easygov **EasyGov.swiss –** der Online-Schalter für Unternehmen

Betriebs- und Organisationskonzept EasyGov-Partner

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

KdK CdC
KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFERENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFERENZA DEI GOVERNI CANTONALI
CONFERENZA DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere

Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associaziun da las Vischnancas Svizras

easygov

Inhaltsverzeichnis

1	**Ziel und Zweck**		**3**
	1.1	Zielgruppe dieses Dokuments	3
	1.2	Aktualisieren dieses Dokuments	3
2	**Abgrenzung Betrieb und Weiterentwicklung**		**4**
3	**Governance**		**5**
	3.1	Betreiber-Management	5
	3.2	Prozess-Management	5
	3.2.1	Bestehende Prozesse	5
	3.2.2	Zukünftige Prozesse	5
	3.3	Risiko Management	6
	3.4	Aufbauorganisation	6
	3.5	Change-Management	6
	3.6	Release Management	7
	3.6.1	Releaseplan	7
	3.6.2	Roadmap	7
	3.7	Sicherheitsbestimmungen und ISDS-Konzept	8
	3.8	Dokumentenmanagement	8
4	**Organisation EasyGov-Betrieb**		**9**
	4.1	Rollenbeschreibung	9
	4.2	Gremien	10
5	**Betriebsprozesse**		**10**
	5.1	Toolchain	10
	5.2	Einreichen, Sammeln und Klassifizieren von Anliegen	10
	5.3	Vorlage «Request for Change»	12
	5.4	Vom RFC zum Release	12
	5.5	Release und Deployment Ablauf	14
	5.6	Informationsfluss / Kommunikation	15
6	**Verzeichnisse**		**16**
	6.1	Änderungsverzeichnis	16
	6.2	Referenzdokumente	16
	6.3	Abkürzungsverzeichnis	17
	6.4	Abbildungsverzeichnis	17
	6.5	Tabellenverzeichnis	17

easygov

Hinweis
Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wurde im ganzen Dokument die männliche Form verwendet. Selbstverständlich sind dabei auch die weiblichen Personen mitgemeint.

1. Ziel und Zweck

Dieses Dokument beinhaltet das Konzept zur Betriebsorganisation und zur Steuerung (Governance) von EasyGov. Es ergänzt damit die EasyGov-Partnerdokumentation auf https://behoerden.easygov.swiss [1], die einen Überblick über das System EasyGov gibt.

EasyGov basiert auf dem Bundesbeschluss über die Finanzierung der E-Government-Aktivitäten für KMU für die Jahre 2016 – 2019 [2]. Wichtige Punkte darin sind:

- «E-Government als effizientes Instrument zur administrativen Entlastung, zur Verbesserung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und der Wettbewerbsfähigkeit der KMU-Wirtschaft»

- «die Vereinfachung von Bewilligungs-, Antrags- und Meldeverfahren»

Zusätzlich basiert EasyGov auf der von Bund und Kantonen verabschiedeten «E-Government-Strategie Schweiz» [3] sowie der «Strategie Digitale Schweiz» [4].

1.1 Zielgruppe dieses Dokuments

Das Dokument bildet die Grundlage für den Betrieb und die Weiterentwicklung von EasyGov sowie der Zusammenarbeit des SECO mit bestehenden und zukünftigen Partnern im Zusammenhang mit EasyGov.

1.2 Aktualisieren dieses Dokuments

Das SECO aktualisiert dieses Dokument in der Regel jährlich. Der Autor schreibt die neue Versionsnummer, das Änderungsdatum und die Art der Änderungen ins Änderungsverzeichnis (siehe Kapitel 6.1).

Der Auftraggeber genehmigt neue Versionen dieses Dokuments und gibt diese frei. Der Änderungsprozess läuft folgendermassen ab:

1. Der Autor (z.B. der Anwendungsverantwortliche) erstellt eine neue Dokumentenversion.
2. Der Autor konsultiert die relevanten Ansprechpersonen (z.B. Partner, Entwickler usw.).
3. Der Autor aktualisiert das Dokument.
4. Der Auftraggeber genehmigt das Dokument und gibt es frei.

2. Abgrenzung Betrieb und Weiterentwicklung

Zum Betrieb gehört einerseits die Sicherstellung eines stabilen, sicheren und verfügbaren Betriebs des Systems. Andererseits gehören dazu auch Anpassungen am EasyGov-System wie beispielsweise Verbesserungen, Optimierungen und Änderungen (z.B. «Bug-Fixes»).

Hingegen gehören neue Features sowie die Integration neuer elektronischer Prozesse in den Bereich der Weiterentwicklung – gemäss dem Motto «Bestehendes verbessern (Betrieb) versus Bestehendes erweitern (Weiterentwicklung)».

Sowohl beim Betrieb als auch bei der Weiterentwicklung ist das SECO auf eine gute Zusammenarbeit mit den Partnern angewiesen.

