBF mean-time-between-failure (Störungsfreie Zeit zwischen zwei Ausfällen der Komponente / des Dienstes)

MTTR mean-time-to-repair/recover (Wiederherstellungszeit der Komponente / des Dienstes)

Die Verfügbarkeit wird ungeachtet der Kern-Betriebszeit oder Sonstigen Betriebszeit in 3 Stufen gegliedert:

- V1-Garantierte Verfügbarkeit
- V2-Geschäftsbelastende Verfügbarkeit
- V3-Geschäftsstörende Verfügbarkeit

8.3.1. Verfügbarkeit in der Kern-Betriebszeit

Unbeschadet spezieller Verfügbarkeitsanforderungen gilt für die Kern-Betriebszeit (KBZ), wobei die garantierte Verfügbarkeit V1 als End-to-End Verfügbarkeit anzubieten ist:

Stufe	Vx in %	Gesamtausfallszeit pro Monat
V1 - KBZ (Garantiert)	100 > V1 >= 99,5	0 - 66 min *)

Lastenheft GewInN

Stufe	Vx in %	Gesamtausfallszeit pro Monat
V2 - KBZ (Geschäftsbelastend)	99,5 > V2 >= 98,0	66 – 264 min **)
V3 - KBZ (Geschäftsstörend)	98,0 > V3	mehr als 264 min

Tabelle 8: Verfügbarkeit Kern-Betriebszeit

- *) 66 Minuten sind 1Std 06min
- **) 264 Minuten sind 4Std 24min

8.3.2. Verfügbarkeit in der Sonstigen Betriebszeit

Unbeschadet spezieller Verfügbarkeitsanforderungen gilt für die Sonstige Betriebszeit (SBZ), wobei die garantierte Verfügbarkeit V1 als End-to-End Verfügbarkeit anzubieten ist:

Stufe	Vx in %	Gesamtausfallszeit pro Monat
V1 - SBZ (Garantiert)	100 > V1 >= 94,0	0 – 1.800 min *)
V2 - SBZ (Geschäftsbelastend)	94,0 > V2 >= 93,0	1.800 – 2.100 min **)
V3 - SBZ (Geschäftsstörend)	93,0 > V3	mehr als 2.100 min

Tabelle 9: Verfügbarkeit Sonstige Betriebszeit

- *) 1.800 Minuten sind 30Std 00min
- **) 2.100 Minuten sind 35Std 00min

8.3.3. Verfügbarkeiten für Endgeräte

In Präzisierung von Punkt 2.12 AVB-IT gelten abweichend von der Kern-Betriebszeit und Sonstigen Betriebszeit folgende Verfügbarkeitsstufen für Endgeräte, die als Referenz-PC's dienen, wobei die garantierte Verfügbarkeit V1 anzubieten ist:

Stufe	Vx in %	Gesamtausfallszeit pro Monat
V1 - EG (Garantiert)	100 > V1 >= 98,0	0 - 864 min *)
V2 - EG (Geschäftsbelastend)	98,0 > V2 >= 95,0	864 – 2.160 min **)
V3 - EG (Geschäftsstörend)	95,0 > V3	mehr als 2.160 min

Tabelle 10: Verfügbarkeit Endgerät

- *) 864 Minuten sind 14Std 24min
- **) 2.160 Minuten sind 36Std 00min

8.3.4. Antwortzeitverhalten

Antwortzeit bezeichnet im Folgenden die Zeitspanne vom Absenden eines Eingabedatensatzes (Drücken der ENTER- bzw. RETURN-Taste, Betätigen des entsprechenden Steuerelements der Bildschirmmaske) am Endgerät bis zur vollständigen Anzeige der Bestätigung/Ausführung der Einbuchung/Änderung der Daten am Bildschirm des Benutzers.

Alle täglich öfter vorkommenden Transaktionen an den Arbeitsplätzen der AnwenderInnen müssen in 95% aller Fälle - gemessen im 60-Minuten-Intervall - mit der höchsten Online-Systembelastung der Woche (Hauptverkehrsstunde) eine Antwortzeit unter 3 Sekunden zeigen.

