



Betriebsprozesse Kantone OMTax

Betriebsprozesse
Für Nutzer und kantonaler Support

Inhalt

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

Einführung Betriebsprozesse OMTax

- Dieser Foliensatz beschreibt die für die Kantone relevanten Aspekte rund um den Betrieb von OMTax.
- Bei OMTax handelt es sich um eine Webanwendung für die Erhebung der OECD Minimum Taxation. Die Applikation ist für alle Benutzer über das Internet zugänglich. Eine lokale Installation der Anwendung, z.B. in Form eines Clients, ist nicht notwendig. Es ist aber zwingend, dass die Benutzer Internetzugriff haben.
- Der Betreiber der Applikation (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 der steuerpflichtigen Gesellschaften durch den zuständigen Leitkanton
 - Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme der Kantonsmitarbeitenden, sowie Meldung übergreifender Probleme an den 2nd Level Support
 - Change und Release Management: Prozess zur Aufnahme, Freigabe und Umsetzung von Änderungen
- Die OMTax Betriebsprozesse sind analog den Prozessen von BVTax aufgesetzt. Damit können seitens Kantone, der SSK und den Lieferanten Synergien genutzt und auf Bewährtes zurückgegriffen werden.

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 Veranlagenden sowie der Mitarbeitenden steuerpflichtiger Gesellschaften. Der kantonale 1st Level Support unterstützt die Kantonsmitarbeitenden sowie die Gesellschaftsmitarbeitende bei Anliegen im Betrieb, z.B. Benutzerverwaltung und fachlichen Fragen, die Kantonsmitarbeiter zusätzlich bei technischen Problemen. 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 Mitarbeitende des kantonalen 1st Level Supports vornehmen. Gesellschaftsmitarbeitende haben keinen Zugriff auf das SSK Service Desk Tool.
- **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, weist er dieses dem 3rd Level (Fach, OMTax- oder Infrastruktur) zu. Der 2nd Level Support wird durch die Firma emineo gewährleistet.
- **3rd Level Support OMTax**
emineo ist, als Lieferant von OMTax, verantwortlich für Wartung, Support und Weiterentwicklung von OMTax.
- **3rd Level Support Infrastruktur**
Das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) ist, als Betreiber der Infrastruktur OMTax 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 (Fachgruppe Mindeststeuer)**
Die Mitglieder des Kernteams OMTax sind die fachlichen Experten der Lösung OMTax und übernehmen die Rolle des fachlichen 3rd Level Supports. Die Mitglieder dieser Fachgruppe, 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. Hauptansprechperson des fachlichen Supports für den 2nd Level Support ist der Product Owner. Er greift bei Bedarf auf die restlichen Kollegen des fachlichen Supports.

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 und Power Users für fachliche Anliegen umfasst. Der kantonale 1st Level Support ist direkter Ansprechpartner der kantonalen Veranlager sowie der Mitarbeitende von steuerpflichtigen Gesellschaften bei welchen er die Rolle des Leitkantons inne hat. Der kantonale 1st Level Support unterstützt die Kantonsmitarbeitenden sowie die Gesellschaftsmitarbeitende bei Anliegen im Betrieb, z.B. Benutzerverwaltung, Zugriffen und fachlichen Fragen, die Kantonsmitarbeiter zusätzlich bei technischen 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. Gesellschaftsmitarbeitende haben keinen Zugriff auf das SSK Service Desk Tool. Rückmeldung erhält die Ticket-erfassende Person via dem Tool.