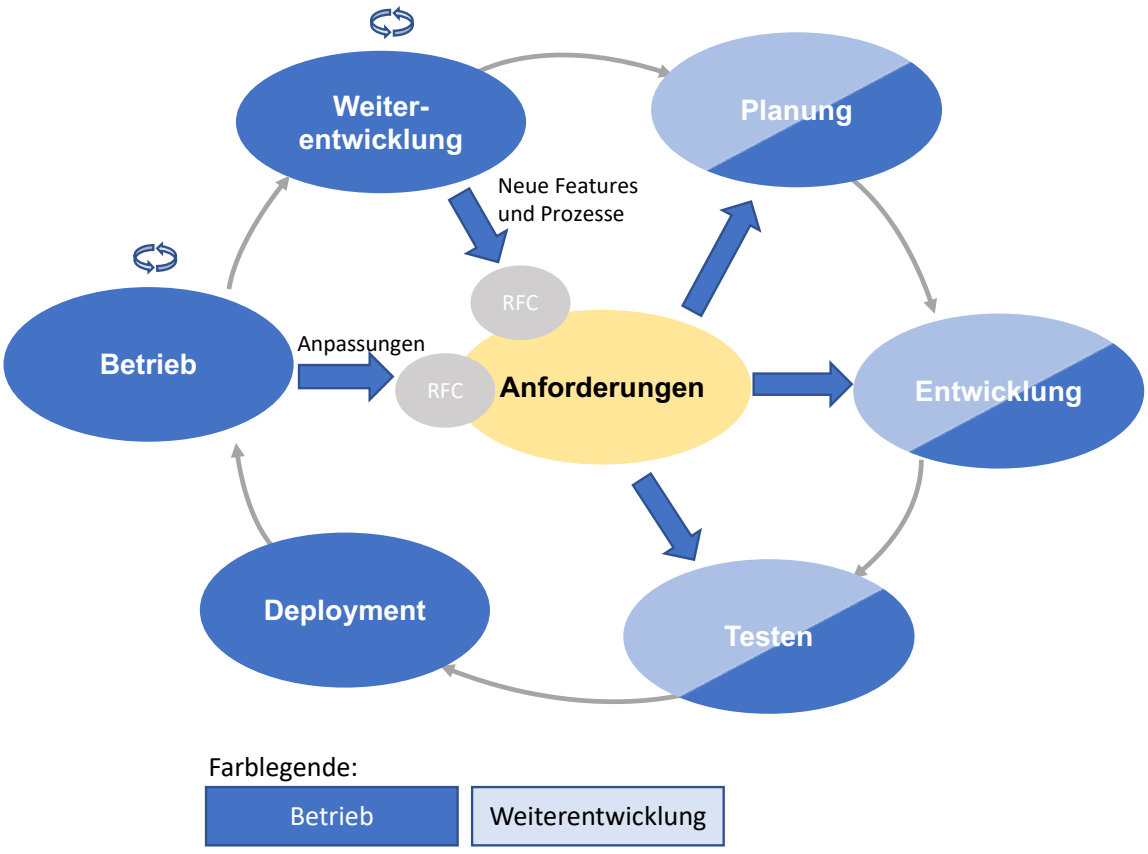

Abbildung 1: Betrieb und Weiterentwicklung

Das SECO sammelt die eingehenden Requests for Change (RFC) und verwendet sie als Basis für die Anforderungen, die Software-Entwicklung und für das Testen der Software-Inkremente. Hierzu folgt es definierten Abläufen des Change- und Release Managements.

easygov

3. Governance

Governance ist gemäss HERMES die «verantwortungsvolle Unternehmungsführung und -kontrolle». Das System EasyGov ist gleichzeitig operativ und Gegenstand von Anpassungen und Weiterentwicklungen. Das SECO definiert Prinzipien, Prozesse und Methoden, um die Governance in den wichtigen Themenbereichen des Betriebs und den Anpassungen sowie der Weiterentwicklung von EasyGov sicherzustellen.

3.1 Betreiber-Management

Für das Betreiber-Management ist das SECO verantwortlich. Oberste Priorität bei EasyGov hat die Sicherstellung des laufenden Betriebs (Ziel: stabil, verfügbar und sicher). Das SECO garantiert diese Stabilität, Verfügbarkeit und Sicherheit durch die Zusammenarbeit mit bewährten und langjährigen Betreibern innerhalb der Bundes-Infrastruktur (insbesondere ISCeco und BIT) sowie externen Dienstleistern (ELCA Informatik AG und Farner Consulting AG).

3.2 Prozess-Management

Das Prozess-Management betrifft sowohl bestehende als auch zukünftige Prozesse. Als Prozess wird eine für Endanwender auf EasyGov durch einen Prozesspartner (z.B. AHV oder Handelsregisterämter) bereitgestellte Dienstleistung (z.B. Anmeldung bei einer Ausgleichskasse oder Handelsregister-Mutationen) bezeichnet. Die Bereitstellung solcher Dienstleistungen auf EasyGov benötigt wiederum technische Schnittstellen wie beispielsweise LINDAS oder JuSpace und eIAM als Identity- und Access-Management.

3.2.1 Bestehende Prozesse

Änderungen an bestehenden Prozessen können Anpassungen am produktiven EasyGov System nötig machen. Die Partner von EasyGov müssen deshalb Infos zu Änderungen an bestehenden Prozess, davon betroffene technische Schnittstellen und geplante Wartungsfenster dem Anwendungsverantwortlichen EasyGov rechtzeitig zukommen lassen. Grundlage dafür ist ein regelmässiger Informationsfluss zwischen den Beteiligten, welcher erlaubt, eine verlässliche Roadmap für die Anwendung und der integrierten Prozess zu führen (siehe dazu Kapitel 3.6.2 und 5.6).

3.2.2 Zukünftige Prozesse

Das SECO ist ebenfalls zuständig für die laufende evolutionäre Weiterentwicklung von EasyGov mit neuen Features und/oder neuen elektronischen Prozessen. Insbesondere bei der Entwicklung von neuen Prozessen arbeitet es eng mit den Prozesspartnern zusammen.

Die Auswahl und das Hinzufügen von neuen Prozessen richtet sich einerseits nach dem Nutzen und Mehrwert, die ein Prozess für die Kunden (KMU) stiftet, sowie nach der Grösse der potenziellen Kundenbasis. Andererseits sind beim Management und dem Hinzufügen von neuen Prozessen die Partnerinteressen zu berücksichtigen.

Die Vorgehensmethode für die Weiterentwicklung von EasyGov wird im Referenzdokument[1] «Nachtrag zum Projektauftrag» [5] ausführlich beschrieben. Dabei kommt die Projektführungsmethode HERMES zur Anwendung, welche eine fortlaufende Weiterentwicklung im Rahmen von sogenannten Realisierungseinheiten vorsieht.

Vor einer Weiterentwicklung stellt das SECO sicher, dass bezüglich der neuen Features und Prozessen die Akzeptanz bei den Prozesspartnern da ist. Weiter wählt es, wenn möglich neue Features und Prozesse so aus, dass es damit nicht nur für die Kunden (KMU), sondern auch für seine Partner einen Mehrwert bietet.

[1] aufgeführt in diesem Dokument in Kapitel 6.2 Referenzdokumente

3.3 Risiko Management

Das SECO bewertet Risiken nach ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit (niedrig / mittel / hoch), ihrem Schadenspotenzial (gering / mittel / gross) und definiert angemessene Massnahmen.

Die Risiken, deren Bewertung und die Massnahmen dazu werden zentral in einem Risikokatalog [6] gesammelt. Das SECO prüft und aktualisiert diesen Risikokatalog periodisch und initiiert bei Bedarf Massnahmen zur Risikominimierung.

3.4 Aufbauorganisation

Das SECO definiert das hierarchische Gerüst von EasyGov für den laufenden Betrieb und aktualisiert es periodisch. Es beschreibt darin zudem, wer welche Entscheidungen von wem bekommt und an wen diese weitergegeben werden. Es definiert klare Rollen mit Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung und weist den Rollen die Personen mit passenden Profilen zu, siehe Kapitel 4. Es konzentriert sich in diesem Dokument auf die Betriebsorganisation und beschreibt die Betriebssicht, nicht die Projektsicht.

3.5 Change-Management

Das Change-Management stellt standardisierte Methoden und Verfahren zur Durchführung von Changes sicher. Ein Change ist eine Veränderung am System, an Prozessen, Verantwortung, Leistung, Schnittstellen, Software-Komponenten, Hardware oder Dokumentation. Changes haben einen Zustand (z.B. beantragt, freigegeben, umgesetzt).

Die Betriebsorganisation EasyGov nutzt die Methoden und Verfahren des Change-Managements effizient und konsequent und führt Changes unter Minimierung von Risiken für den Betrieb EasyGov durch. Das SECO geht dabei Tool-unterstützt vor (siehe Toolchain in Kapitel 5.1). Das bedeutet, sowohl zum Erfassen der Anliegen als auch für die Triagierung, Weiterbearbeitung und dem Verfolgen der Changes oder Change-Kandidaten sowie der Anforderungen verwendet das SECO ein elektronisches System. Dabei soll auch für die Partner eine elektronische Übermittlung von Request for Changes (RFC) angeboten werden.