Web-Transaktionen über das öffentliche Internet müssen in 95% aller Fälle - gemessen im 60-Minuten-Intervall - mit der höchsten Online-Systembelastung der Woche (Hauptverkehrsstunde) eine Antwortzeit unter 5 Sekunden zeigen.

Lastenheft GewInN

8.3.5. Teilverfügbarkeit

Die Teilverfügbarkeit der Anwendung ist auch dann gegeben, wenn eine Diskrepanz zwischen subjektiver Wahrnehmung der AnwenderInnen und objektivem Monitoring besteht. Hiervon ist auszugehen wenn,

- a) weniger als 100% der vorgesehen Endanwender die Anwendung nutzen können. Dies ist der Fall, wenn die AnwenderInnen entsprechend korrelierte Störungsmeldungen am Help-Desk deponieren und daher eine Störung mit Priorität 1 oder 2 vorliegt,
- b) die geforderten maximalen Antwortzeiten der Anwendung für weniger als 95% der maximal zulässigen Endanwender gegeben sind,
- c) die geforderten maximalen Verarbeitungszeiten (Durchsatzzeiten) für weniger als 95% der geforderten Transaktionen erfüllt werden können.

Teilverfügbarkeiten von Services werden wie Nicht-Verfügbarkeiten gewertet und unterliegen allfälligen Regelungen zur Entgeltminderung.

In den Fällen b) und c) wird der Zeitraum der punktuellen Überschreitung der maximalen Antwortzeiten als Nichtverfügbarkeit gezählt. Die Gesamtdauer der Nichtverfügbarkeit ergibt sich aus der Anzahl der Überschreitungen multipliziert mit dem Zeitraum des Messintervalls, in dem die Referenzmessung stattfindet.

8.4. Wartungsfenster

Zur Sicherstellung der Einhaltung der garantierten Verfügbarkeit wird für die proaktive Wartung der Systeme ein ordentliches Wartungsfenster definiert, innerhalb dessen der AN Wartungsarbeiten ohne Einholung der Zustimmung durch den AG ansetzen kann.

Als ordentliches Wartungsfenster gilt jeder Donnerstag zwischen 18:00 und 24:00 Uhr. Außerordentliche Wartungsarbeiten (z.B. bei umfangreichem Change-Management) sind im Anlaßfall mit dem AG abzustimmen. Außerordentliche Wartungsarbeiten sind grundsätzlich in der "Sonstigen Betriebszeit" anzusetzen. Die im jeweiligen Wartungsfenster durchzuführenden Arbeiten bzw. die von den Arbeiten betroffenen Systeme sind mit einwöchiger Vorlaufzeit an den AG bekannt zu geben.

Ausfallssichere Systeme können auch während der Kernbetriebszeit gewartet werden, sofern die Verfügbarkeit des Gesamtsystems garantiert wird.

Darüber hinaus gelten die Anforderungen laut Punkt 2.20 für Wartungsbereitschafts- und Reaktionszeiten der AVB-IT, wobei die Wartungsbereitschaftszeit der vereinbarten Kernbetriebszeit entspricht.

8.4.1. Wiederherstellung im Störfall

Es gelten die Fehlerklassenvereinbarungen laut Punkt 2.18 der AVB-IT.

Ungeachtet der Einhaltung der garantierten Verfügbarkeiten für die Services bzw. spezieller Anforderungen für die Störungsbehebung sind bei Störfällen allgemein 3 Störungsklassen mit entsprechender Priorität für die Wiederherstellung zu unterscheiden:

Störungsklasse	Kriterium
Priorität 1	Gesamtausfall oder Teilausfall eines Systems, wobei zumindest 5% der zu servicierenden AnwenderInnen vom selben Störfall betroffen sind.
Priorität 2	Teilausfall oder Beeinträchtigung des Services, wobei weniger als 5 % der zu servicierenden AnwenderInnen vom gleichen Störfall betroffen sind.

