Schweizerische Steuerkonferenz
Conférence suisse des impôts
Conferenza svizzera delle imposte

BVTax
Business Valuation

Betriebsprozesse Kantone
BVTax

Betriebsprozesse

Für Nutzer und kantonaler Support

Version 1.02: Versand an kantonaler Support und Betriebsverantwortliche BVTax
(Help Desk, Power User, zuständiges Management)

Inhalt

- Einführung
- Incident Management
  - Benutzerverwaltung
  - Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme
- Change und Release Management

Einführung Betriebsprozesse BVTax

- Dieser Foliensatz beschreibt die für die Kantone relevanten Aspekte rund um den Betrieb von BVTax.
- Bei BVTax handelt es sich um eine Webanwendung für Bewertung und Auskunft, die über das Internet zugänglich ist. Eine lokale Installation der Anwendung, z.B. in Form eines Clients, ist nicht notwendig. Es ist aber zwingend dass die kantonalen Benutzer Internetzugriff haben.
- Der Betreiber der Applikationen (Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT)) ist zusammen mit dem Lieferanten emineo zuständig für die technischen Aspekte des Betriebs.
- Die Verantwortlichkeit im Betrieb seitens der Kantone beschränken sich entsprechend, nebst dem Betrieb der bestehenden kantonalen Infrastruktur, auf organisatorische Aspekte. Diese Verantwortlichkeiten werden in diesem Foliensatz erläutert, wobei die folgenden Bereiche unterschieden werden:
  - Incident Management: Prozess zur Erkennung und Behebung von Fehlern
    - Benutzerverwaltung
    - Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme, sowie Meldung übergreifender Probleme an den 2nd Level Support
  - Change und Release Management: Prozess zur Aufnahme, Freigabe und Umsetzung von Änderungen

INCIDENT MANAGEMENT

Incident Management

Einführung

- Im Rahmen des Incident Managements werden folgende drei Supportlevel unterschieden, wobei der 3rd Level Support in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt ist:
  - **1st Level Support**
    Jedes kantonale Steueramt verfügt über einen 1st Level Support, der einen kantonalen Help Desk für technische und Power Users für fachliche Anliegen umfasst. Der kantonale 1st Level Support ist direkter Ansprechpartner der kantonalen Bewerter bzw. der kantonalen Wertschriftenprüfer. Der kantonale 1st Level Support unterstützt die kantonalen Mitarbeitenden bei Anliegen im Betrieb, z.B. Benutzerverwaltung, technischen und fachlichen Fragen. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen erstellt dieser im SSK Service Desk Tool ein Ticket für die Aufnahme der Frage durch den 2nd Level Support. Die Erfassung von Tickets können Mitarbeiter des kantonalen Help Desks, sowie die Power User vornehmen.
  - **2nd Level Support**
    Der 2nd Level Support ist der Ansprechpartner für den kantonalen 1st Level Support und ist verantwortlich für die Bewirtschaftung des SSK Service Desk. Kann der 2nd Level Support ein Problem nicht lösen, weisst er dieses dem 3rd Level (Fach, BVTax-oder Infrastruktur) zu. Der 2nd Level Support wird durch die Firma emineo gewährleistet.
  - **3rd Level Support BVTax**
    emineo ist, als Lieferant von BVTax, verantwortlich für Wartung, Support und Weiterentwicklung von BVTax.
  - **3rd Level Support Infrastruktur**
    Das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) ist, als Betreiber der Infrastruktur BVTax und EWS-Services, verantwortlich für die Bereitstellung der Infrastruktur und deren einwandfreien Betrieb. Es ist verantwortlich für das Monitoring, Auslösen von notwendigen Massnahmen und Sicherstellung der Backup und Wiederherstellungsprozesse.
  - **3rd Level Support Fach**
    Die Mitglieder der bestehenden Fachgruppen Bewertung und Auskunft sind die fachlichen Experten der Lösung BVTax und übernehmen die Rolle des fachlichen 3rd Level Supports. Die Mitglieder der beiden Fachgruppen, Vertreter aus verschiedenen Kantonen und der ESTV, waren bereits im Rahmen des Projektes in der fachlichen Entwicklung der Applikation involviert und kennen die fachlichen Anforderungen und die Umsetzung bestens. Diese Gruppe hat eine Lösungsverantwortung im fachlichen Bereich.