Die Gesellschaften finden die für sie relevanten Kontaktinformationen auf www.omtax.ch

- **Aufgaben (Details siehe übernächste Folien)**

- Benutzerverwaltung
- Klärung von Fragen der Kantons- und Gesellschaftsmitarbeitenden und Behebung lokaler Probleme

- **Verantwortlichkeiten**

- Unterstützung Kantons- und Gesellschafts-Benutzenden in der Lösung von fachlichen Fragen durch Power User und technischen Problemen durch den kantonalen Help Desk
- Einleitung der Behebung von lokalen Störungen
- Meldung von übergreifenden (schweizweiten) Störungen an den 2nd Level Support
- Annahme der Fragen und Störungsmeldungen der Kantons- und Gesellschafts-Benutzenden von OMTax

Incident Management

1st Level Support: Übersicht der kantonalen Rolle

[2/2]

- **Organisation**

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

Incident Management

1st Level Support: Details zu den kantonalen Aufgaben

- **Benutzerverwaltung** – zur Aktualisierung der kantonalen Benutzer in OMTax
 - Die Benutzerverwaltung dient dazu, dass:
 - **Ehemalige Mitarbeiter nicht (missbräuchlich) Handlungen in OMTax vornehmen können**, da sie ohne Aktualisierung ihrer Benutzerrechte weiterhin Zugriff auf OMTax haben
 - Neue Mitarbeiter Zugriff auf OMTax erhalten und damit ihre Arbeit in OMTax erfüllen können
 - Bestehende Mitarbeiter, die für ihre Arbeit in OMTax benötigte Rolle besitzen
 - Zur Benutzerverwaltung wird in OMTax die Rolle «Kantonaler Administrator» benötigt. Diese Rolle wird meist durch den Helpdesk oder Power User wahrgenommen, oder auch weitere Personen
 - Ein bestehender kantonaler Administrator kann die Rolle des kantonalen Administrators weiteren Benutzern erteilen, oder via einer Meldung an den 2nd Level Support im Service Desk Tool beantragt werden
 - Für die Benutzerverwaltung von Gesellschaftsmitarbeitenden ist die Gesellschaft selbst verantwortlich. Allfälligen Fragen nimmt sich der zuständige Leitkanton an. Die Kontaktangaben finden die Gesellschaften auf www.omtax.ch
 - Die Anwendung der Benutzerverwaltung ist in den Schulungsunterlagen beschrieben, auf www.omtax.ch zu finden.
- **Klärung von Fragen und Behebung lokaler Probleme**
 - Unterstützung der Kantons- und Gesellschaftsbenutzenden bei technischen und fachlichen Problemen respektive 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/5>
 - Neue Service Desk Benutzer wenden sich zur Registrierung an folgende Adresse: omtax_support@emineo.ch
 - Erfasste Tickets werden durch den 2nd Level Support direkt im Service Desk Tool beantwortet. Der Ticket Erfasser wird mittels einer E-Mails über die Aktualisierung seines Tickets informiert.
 - Der 2nd Level Support informiert via <https://www.omtax.ch/> und dem Service Desk Tool über kritische Störungen

Incident Management

1st Level Support: Gesellschaften

- Die OMTax Benutzenden seitens der Gesellschaften wenden sich bei Fragen oder Problemen an den für sie zuständigen Leitkanton. Dies da der Leitkanton die Gesellschaften meist bereits kennen und dadurch den zielgerichteten und persönlichen Support erhalten.
- Die Gesellschaften wenden sich dabei an die ihnen bereits bekannten Mitarbeitenden des kantonalen Steueramtes
- Die Kantone werden gebeten, auf ihrer Homepage den Link www.omtax.ch zu veröffentlichen

CHANGE UND RELEASE MANAGEMENT

Change und Release Management

- Alle Änderungen, die eine Anpassung an OMTax, der Infrastruktur oder den Schnittstellen zur Folge haben, werden über einen Change-Prozess abgewickelt. Dieser Prozess liegt in der Entscheidungsverantwortung des Applikationsverantwortlichen, Delegierter des SSK Ressort Informatik.
- 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. Über die Umsetzung und die Priorität entscheidet der Product Owner OMTax bei Bedarf mit Unterstützung der Fachgruppe Mindeststeuer
 - **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 Mindeststeuer und abhängig der Änderung durch die kantonalen Power Users auf der Abnahmeumgebung getestet. Das Testing von Änderungen basiert auf dem etablierten Testing-Prozess aus dem Projekt.