3.6 Release Management

Mithilfe des Release Management stellt das SECO sicher, dass die aus den Changes hervorgegangenen Anforderungen ordnungsgemäss im Rahmen von Releases und einer Roadmap in das System EasyGov eingegliedert werden. Das SECO folgt beim Release Management vordefinierten Prozessen und geht Tool-unterstützt vor (siehe Toolchain in Kapitel 5.1).

3.6.1 Releaseplan

Aus dem Release Management geht der Releaseplan [7] hervor. Darin sind die geplanten Releases und die Wartungsfenster der Betreiber und Prozesspartner vom zeitlichen Aspekt her ersichtlich (wann welches Release stattfindet). Ein Release beinhaltet einen oder mehrere Change(s) gegenüber dem Vorrelease.

Das SECO entwickelt EasyGov evolutionär mit Releases weiter. EasyGov unterscheidet drei Versionstypen. Aufschlüsseln lassen sich diese anhand der Versionsnummer wie folgt:

1.2.5 (Beispiel)

- Revision/Bugfix: Notwendige Fehlerbereinigungen zwischen einzelnen Minor Releases
- Minor Release: Release mit funktionalen Erweiterungen (zwei pro Jahr vorgesehen)
- Major Release: Signifikante Changes

Die aktuelle Versionsnummer steht auf EasyGov (siehe Abbildung unten). Der Angebotsumfang der aktuellen Version ist unter folgendem Link zu finden: www.easygov.swiss/easygov/#/de/allgemeine-informationen

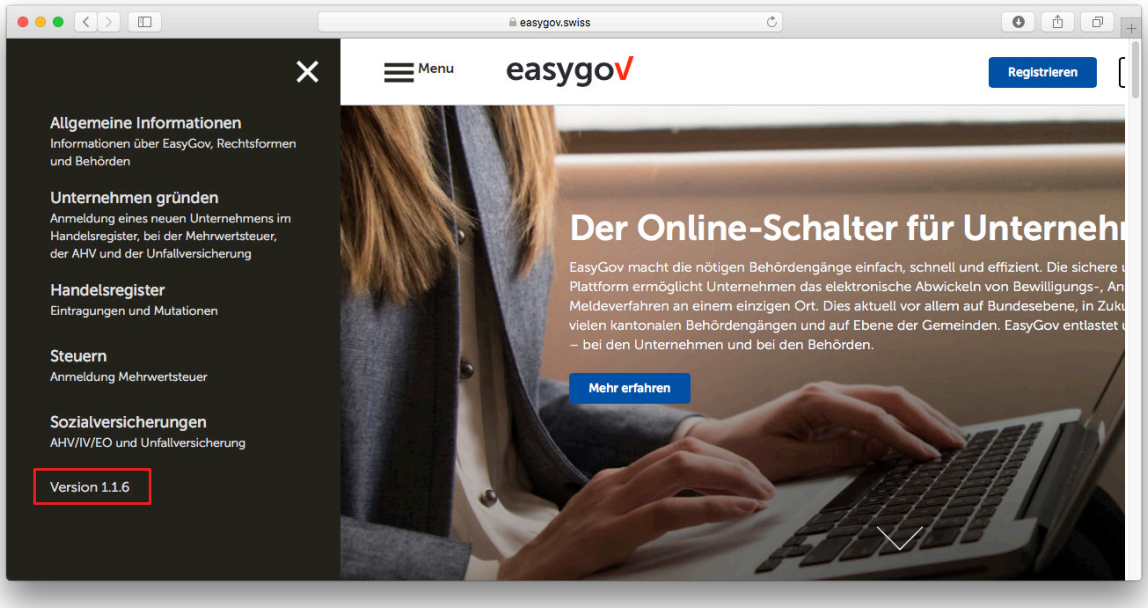

Abbildung 2: EasyGov-Versionsnummer

3.6.2 Roadmap

Der Releaseplan beinhaltet Release-Platzhalter, die mit der Zeit mit konkreten Release-Inhalten gefüllt werden. In der Roadmap sind der Umfang der einzelnen Releases und die darin enthaltenen Entwicklungsleistungen (verschiedene Feature-Sets) definiert. Sie beschreibt, welche Inhalte in ein Release kommen (siehe Kapitel 5.4). Grundlage für die einzelnen Releases bildet eine Liste mit priorisierten Anforderungen, auch «Backlog» genannt.

3.7 Sicherheitsbestimmungen und ISDS-Konzept

Im Rahmen der Sicherheitsbestimmungen und ISDS sind die in der nachfolgenden Tabelle aufgeführten Artefakte notwendig.

Artefakt	Beschreibung	Aktualisierung
IKT-Grundschutz [8]	Mit den minimalen IKT-Sicherheitsanforderungen (IKT-Grundschutz) steht ein Hilfsmittel zur Rapportierung des Erfüllungsgrades der Sicherheitsmassnahmen zur Verfügung. Die IKT-Sicherheitsanforderungen entsprechen denjenigen des Vorgabedokuments IKT-Grundschutz in der Bundesverwaltung. Sie dürfen nicht verändert werden. Sollten andere oder weitergehende Massnahmen oder Anforderungen erforderlich sein, muss das SECO diese neu formulieren und entsprechend einfügen.	Gilt generell, Aktualisierung bei Bedarf
Schutzbedarf (ISDS) [9]	Bei Anpassungen oder neuen Features/Prozessen von EasyGov beurteilt das SECO den Schutzbedarf neu und passt das ISDS Konzept falls nötig an. Zudem leitet das SECO allfällige Massnahmen ein (evtl. Anpassung eines Changes oder daraus entstehende neue Changes).	Aktualisierung ISDS-Konzept pro EasyGov-Release
Bearbeitungsreglement [10]	Aus der Neubeurteilung ISDS entsteht das Bearbeitungsreglement für den Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten EDÖB (nötig bei Datensammlungen).	Aktualisieren pro EasyGov-Release
Datenkatalog [11]	Aus der Neubeurteilung ISDS entsteht ein aktualisierter Datenkatalog.	Aktualisieren pro EasyGov-Release
Anmeldung Datensammlung EDÖB[2] [12]	Das SECO muss die beim EDÖB angemeldete Datensammlungen laufend aktualisieren.	Aktualisieren pro EasyGov-Release

Tabelle 1: Artefakte zu Sicherheitsbestimmungen und ISDS-Konzept

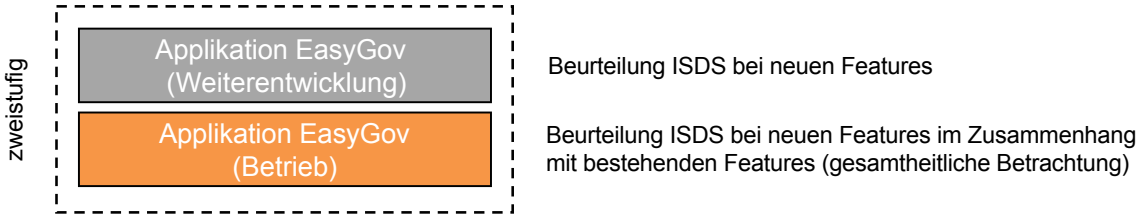

Abbildung 3: Anpassungen des ISDS (zweistufig)

3.8 Dokumentenmanagement

Die für den Betrieb von EasyGov relevanten Dokumente werden zentral verwaltet und abgelegt (siehe Toolchain in Kapitel 5.1).

