



/ Großkundenschnittstelle - Festlegungen zum Support -

Mitgeltendes Dokument zu den Standards für die Datenübermittlung an
das Kraftfahrt-Bundesamt

Stand: Februar 2024

Festlegungen zum Support

1 Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Inhaltsverzeichnis	2
2 Verzeichnisse	3
2.1 Änderungsverzeichnis	3
2.2 Abbildungsverzeichnis	3
2.3 Abkürzungsverzeichnis	4
3 Einleitung.....	5
4 Organisation.....	5
4.1 Anwender	7
4.2 First Level Support (L1)	7
4.3 Technischer Support des GK	8
4.4 Second Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (OZG-DL-L2)	8
4.5 Second Level Support eines i-Kfz-Portals (P-L2).....	8
4.6 Zuständige Verfahrensbetreuung des KBA (VB)	9
4.7 Third Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (K1-L3)	9
4.8 Third Level Support eines i-Kfz-Portals (P-L3).....	10
4.9 Zulassungsbehörde (ZulB)	10
4.10 Technischer Support des KBA	11
4.11 Technischer Support der i-Kfz-Portalbetreiber.....	11
4.12 Anwenderbetreuung GKS des KBA.....	11
4.13 Abgrenzungen im Überblick	11
5 Festlegungen zur Kommunikation.....	12
5.1 Sprache.....	12
5.2 Kontaktmedium	12
5.3 Speicherung von Kontaktinformationen.....	12
5.4 Personenbezogene Angaben	13
6 Informationsmanagement.....	13
6.1 Support FAQ	13
6.2 Verzeichnis der Supporteinheiten GKS	13
6.3 Wissensdatenbank und weitere Dokumentation	14
6.4 Informationsgebot	14

Festlegungen zum Support

6.5	Informationsschreiben	14
7	Erreichbarkeiten und Kontaktdaten	14
7.1	Erreichbarkeit des Second Level Supports des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (OZG-DL-L2)	14
7.2	Erreichbarkeit des Second Level Supports eines i-Kfz-Portals (P-L2)	15
7.3	Erreichbarkeit der zuständigen Verfahrensbetreuung des KBA (VB)	15
7.4	Erreichbarkeit der Anwenderbetreuung GKS	16
7.5	Erreichbarkeit des technischen Supports („externer Benutzerservice“)	16
7.6	Erreichbarkeit des technischen Supports der i-Kfz-Portalbetreiber	16

2 Verzeichnisse

2.1 Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Status	Geänderte Kapitel	Grund der Änderung
1.0	20.09.22	Erstellt		Initiale Erstellung
2.0	06.02.24	Überarbeitet	7.1	Aktualisierung Telefonnummer und E-Mail-Adresse Komm.ONE

2.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systemkontext der GKS.....	Seite 6
Abbildung 2: Support-Rollen im Systemkontext der GKS	7

Festlegungen zum Support

2.3 Abkürzungsverzeichnis

FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i> , also häufig gestellte Fragen
GK	Großkunde
GKS	Großkundenschnittstelle
KBA	Kraftfahrt-Bundesamt
L1	First Level Support (hier: eines Großkunden)
OZG-DL	OZG-Dienstleister des Landes Baden-Württemberg
OZG-DL-L2	Second Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg
OZG-DL-L3	Third Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg
P-L2	Second Level Support des Softwareherstellers, dessen Prüfmodul im jeweiligen i-Kfz-Portal zum Einsatz kommt
P-L3	Third Level Support des Softwareherstellers, dessen Prüfmodul im jeweiligen i-Kfz-Portal zum Einsatz kommt
SDÜ	Standards für die Datenübermittlung
SDÜ-GKS	Standards für die Datenübermittlung an die Großkundenschnittstelle
VB	Verfahrensbetreuung
ZFZR	Zentrales Fahrzeugregister
ZulB	Zulassungsbehörde/-n