Lastenheft GewInN

Störungsklasse	Kriterium
Priorität 3	Unabhängiger Gesamtausfall eines Endgerätes oder unabhängiger Teilausfall eines Endgerätes bei Vorliegen von Systemfehlern der Klasse 1 oder 2 bei dem einzelne Anwender betroffen sind.

Tabelle 11: Störungsklasse - Kriterium

Abhängig von den Priorität einer Störung sind vom AN folgende maximale Wiederherstellungszeiten zu gewährleisten:

Störungsklasse	Maximale Wiederherstellungszeit
Priorität 1	5 Stunden
Priorität 2	8 Stunden
Priorität 3	24 Stunden

Tabelle 12: Störungsklasse - Wiederherstellungszeit

Bei Vorliegen von Störungen der Priorität 1 ist der AG in Abständen von maximal 2 Stunden über den aktuellen Status und den voraussichtlichen Lösungstermin zu verständigen.

Bei Vorliegen von Störungen der Priorität 2 ist der AG in Abständen von maximal 4 Stunden über den aktuellen Status und den voraussichtlichen Lösungstermin zu verständigen.

Bei Vorliegen von Störungen der Priorität 3 ist der/die Benutzer/in innerhalb von maximal 1 Stunde über den aktuellen Status und den voraussichtlichen Lösungstermin zu verständigen.

8.4.2. Berechnungsgrundsätze für die Verfügbarkeit

Im Rahmen der Verfügbarkeitsberechnung ist zu beachten:

- a) Messperiode für die Verfügbarkeit ist der Kalendermonat. Die maximale Ausfallszeit wird entsprechend der Stufen V1, V2, V3 fix auf eine Monatslänge von 30 Kalendertagen mit 22 Werktagen bezogen.
- b) Standzeiten der Systeme/Dienste zufolge Wartungsarbeiten gelten als Nicht-Verfügbarkeit.
- c) Reaktionszeit und Entstörzeit sind Teil der Wiederherstellungszeit.
- d) Wiederholte Ausfälle werden ungeachtet der einhergehenden Störungsklassen innerhalb eines Kalendermonats kumuliert betrachtet.
- e) Der Endstörzeitraum (Zeitraum innerhalb dessen die Entstörung durch den AN zu erfolgen hat) wird durch die Zeitfenster der "Sonstigen Betriebszeiten" nicht unterbrochen.
- f) Bei Störungen, die zuerst auf Seiten des AG erkannt werden und noch nicht durch den AN registriert werden, beginnt die Wiederherstellungszeit nach Eingang der Störungsmeldung beim Help-Desk des AN zu laufen. Die Wiederherstellungszeit endet nach Eingang der Entstörungsmeldung beim AG bzw. dessen Dienstleister.
- g) Bei Störungen, die vorzeitig durch den AN festgestellt werden, beginnt die Wiederherstellungszeit ab Zeitpunkt der Feststellbarkeit. Die Wiederherstellungszeit endet nach Eingang der Entstörungsmeldung beim AG bzw. dessen Dienstleister.
- h) Fremdverzögerungen und Fremdstörungen gehen nicht zu Lasten des AN.

8.5. Aufgaben der Betriebsführung

Die Betriebsführungsaufgaben umfassen:

Lastenheft GewInN

- die Bereitstellung von Help-Desk-Services und die koordinierte Störungsbehebung
- den Betrieb und die Wartung der Anwendung
- das Problemmanagement für die Anwendung
- das Change-Management und die laufende Dokumentation von Änderungen
- das Monitoring und Reporting wichtiger Systemparameter und Leistungskennzahlen

Im Rahmen der Betriebsführung sind Störungstickets zu lösen und Änderungsanforderungen im Rahmen des Change-Managements umzusetzen.

Für die zur Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen benötigten Leistungen sind im erforderlichen Ausmaß Personalressourcen bereit zu stellen. Im Zuge der Angebotslegung ist an Hand von Qualifikationsprofilen darzulegen, welche und wie viele Personen sowohl am Help-Desk als auch für die Vor-Ort-Betreuung zur Verfügung gestellt werden.