[2] www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz/handel-und-wirtschaft/unternehmen/anmeldung-einer-datensammlung.html

4. Organisation EasyGov-Betrieb

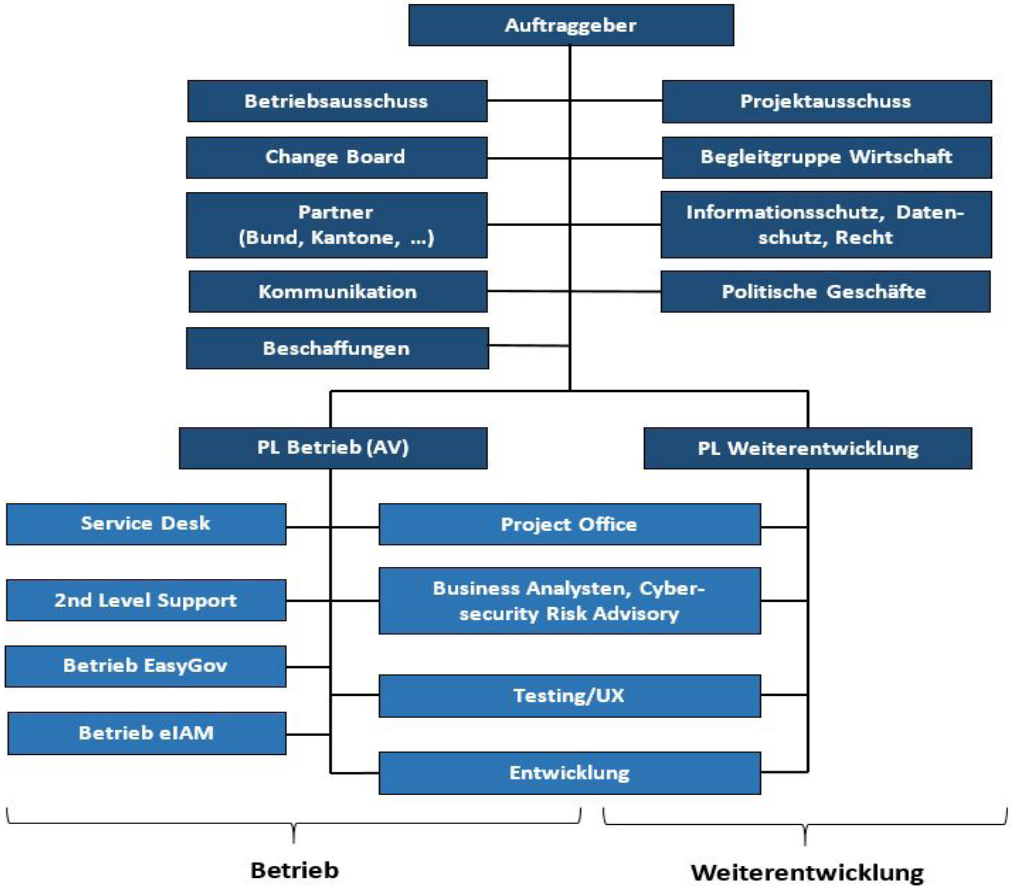

Abbildung 4: Organisationsübersicht Betrieb und Weiterentwicklung

4.1 Rollenbeschreibung

Rolle	Verantwortung
Auftraggeber (AG)	Der AG ist verantwortlich für die Ergebnisse und die Erreichung der Ziele innerhalb des gesetzten Kosten- und Terminrahmens.
Change Board (CB)	Das CB prüft Changes und gibt sie entweder frei oder lehnt sie ab.
Betriebsausschuss	Im Rahmen des Betriebsausschusses bezieht das SECO alle Prozesspartner oder deren Vertreter mit ein, zwecks High-Level-Planung, zum Informationsaustausch und zur Konsultation.
Anwendungsverantwortlicher Betrieb (AV)	Der AV stellt den Unterhalt von EasyGov, nötige Anpassungen im Betrieb sowie den sicheren und wirtschaftlichen Betrieb gemäss den entsprechenden Anforderungen und Vereinbarungen sicher.
Projektleiter Weiterentwicklung (PL)	Der PL stellt die Weiterentwicklung gemäss den entsprechenden Anforderungen und Vereinbarungen sicher.
Service Desk	Der Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für alle Serviceanfragen rund um EasyGov. Neben Störungen nimmt er auch andere Anliegen der Anwender entgegen und leitet sie an den Anwendungsverantwortlichen weiter. Ausserdem leistet er erste Hilfestellung zu EasyGov und initiiert gegebenenfalls die weitere Bearbeitung in den nachgelagerten Supporteinheiten.
Betrieb EasyGov	Der Betrieb EasyGov betreibt die Betriebsumgebungen (Integration, Vorproduktion, Produktion) und wartet die IKT-Infrastrukturen für EasyGov.
Betrieb eIAM	Der Betrieb eIAM betreibt die Betriebsumgebungen (Referenz, Abnahme, Produktion) und wartet die IKT-Infrastrukturen des eIAM (Identity and Access Management) Service.
Entwicklung	Entwickelt die weiteren Releases von EasyGov basierend auf den Anforderungen und in enger Zusammenarbeit mit dem AV und dem PL.
Testverantwortlicher	Der Testverantwortliche konzipiert, plant, koordiniert die Tests und erstellt das Testkonzept, die Testfälle sowie den Testbericht. Er stellt sicher, dass die Anforderungen bezüglich Qualität des Systems erfüllt werden.

Tabelle 2: Rollenbeschreibung

4.2 Gremien

Gremium	Meeting-Periodizität	Mitglieder	Traktanden
Change Board	monatlich	• Auftraggeber (oder Stv.) • Anwendungsverantwortlicher Betrieb AV • Projektleiter Weiterentwicklung (PL) • Business Analysten/Requirements Engineers • Entwicklervertretung • Betreiber EasyGov	Das CB prüft Changes und gibt sie entweder frei oder lehnt sie ab.
Betriebs-ausschuss	jährlich	• Prozesspartner oder deren Vertreter • Auftraggeber (oder Stv.) • Anwendungsverantwortlicher Betrieb AV • Projektleiter Weiterentwicklung (PL)	• Gegenseitiges Informieren und Vernetzung • Status, Rückblick, Planung Betrieb • Das SECO präsentiert den Releaseplan und die darauf basierende Roadmap. • Konsultation zu Betrieb und Weiterentwicklung • Einholen von Anliegen insbesondere der Prozesspartner

Tabelle 3: Gremien

5. Betriebsprozesse

5.1 Toolchain

Eine Toolchain verschafft den Beteiligten einen Überblick im «Tool-Dschungel». Dank der Toolchain setzen alle Beteiligten die verfügbaren Tools für die gleichen Zwecke ein. Der Datenfluss wird so nachvollziehbar und Informationen einfacher auffindbar. Die für den Betrieb von EasyGov verbindliche Toolchain ist in der nachfolgenden Abbildung dargestellt.