Incident Management

1st Level Support: Übersicht der kantonalen Rolle [1/2]

- Beschreibung des kantonalen 1st Level Supports

  Jedes kantonale Steueramt verfügt über einen 1st Level Support, der einen kantonalen Help Desk für technische Störungen und Power Users für fachliche Störungen umfasst. Der kantonale 1st Level Support ist direkter Ansprechpartner der kantonalen Bewerter und Wertschriftenprüfer und unterstützt diese bei Fragen im Betrieb, z.B. Benutzerverwaltung, technische und fachliche Anliegen. Kann der 1st Level Support das Problem nicht lösen erstellt dieser im Service Desk Tool ein Ticket für die Aufnahme des Problems durch den 2nd Level Support. Rückmeldung erhält die Ticket-erfassende Person via dem Tool oder Anruf.

- Aufgaben (Details siehe übernächste Folien)
  - **Benutzerverwaltung:** Aus- und Eintritten von Mitarbeitern müssen in der Benutzerverwaltung von BVTax umgehend abgebildet werden. Dafür ist die Rolle «Kantonaler Administrator» zuständig. Allfällige Versäumnisse hätten zur Folge:
    - **Bei Austritten: Können die ehemaligen Mitarbeiter weiterhin, z.B. von zu Hause, auf BVTax zugreifen und darin (missbräuchliche) Handlungen vornehmen.**
    - Bei Neueintritten: Können die Mitarbeiter nicht mit BVTax arbeiten

    Der 2nd Level Support haltet halbjährlich die kantonalen Administratoren an, ihre Benutzer zu überprüfen und bestätigen.
  - **Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme:**
    - Unterstützung der Benutzer in der Lösung von technischen und fachlichen Problemen und Fragen
    - Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine schweizweite Störung handelt
    - Einleitung der Behebung von lokalen Störungen
    - Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support.

- Verantwortlichkeiten
  - Unterstützung der Benutzer in der Lösung von technischen und fachlichen Problemen und Fragen
  - Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine (schweizweite) übergreifende Störung handelt
  - Einleitung der Behebung von lokalen Störungen
  - Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support

Incident Management

1st Level Support: Übersicht der kantonalen Rolle [2/2]

- Verantwortlichkeiten
  - Annahme der Fragen und Störungsmeldungen der kantonalen Benutzer von BVTax
  - Unterstützung der Benutzer in der Lösung von technischen und fachlichen Problemen und Fragen
  - Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine (schweizweite) übergreifende Störung handelt
  - Einleitung der Behebung von lokalen Störungen
  - Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support
- Organisation

Aspekt	**Ausprägung**
Verantwortlich	Jeder Kanton individuell
Besetzung	Kantonaler Help Desk (technisch), Power User (fachlich)
Kontaktinformationen	Gemäss: https://www.ewv-ete.ch/

Incident Management

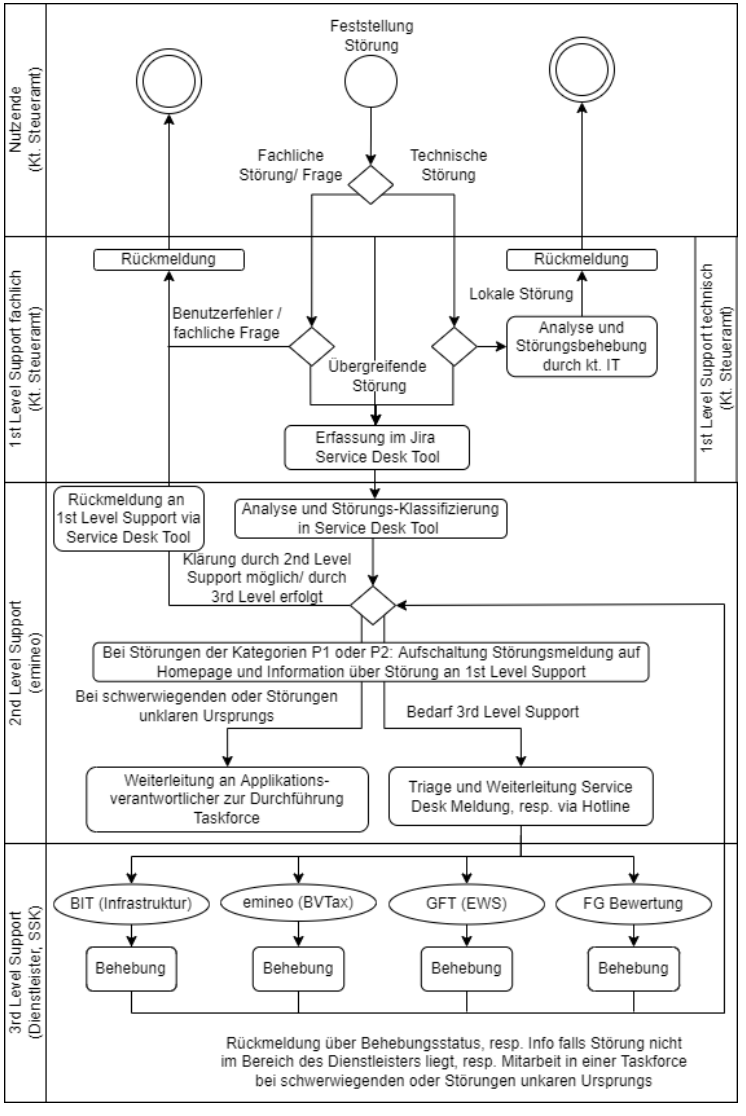
1st Level Support: Details zu den kantonalen Aufgaben