8.6. Help-Desk

Der Help-Desk bildet einen "Single Point of Entry" für alle AnwenderInnen zur Meldung von Betriebsstörungen im Allgemeinen und für Anfragen im Bezug auf die angebotenen Services.

Erreichbarkeit und Problemlösungskapazität werden wie folgt definiert:

8.6.1. Erreichbarkeit

In der Kern-Betriebszeit muss der Help-Desk telefonisch und per E-Mail erreichbar sein. Die maximale Wartezeit bei einem Anruf soll 30 Sekunden nicht überschreiten. Bei größeren Ausfällen ist vorab der AG zu informieren und die Benutzer sind direkt am Tonband des Help-Desk über die aktuelle Störung zu verständigen. Außerhalb der Kern-Betriebszeit ist die Möglichkeit zur Hinterlassung von Meldungen auf Tonband oder via E-Mail zu gewährleisten.

8.6.2. Sofortlösung und Delegation

Am Help-Desk ist eine Sofortlösungsrate von 75 % anzustreben, wobei grundsätzlich alle anwendungsrelevanten Störungsmeldungen vom Help-Desk zu behandeln sind.

8.6.3. Reaktionszeit und Entstörzeit

Die maximale Reaktionszeit, die zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und Kontaktaufnahme durch einen Servicetechniker verstreichen darf, beträgt 1 Stunde.

Bei der Behebung von Störfällen, die die Mithilfe der AnwenderInnen erfordern, ist ein Entstörzeitraum mit den Benutzern in der Kern-Betriebszeit zu vereinbaren. Störungsbehebungen an Endgeräten, die nicht die Mithilfe der AnwenderInnen erfordern sind im durchgehenden Entstörzeitraum zu beheben.

Bei Störungen, die nicht in der vereinbarten maximalen Wiederherstellungszeit behoben werden können, müssen AnwenderInnen zwingend täglich über den Status der Störungsbehebung informiert werden.

8.6.4. Trouble-Ticketing-System

Für die Dokumentation von Störungen und Anforderungen soll vom Betreiber ein Trouble-Ticketing-System eingerichtet werden.

8.7. Wartung der Systeme

Es gelten die Leistungsanforderungen der AVB-IT Punkte 2.16 und 2.17.

Lastenheft GewInN

8.7.1. Instandhaltung (Proaktive Wartung)

Im Rahmen der proaktiven Wartung der Anwendung sind folgende Tätigkeiten vom Betreiber zu planen und im Rahmen der vereinbarten Wartungszeiten durchzuführen:

- die erforderliche HW-Wartung
- die Paketierung und laufende Verteilung von Hotfixes und SW-Patches sowohl betreffend die eingesetzten Betriebsplattformen als auch die Anwendung selbst
- die laufende Verteilung von Virensignaturen
- die laufende Verteilung von Systempolicies bzw. Systemkonfigurationen

8.7.2. Instandsetzung (Reaktive Wartung)

Die Instandsetzung beinhaltet alle nötigen HW- u. SW-seitigen Maßnahmen (inkl. Konfiguration und eventueller Datenrücksicherung) um die vollständige Funktionalität und Betriebstüchtigkeit der fehlerhaften Komponente wieder zu erreichen.

8.8. Problem-Management

Der Betreiber hat im Rahmen des proaktiven und reaktiven Problem-Managements für eine Analyse und nachhaltige Behebung von Betriebsstörungen zu sorgen. Die im Rahmen des proaktiven Problem-Managements anfallenden Tätigkeiten, wie

- Durchführung von HW- und SW-Tests vor erstmaliger Inbetriebnahme
- Einrichtung und Betrieb von Referenz- und Teststellungen
- HW- und SW-Wartung
- laufendes Kapazitäts- und Performancemanagement der IT-Services
- Business-Continuity-Management

sind als Teil der laufenden Betriebsführung zu betrachten.