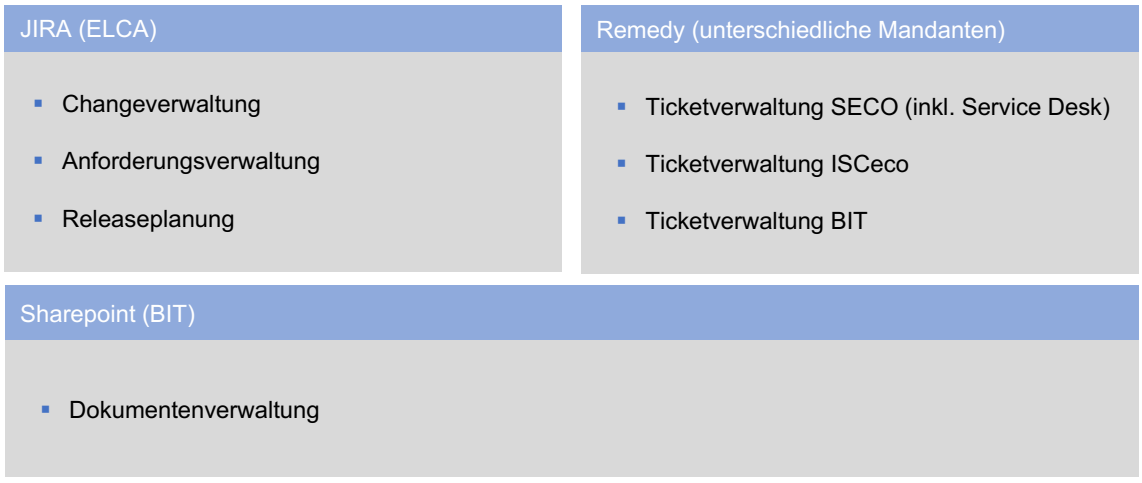

Abbildung 5: Toolchain

5.2 Einreichen, Sammeln und Klassifizieren von Anliegen

Zwecks einheitlicher Terminologie bezeichnet das SECO alle Anfragen als «Anliegen». Alle Beteiligte (Kunden, Partner, Entwickler, Anwendungsverantwortliche, Betreiber) können Anliegen anbringen.

Das Einreichen, Sammeln, Klassifizieren und Umsetzen sämtlicher Anliegen folgt einem vordefinierten Change-Management Prozess. Nur Anliegen, die der Anwendungsverantwortliche EasyGov als Request for Change klassifiziert fliessen in den Backlog (priorisierte Liste von Anforderungen) und damit in die Releaseplanung.

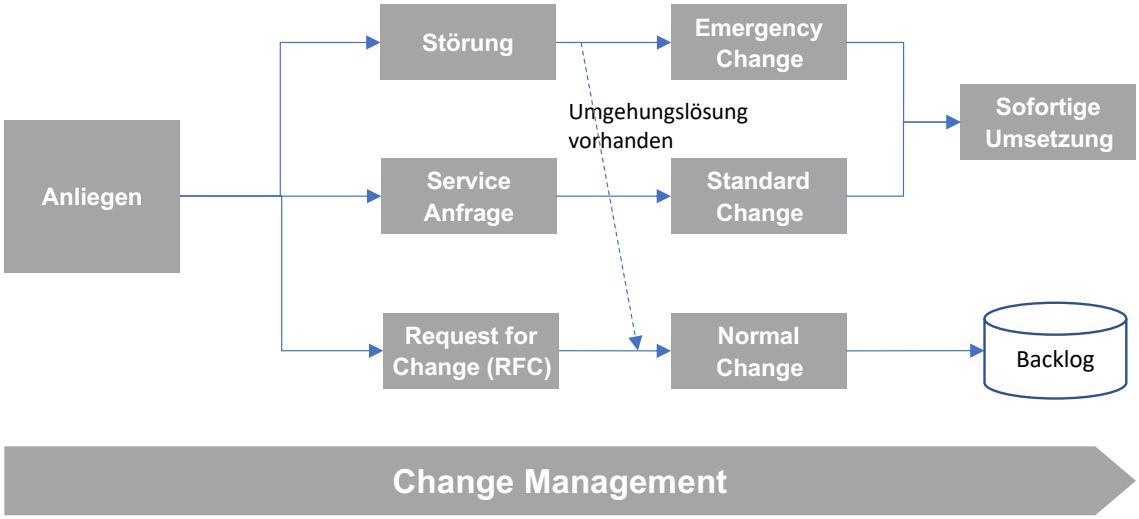

Abbildung 6: Change Management

Begriff	Beschreibung
Anforderung	Anforderungen entstehen aus freigegebenen Normal Changes. Das SECO priorisiert diese und dokumentiert sie vollständig.
Anliegen	Das SECO klassifiziert Anliegen entweder als Störung, Service Anfrage oder als RFC. Sämtliche Anliegen werden nur über definierte Kanäle entgegengenommen (entweder über den Service Desk, den Anwendungsverantwortlichen oder den Projektleiter Weiterentwicklung) und an einer zentralen Stelle gesammelt. Der Service Desk muss alle Anliegen (ausser Serviceanfragen) an den AV EasyGov weiterleiten. Serviceanfragen behandelt der Service Desk sofort in Eigenregie.
Backlog	Das Backlog ist ein zentraler und priorisierter Ablageort für die aus den RFC gesammelten Normal Changes und den daraus entstandenen Anforderungen.
Emergency Change	Störungen ohne Umgehungslösung führen zu einem Emergency Change. Die rasche Problembehebung steht dabei im Vordergrund. Das SECO involviert alle dazu notwendigen Partner und koordiniert diese.
Normal Change	Anliegen, die Anpassungen des Betriebs (Verbesserungen, Optimierungen und Änderungen) betreffen oder die Weiterentwicklung von EasyGov (neue Features und Prozesse) führen zu einem Normal Change und fliessen ins Backlog und – falls die Freigabe erfolgt – in die Releaseplanung und Roadmap ein.
Request for Change (RFC)	Ein RFC ist eine strukturierte Beschreibung einer gewünschten Anpassung im Betrieb (Verbesserungen, Optimierungen und Änderungen) oder einer Änderung im Sinne einer Weiterentwicklung von EasyGov (neue Features und Prozesse). Das SECO sammelt diese als Normal Changes im Backlog und zieht sie – falls die Freigabe erfolgt – als Anforderung in die Releaseplanung und Roadmap mit ein.
Service Anfrage	Betroffen sind Standard-Anfragen. Diese Anliegen führen zu einem Standard Change, dies in Anlehnung an ITIL (sogenannte pre-authorized-changes). Der Service Desk leitet die Anfrage weiter und initialisiert den Change.
Standard Change	Standard-Anfragen führen zu einem Standard Change (sogenannte pre-authorized-changes).
Störungen	Betroffen sind Störungen bei EasyGov, für die es keine Umgehungslösung (Workaround) gibt. Solche Anliegen können je nach Schweregrad zu einem Emergency Change führen. Dieser müsste sofort umgesetzt werden, falls die Störung den Betrieb von EasyGov massiv beeinträchtigt. Die Störung wird hingegen als Normal Change behandelt, falls die Störung den Betrieb nicht massiv beeinträchtigt oder falls eine akzeptable Umgehungslösung vorhanden ist.