- **Benutzerverwaltung** – zur Aktualisierung der kantonalen Benutzer in BVTax
  - Die Benutzerverwaltung dient dazu, dass:
    - **Ehemalige Mitarbeiter nicht (missbräuchlich) Handlungen in BVTax vornehmen können**, da sie ohne Aktualisierung ihrer Benutzerrechte weiterhin Zugriff auf BVTax haben
    - Neue Mitarbeiter Zugriff auf BVTax erhalten und damit ihre Arbeit in BVTax erfüllen können
    - Bestehende Mitarbeiter, die für ihre Arbeit in BVTax benötigte Rolle besitzen
  - Zur Benutzerverwaltung wird in BVTax die Rolle «Kantonaler Administrator» benötigt. Diese Rolle wurde durch die Kantone benannt und wird meist durch den Helpdesk oder einen Power User wahrgenommen, kann aber jemand anderes sein.
  - Diese Rolle kann einem Benutzer ein bestehender kantonaler Administrator erteilen, oder via einer Meldung an den 2nd Level Support via dem Service Desk Tool beantragt werden
  - Die Anwendung der Benutzerverwaltung ist in den Schulungsunterlagen beschrieben:
    - https://www.ewv-ete.ch/de/navigation/bvtax/user-support/schulungsunterlagen/ (Foliensatz FS_10_Schulung_BVTax_Administration_DE)
- **Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme**
  - Unterstützung der kantonalen Benutzer in der Lösung von technischen und fachlichen Problemen und Fragen
  - Klärung, ob es sich bei einer gemeldeten Störung um eine lokale oder eine schweizweite Störung handelt
  - Einleitung von Massnahmen zur Behebung lokaler Störungen
  - Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support, via dem Support SSK Service Desk Tool (Jira), aufrufbar unter https://servicedesk.ssk.linkyard-cloud.ch/servicedesk/customer/portal/1
    - Neue Service Desk Tool Benutzer können sich zur Registrierung an folgende Adresse wenden: bvtax.support@ssk.ewv-ete.ch
  - Die Anwendung des Service Desk Tools ist in den Schulungsunterlagen beschrieben. Links, gemäss Abschnitt Benutzerverwaltung
  - Erfasste Tickets werden durch den 2nd Level Support direkt im Service Desk Tool beantwortet. Der Ticket Erfasser wird mittels eines E-Mails über die Aktualisierung seines Tickets im Service Desk Tool informiert.
  - Der 2nd Level Support informiert via https://www.ewv-ete.ch/ und dem Service Desk Tool über kritische Störungen
- **Aktualisierung der Kontaktangaben des kantonalen 1st Level Support** auf https://www.ewv-ete.ch/

Incident Management

Visualisierung des übergreifenden Prozesses

- Die Grafik rechts visualisiert den gesamten Incident Management Prozess.
- Der Prozess umfasst drei Support Level, wobei der 3rd Level Support in unterschiedliche Bereiche aufgeteilt ist
- Die Beschreibung der einzelnen Rollen ist der Einführung, siehe Folie 5, zu entnehmen.



CHANGE UND RELEASE MANAGEMENT

Change und Release Management

- Alle Änderungen, die eine Anpassung an BVTax, der Infrastruktur oder den Schnittstellen zur Folge haben, werden über einen Change-Prozess abgewickelt. Dieser Prozess liegt in der Entscheidungsverantwortung des Applikationsverantwortlichen, Delegierter des SSK Ressort Informatik.
- Die Kantone sind im Change und Release Management in folgende Prozessschritte involviert
  - **Einreichung von Changes**
    Der 1st Level Support (Help Desk und Power User) kann Änderungswünsche via dem Service Desk Tool einreichen. Änderungsbedürfnisse können regulatorischer, fachlicher wie auch technischer Natur sein.
  - **Planung und Release**
    Die Kantone werden über die Annahme bzw. zeitliche Planung der Umsetzung, Testing und Inbetriebnahme von Changes informiert.
  - **Testing**
    Alle Änderungen werden durch die Fachgruppe Bewertung bzw. Auskunft und abhängig der Änderung durch die kantonalen Power Users auf der Abnahmeumgebung getestet. Das Testing von Änderungen basiert auf dem etablierten Testing-Prozess aus Projekt Atamira.