Der AN hat bei Vorliegen von Störfällen (mit vorerst unbekannter) Fehlerursache im Besonderen bei Störfällen mit Priorität 1 oder 2 und bei Sicherheitsvorfällen entsprechende Root-Cause-Analysen durchzuführen und die Analyseergebnisse samt Lösungsvorschläge (Work-Around bzw. nachhaltige Behebung) innerhalb einer Woche dem AG zur Verfügung zu stellen.

Fehlerursachen und Lösungswege sind in einer Wissensdatenbank (known-error database) dauerhaft zu dokumentieren und sowohl der Serviceorganisation als auch dem AG zur Verfügung zu stellen.

Im Rahmen des Problemmanagements sind folgende Informationsaufgaben durchzuführen:

- Ankündigung von Dauer und Umfang von Wartungsaufgaben bei ordentlichen und außerordentlichen Wartungsfenstern mit 3-tägiger Vorankündigung und Erinnerung am Tag der Umsetzung
- Information von betroffenen AnwenderInnen und der Clearingstelle per E-Mail bezüglich die Aufnahme bzw. die Entlassung von Usern in/aus Testgruppen für User-Acceptance-Tests (UATs)
- Einhaltung definierter Informationswege im Rahmen von Security-Alerts

8.9. Change-Management

Änderungsanforderungen sind von den AnwenderInnen (ausnahmslos) über eine Clearingstelle des AN einzubringen. Bei Änderungsanforderungen ist zwischen Standard- und Non-Standard-Anforderungen zu unterscheiden. Alle Anforderungen werden von der Clearingstelle strukturiert aufbereitet und abgearbeitet. Zu diesem Zweck hat der

Lastenheft GewInN

AN ein geeignetes Eingabemedium bereitzustellen, das es gestattet, die Änderungsanforderungen zu dokumentieren.

Non-Standard-Anforderungen, die mit dem bestehenden Leistungsportfolio nicht abgedeckt werden können, werden nach Prüfung durch die Clearingstelle durch den AG in Form von Change-Service-Requests (IT-Projekte) angefordert und gegebenenfalls nach Angebotslegung zusätzlich beauftragt.

8.9.1. Service-Katalog für Änderungs-Anforderungen

Vor Aufnahme des Regelbetriebes ist vom Betreiber ein Servicekatalog zu erstellen, der darlegt welche Änderungs-Anforderungen mit einhergehenden Zeit- und Mengenzielen standardmäßig angeboten werden.

8.9.2. Führung und Revision der Systemdokumentation

Bei Änderungen des Systems ist die Systemdokumentation binnen 14 Tagen nach Durchführung vom AN zu aktualisieren.

Unabhängig davon sind die Dokumente der Systemdokumentation regelmäßigen Reviews zu unterziehen. Die Review-Periode liegt zwischen 1 Monat und 12 Monaten und wird vom AN für jedes einzelne Dokument festgelegt.

In der Dokumentation festgestellte Mängel sind vom AN innerhalb von 14 Tagen zu korrigieren.

8.10. Monitoring und Reporting

Im Zuge der Betriebsführung sind folgende Kennzahlen zu beobachten und monatlich zu berichten:

- die End-to-End-Verfügbarkeit der Anwendung getrennt nach KBZ und SBZ
- das Antwortzeitverhalten der Anwendung getrennt nach KBZ und SBZ, wobei im Sinne einer nachhaltigen Performanceoptimierung eine Auftrennung der Antwortzeit nach Client-, Netz- und Serveranteil angestrebt werden soll
- Detailbericht und Statistische Auswertung der Störungstickets nach Monat, Fehlerklasse, Störungspriorität, Mandant, Client, Netz, Server und Dauer der Störungsbehebung

Die Report's sind ab Aufnahme des Regelbetriebs jeweils bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats an den AG zu liefern bzw. auf geeignete Weise offenzulegen.

Ende des Lastenheftes.

Die Autoren

Albert Kronberger

Mag. Manfred Grandits

Dr. Werner Schönfeldinger