Tabelle 4: Begriffserklärungen

5.3 Vorlage «Request for Change»

Der Anwendungsverantwortliche EasyGov ist dafür verantwortlich, dass die RFC strukturiert und vollständig dokumentiert werden. Diese Dokumentation dient dem Change Board als Entscheidungshilfe beim Freigabe-entscheid. Zudem dient die Beschreibung als Grundlage für die detaillierte Anforderungsbeschreibung.

Feld	Bedeutung
Change-Nr.	Fortlaufende, eindeutige Change-Nummer gemäss Change Statusliste
Antragsteller	Organisation / Bereich **und** Autor des RFC.
Antragsdatum	Datum an welchem der RFC gestellt wurde.
Change Beschreibung	Kurze Beschreibung des Changes.
Angaben zur Ausführung	Möglichst präzise fachliche / technische Beschreibung und Begründung des Changes.
Lösungsvorschlag	Aussage über möglichen fachlichen und/oder technischen Lösungsansatz.
Beurteilung der Auswirkungen	Zusatzaufwand / h • Kategorisierte Schätzung (Business Analyse, Tester usw.) des Aufwands in h für die Umsetzung des Changes Mehrkosten / Kosten • Geschätzte Mehrkosten / Kosten für die Umsetzung des Changes in CHF basierend auf der kategorisierten Schätzung des Gesamtaufwandes in h Auswirkungen auf Termine • Beschreibung ab wann mit der Umsetzung begonnen werden kann respektive bis zu welchem Termin der Change umgesetzt werden kann sowie allfällige Auswirkungen auf bereits vereinbarte Termine (Verzögerungen). Risiken • Kurzbeschrieb der Einschätzung der Risiken basierend auf dem potentiell umgesetzten/ nicht-umgesetzten RFC.

Tabelle 5: Vorlage Request for Change

5.4 Vom RFC zum Release

Der Weg von einem Request for Change bis zur Umsetzung in einem Release folgt einem definierten Prozess.

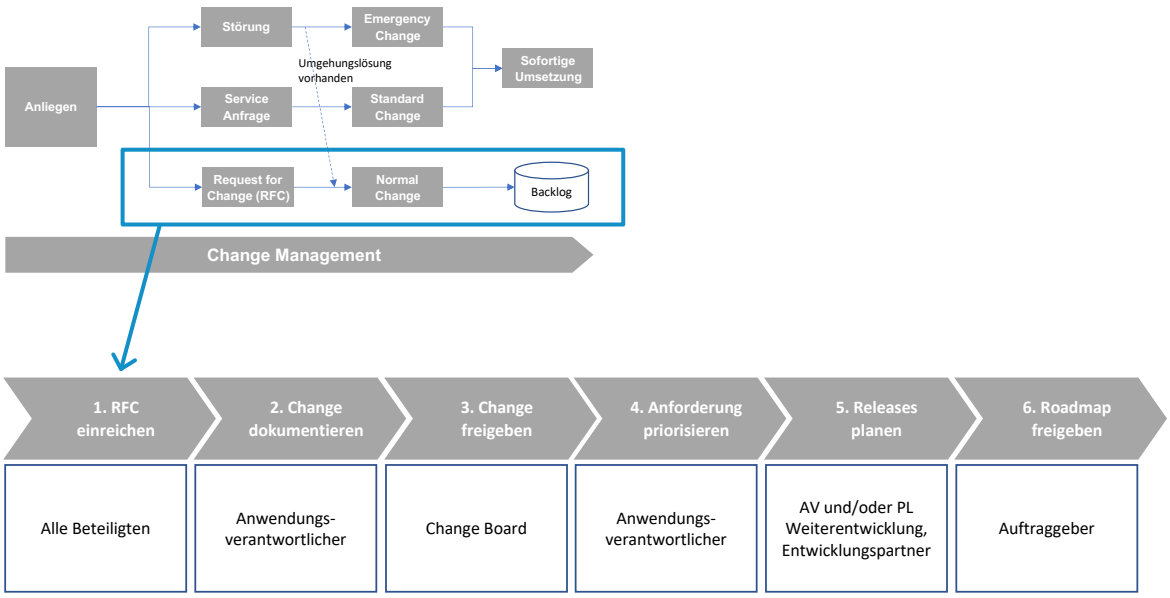

Abbildung 7: Vom RFC zum Release

Beschreibung Ablauf und Zuständigkeiten:

1. Beteiligte reichen ein Anliegen der Kategorie RFC beim Anwendungsverantwortlichen ein (keine Störung und keine Service Anfrage). RFC für den September-Release müssen spätestens im Juni eingereicht sein, solche für den Februar-Release spätestens im November.
2. Der Anwendungsverantwortliche resp. die Business Analysten/Requirements Engineers prüfen den eingereichten RFC, stellen die strukturierte und vollständige Dokumentation des potenziellen Change gemäss Vorlage «Request for Change» sicher und legen ihn danach zentral ab.
3. Der Anwendungsverantwortliche unterbreitet dem Change Board die RFC. Das Change Board prüft periodisch die Liste mit potenziellen Changes und gibt Changes frei oder lehnt sie begründet ab. Aus den freigegebenen Changes entstehen später die Anforderungen im Backlog.
4. Der Anwendungsverantwortliche priorisiert die Anforderungen im Backlog. Daraus entsteht eine priorisierte Liste mit Anforderungen.
5. Zusammen mit dem Projektleiter Weiterentwicklung und dem Entwicklungspartner bündelt der Anwendungsverantwortliche die Anforderungen im Backlog im Rahmen einer Roadmap in zukünftige Releases.
6. Der Auftraggeber gibt die Releaseplanung und die Roadmap (siehe Kapitel 3.6.2) frei.

Pro Release lassen sich nur eine begrenzte Anzahl Anforderungen umsetzen. Die vollständig dokumentierten Changes sowie die Liste mit priorisierten Anforderungen sind deshalb wichtig und dienen den Verantwortlichen als Entscheidungsgrundlage, in welches Release-«Gefäss» welche Anforderungen «zu verpacken» sind und damit die Roadmap bilden.

