



Kleine Anfrage

des Abgeordneten Uli König (PIRATEN)

und

Antwort

der Landesregierung - Finanzministerium

IT-Probleme bei Finanzämtern

1. Wie häufig konnten Mitarbeiter von Finanzämtern im Jahr 2016 aufgrund von IT-Problemen ihrer eigentlichen Tätigkeit nicht nachkommen? Bitte aufschlüsseln nach Referat, zeitlicher Einschränkung der Nutzung und jeweiligem Problem.

Eine fortlaufende Protokollierung von IT-Problemen in den Finanzämtern des Landes in einem Grad der Detaillierung, wie er für die Beantwortung der Frage 1 erforderlich wäre, wird seitens der Landesregierung nicht vorgenommen. Die Anzahl der Störungen wird alleinig seitens der Landesregierung erfasst. Mit Stand 7. November 2016 waren 7.605 Störungen in den Finanzämtern beim AIT-Störungsticketsystem AUGUST eingegangen. Hiervon wurden 983 komplexere Störungsfälle an den externen Dienstleister zur Erledigung weitergegeben. Für die exakte Beantwortung der Frage 1 wäre es daher erforderlich die 7.605 Störungsfälle im Rahmen einzelnerfallbezogener Nacherhebungen bei den Beschäftigten der Finanzämter zu rekonstruieren. Vor dem Hintergrund des damit einhergehenden Verwaltungsaufwandes und des offenen Erfolges der Bemühungen die Störungen im Einzelnen rekonstruieren zu können, hat die Landesregierung von der Nachhebung Abstand genommen.

Das Finanzministerium hat den IT-Dienstleister gebeten zu prüfen, ob nach den dortigen Unterlagen, die Qualität der obigen 983 Störungen bei den Finanzämtern nachvollzogen werden kann. Sollte dem Finanzministerium entsprechende Angaben vorgelegt werden können, wird unter Bezug auf diese Kleine Anfrage der Finanzausschuss unterrichtet.

Der Landesregierung liegen keine Erkenntnisse vor, wonach generell durch einzelne IT-Störungen der Dienstbetrieb auf einzelnen Arbeitsplätzen zum Erliegen kommt. Vielmehr geht die Landesregierung davon aus, dass in diesen Fällen regelmäßig andere Arbeiten vorgezogen werden.

2. Welche Rahmenverträge mit Dataport gelten für Schleswig-Holsteinische Finanzämter und welche vereinbarten Verfügbarkeiten (SLA) gelten für diese?

1. EVB-IT-Dienstvertrag DCS
2. EVB-IT-Dienstvertrag Betrieb KONSENS Stufe 2
3. LAN-Management-Vertrag Schleswig-Holstein

Vereinbarte Verfügbarkeit für die unter 1. und 2. genannten Verträge:

Betriebszeit	Mo-So 00:00-24:00 365 Tage
Servicezeiten <i>(Zeitraum innerhalb der Betriebszeit, in dem der Service – personell unterstützt oder im Rahmen eines automatisierten Produktionsbetriebes – zur Verfügung steht)</i>	
<i>Basis-Service:</i> Infrastruktur, Batch, Test- und Entwicklung BS2000	Mo-So 00:00-24:00 inkl. Sa + So inkl. Feiertage
<i>Optionale Services:</i> Steuerliche Anwendungen und sonst Verfahren (z.B. KONSENS-Verfahren)	Mo-Fr 00:00-24:00 ohne Sa + So ohne Feiertage
<i>Basis Service:</i> Dialog	Mo-Fr 06:00-20:00 ohne Sa + So ohne Feiertage
<i>Basis-Service:</i> Dialog ELSTER-Kontoabfrage	Mo-So 04:40-00:30 inkl. Sa + So inkl. Feiertage
<i>Optional:</i> personelle UHD-DCS Leistungen	Mo-Fr 06:30-18:00 ohne Sa + So ohne Feiertage
<i>Betriebsvertrag KONSENS Stufe 2</i>	Mo-Fr 06:00-19:30 ohne Sa + So ohne Feiertage
Supportzeit <i>(Zeitraum innerhalb der Servicezeit, in denen Störungsmeldungen und Anfragen vom Auftragnehmer entgegengenommen und bearbeitet werden)</i>	Mo-Fr 06:30-17:00 ohne Sa + So ohne Feiertage
Verfügbarkeit <i>(Zeiten der Funktionsfähigkeit eines Configuration-Items oder IT-Services während der Servicezeit abzüglich der Ausfallzeiten in Bezug auf die Servicezeit)</i>	
<i>Service Infrastruktur</i>	Die Verfügbarkeit der Ressourcen ist in dem Umfang sicherzustellen, der erforderlich ist um die in den anderen Services vereinbarten Leistungsanforderungen und Qualitätsstandards einzuhalten.
<i>BS2000-Produktion</i>	keine

<i>Dialog-Bereitstellung</i>	99,5%
<i>Test- und Entwicklungssystem</i>	keine
<i>Druck- und Nachverarbeitung</i>	100%
<i>KONSENS-Verfahren -</i>	Die Verfügbarkeit der KONSENS-Verfahren ist derart sicherzustellen, dass an den vereinbarten Leistungsübergabepunkten innerhalb der Servicezeiten Transaktionendurchgeführt werden können

Vereinbarte Verfügbarkeit für den unter 3. Genannten Vertrag:

Servicezeiten <i>(Zeitraum innerhalb der Betriebszeit, in dem der Service – personell unterstützt oder im Rahmen eines automatisierten Produktionsbetriebes – zur Verfügung steht)</i>	Mo – Do 08:00 – 17:00 Fr. 08:00 – 15.00 Support außerhalb der Servicezeiten im Rahmen von Rufbereitschaft
--	---