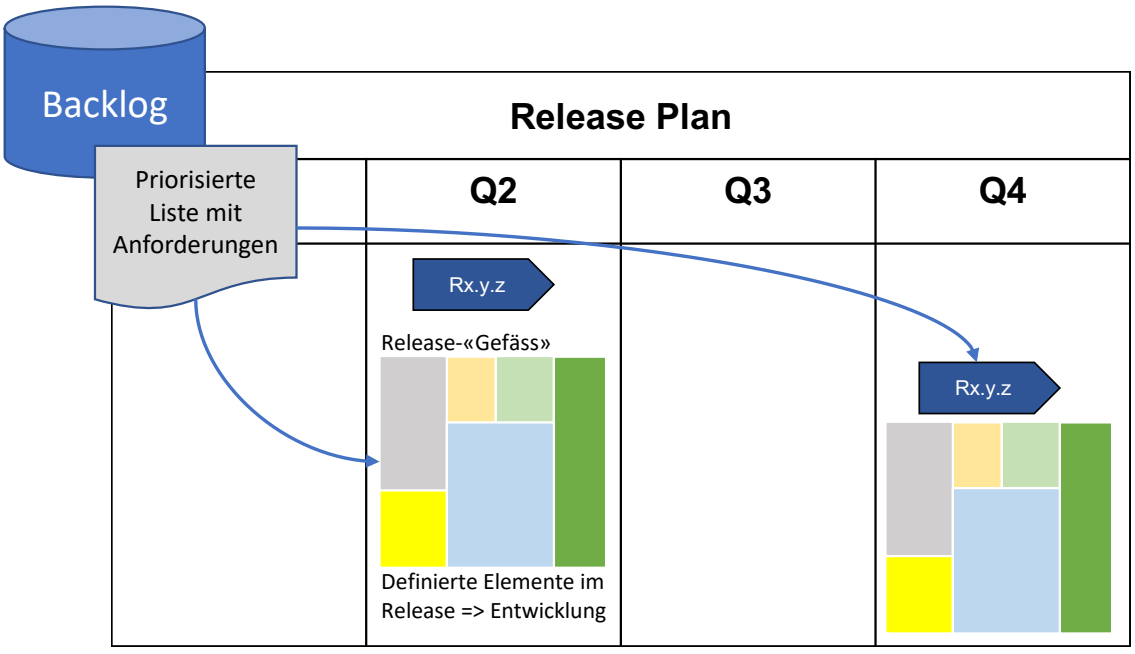

Abbildung 8: Von der priorisierten Anforderungsliste zur Roadmap mit mehreren Releases

5.5 Release und Deployment Ablauf

Im Sinne einer hohen Release-Qualität plant und strukturiert das SECO sämtliche Aufgaben im Rahmen eines vorgegebenen Ablaufs. Das gilt auch für kleinere Changes am produktiven System. Der Ablauf und die Aufgaben sind in der unteren Abbildung dargestellt.

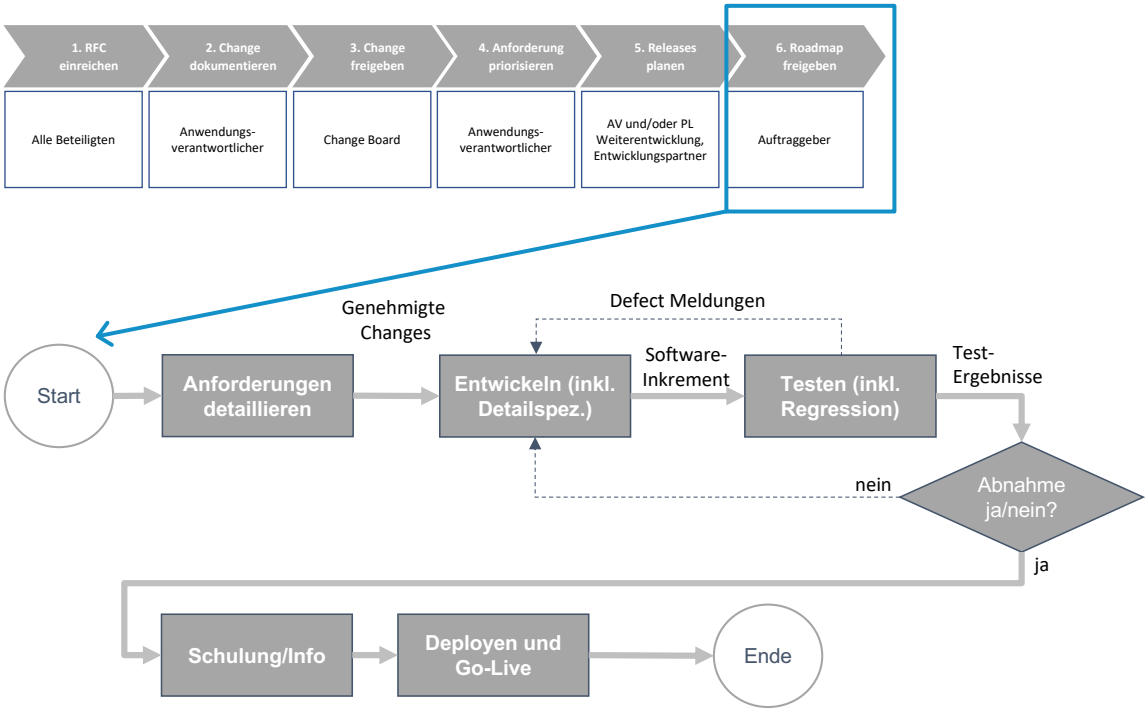

Abbildung 9: Release und Deployment Ablauf

Aufgabe	Zuständigkeit
Anforderungen detaillieren	Anwendungsverantwortlicher zusammen mit Business Analysten/Requirements Engineers
Entwickeln (inkl. Detail-spezifikation)	Entwicklungspartner
Testen (inkl. Regression)	Testing
Schulung/Info	Anwendungsverantwortlicher, Marketing und Kommunikation
Deployen/Go-Live	Betreiber EasyGov

Tabelle 6: Aufgaben/Zuständigkeiten im Release und Deployment Ablauf

5.6 Informationsfluss / Kommunikation

Für einen stabilen, sicheren und verfügbaren Betrieb von EasyGov müssen Informationen rechtzeitig zwischen den zuständigen Rollen hin- und her fliessen.

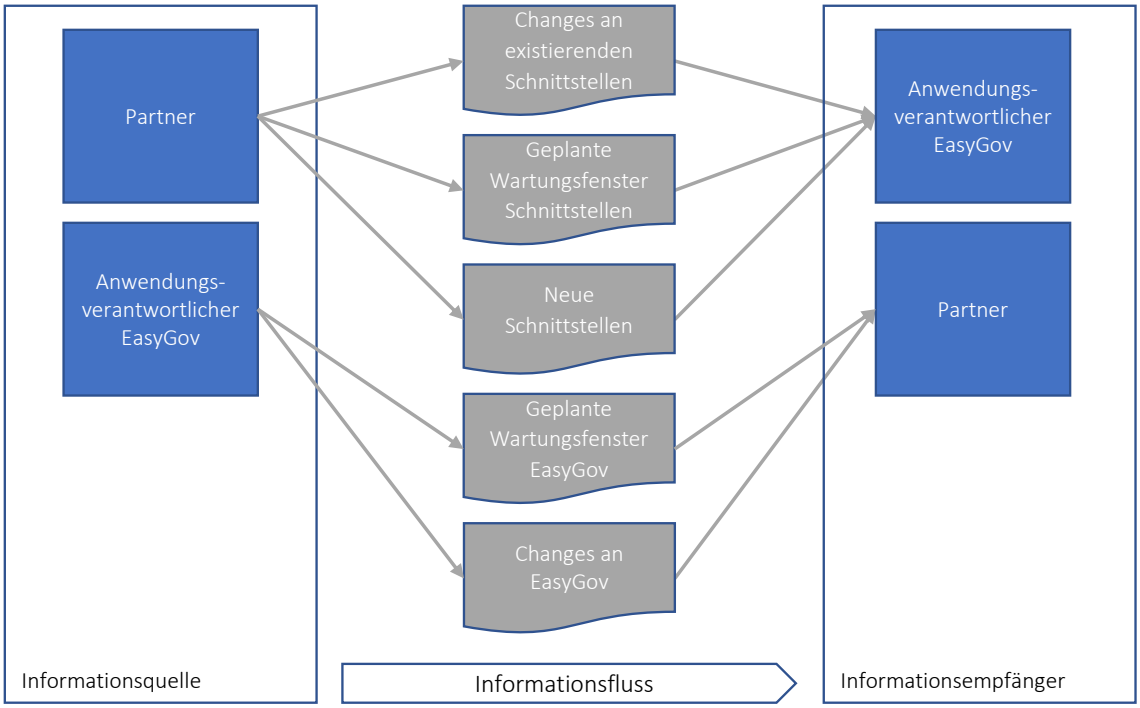

Abbildung 10: Informationsfluss

Die Partner sind dank rechtzeitigen Infos im Bild über den aktuellen Stand von EasyGov und können allfällige Kundenanfragen entsprechend beantworten.

Der Anwendungsverantwortliche EasyGov wiederum ist dank rechtzeitigen Infos seitens der Partner fähig, EasyGov rechtzeitig an sich ändernde Prozesse anzupassen damit EasyGov zuverlässig und stabil betrieben werden kann. Zudem kann er Wartungsfenster bei der Planung berücksichtigen und neue Prozesse in die Releaseplanung mit einbeziehen. Er informiert zudem den Service Desk EasyGov, damit dieser Anfragen korrekt beantworten kann.

Massnahmen, damit wichtige Informationen rechtzeitig fliessen:

- Das SECO zieht die Partner im Rahmen des Betriebsausschusses regelmässig mit ein, informiert und präsentiert die aktuelle Planung und stimmt diese gemeinsam ab.
- Das SECO hat Zugriff auf den Wartungsplan der Partner, ist auf der Verteilerliste der Partner und/ oder fragt periodisch bei den Partnern nach.
- Der Anwendungsverantwortliche EasyGov schaltet relevante Meldungen zu geplanten Unterbrüchen auf das EasyGov-Frontend, um die Benutzer zu informieren.

easygov

6. Verzeichnisse

6.1 Änderungsverzeichnis

Datum	Version	Änderung	Autor	Genehmigt
21.06.2022	1.10	Organigramm (4.0) und Links (6.2)	Diobe Wyss (SECO)	Markus Pfister (SECO)

Tabelle 7: Änderungsverzeichnis

6.2 Referenzdokumente

Hier sind alle relevanten Dokumente aufgeführt, die einen Zusammenhang mit dem vorliegenden Betriebs- und Organisationskonzept haben.

	Bezeichnung	Link
1	EasyGov-Partnerdokumentation	https://behoerden.easygov.swiss
2	Bundesbeschluss über die Finanzierung der E-Government-Aktivitäten für KMU für die Jahre 2020 – 2023 (wird alle vier Jahre erneuert)	www.fedlex.admin.ch/eli/fga/2019/670/de
3	E-Government-Strategie Schweiz	www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/publikationen
4	Strategie Digitale Schweiz	www.digitaldialog.swiss
5	EasyGov-Nachtrag zum Projektauftrag	Intern
6	Risikokatalog	Intern
7	Releaseplan	Intern
8	IKT-Grundschutz	www.ncsc.admin.ch/ncsc/de/home/dokumentation/sicherheitsvorgaben-bund/sicherheitsverfahren/grundschutz.html
9	ISDS-Konzept	Intern
10	Bearbeitungsreglement	Intern
11	Datenkatalog	Intern
12	Anmeldung Datensammlung EDÖB	www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/datenschutz/handel-und-wirtschaft/unternehmen/anmeldung-einer-datensammlung.html

Tabelle 8: Referenzdokumente

6.3 Abkürzungsverzeichnis

Die in diesem Dokument verwendeten Definitionen, Akronyme und Abkürzungen sind nachfolgend definiert.

Abkürzung	Beschreibung
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
AV	Anwendungsverantwortlicher
BIT	Bundesamt für Informatik und Telekommunikation
BVG	Berufliche Vorsorgeversicherung
CB	Change Board
EDÖB	Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter
eIAM	Elektronisches Identity and Access Management
EO	Erwerbsersatzordnung
HR	Handelsregister
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologien
ISCeco	Informatik-Leistungserbringer des Eidgenössischen Departements für Wirtschaft, Bildung und Forschung WBF
ISDS	Informationssicherheit und Datenschutz
IT	Informationstechnologien
ITIL	IT Infrastructure Library
IV	Invalidenversicherung
JuSpace	Zugangsportal zu den Schweizerischen Handelsregisterämtern
KMU	Kleine und mittlere Unternehmen
LINDAS	Linked Data Service
MWST	Mehrwertsteuer
PL	Projektleiter
RFC	Request for Change
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SLA	Service Level Agreement
SUVA	Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
UVG	Unfallversicherung
WIsB	Weisungen über die IKT-Sicherheit in der Bundesverwaltung

Tabelle 9: Abkürzungsverzeichnis

6.4 Abbildungsverzeichnis

4 Abbildung 1: Betrieb und Weiterentwicklung
7 Abbildung 2: EasyGov-Versionsnummer
8 Abbildung 3: Anpassungen des ISDS (zweistufig)
9 Abbildung 4: Organisationsübersicht Betrieb und Weiterentwicklung
10 Abbildung 5: Toolchain
11 Abbildung 6: Change Management
12 Abbildung 7: Vom RFC zum Release
13 Abbildung 8: Von der priorisierten Anforderungsliste zur Roadmap mit mehreren Releases
14 Abbildung 9: Release und Deployment Ablauf
15 Abbildung 10: Informationsfluss

6.5 Tabellenverzeichnis

8 Tabelle 1: Artefakte zu Sicherheitsbestimmungen und ISDS-Konzept
9 Tabelle 2: Rollenbeschreibung
10 Tabelle 3: Gremien
11 Tabelle 4: Begriffserklärungen
12 Tabelle 5: Vorlage Request for Change
14 Tabelle 6: Aufgaben/Zuständigkeiten im Release und Deployment Ablauf
16 Tabelle 7: Änderungsverzeichnis
16 Tabelle 8: Referenzdokumente
17 Tabelle 9: Abkürzungsverzeichnis

easygov

Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
Direktion für Standortförderung
Ressort KMU-Politik
Holzikofenweg 36, 3003 Bern
Tel. +41 58 462 28 71, admin.easygov.swiss
www.seco.admin.ch, www.easygov.swiss