3 Einleitung

Die Zulassung von Fahrzeugen ist aufgrund der Vielzahl von Voraussetzungen, beteiligten Institutionen und der Vielfalt an unterschiedlichen Sachverhalten (Fahrzeuge, Vorschriften, etc.) ein sehr komplexes Verwaltungsvorgehen. Es ist davon auszugehen, dass nicht jeder über die Großkundenschnittstelle (GKS) bearbeitete Vorgang allgemein verständlich ist. Daher sind Supportstrukturen zu etablieren, die den Großkunden (GK) fachlich bei der korrekten Antragstellung unterstützen. In diesen sind auch technische Probleme und Fragestellungen zu berücksichtigen. Dabei werden alle Formen von Kontaktbedarf einheitlich als „Fragestellungen“ bezeichnet.

Das vorliegende Dokument regelt daher die Verantwortlichkeiten, Verpflichtungen und Kommunikationsstrukturen zwischen den beteiligten Akteuren, um konsistente und effiziente Supportdienstleistungen für registrierte GK zu gewährleisten bei gleichzeitiger Sicherstellung der Verhältnismäßigkeit der dadurch anfallenden Aufwände bei den Supporteinheiten. Es gilt als mitgeliefertes Dokument zu den Standards für die Datenübermittlung an die Großkundenschnittstelle (SDÜ-GKS) sowohl für die GK (und mittelbar deren Dienstleister) als auch für die i-Kfz-Portale.

Informations- und Unterstützungsbedarfe bezüglich Registrierung sowie zur Autorisierung während der Nutzung der GKS sind von den hier beschriebenen Festlegungen ausgenommen. Für solche Anfragen ist die Anwenderbetreuung GKS (gem. Kap. 7.4) zu kontaktieren.

4 Organisation

Dieses Kapitel soll einen Überblick über die Abläufe der GKS und der an der GKS beteiligten Akteure vermitteln sowie deren jeweilige Rolle im Kontext des Supports definieren.

Der GK versendet einen Antrag an die GKS. Diese stellt zunächst die korrekte Authentisierung sicher, bevor sie den Antrag an den OZG-Dienstleister des Landes Baden-Württemberg (OZG-DL) weiterleitet. Der OZG-DL tritt in diesem Kontext als Dienstleister des Kraftfahrt-Bundesamtes (KBA) auf. Das Prüfmodul des OZG-DL führt eine fachliche Vorvalidierung des Antrags durch und meldet etwaige Eingabefehler an die GKS zurück, welche diese wiederum synchron an das GKS-Vorsystem beim GK oder bei dessen IT-Dienstleister zurückmeldet. Im Anschluss an die erfolgreiche Vorvalidierung und Ermittlung der zuständigen Zulassungsbehörde (ZulB) wird der Antrag entweder automatisiert oder teilautomatisiert weiterverarbeitet:

- Automatisiert: Falls nach der Ermittlung der zuständigen ZulB das zugehörige i-Kfz-Portal bestimmt werden konnte und zur Verfügung steht, wird der Antrag über die GKS an eben dieses zur eigentlichen Prüfung weitergeleitet. Dabei kommuniziert das Portal auch mit entsprechenden Fachverfahren der ZulB.

Festlegungen zum Support

- Teilautomatisiert: Falls nach der Ermittlung der zuständigen ZulB kein entsprechendes i-Kfz-Portal bestimmt werden konnte oder ein i-Kfz-Portal, z. B. aus technischen Gründen, vorübergehend nicht erreichbar ist, wird der Antrag über andere Schnittstellen des KBA an die ZulB weitergeleitet. Da die Antragsprüfung nun bei der ZulB nicht mehr automatisiert geprüft wird, ist hier vom teilautomatisierten Verfahren die Rede.

Die Darstellung des Systemkontextes beschränkt sich auf die von diesem Dokument umfassten Systeme; weitere Systeme aus dem Systemkontext der GKS sind auf „...“ in Abbildung 1 reduziert.

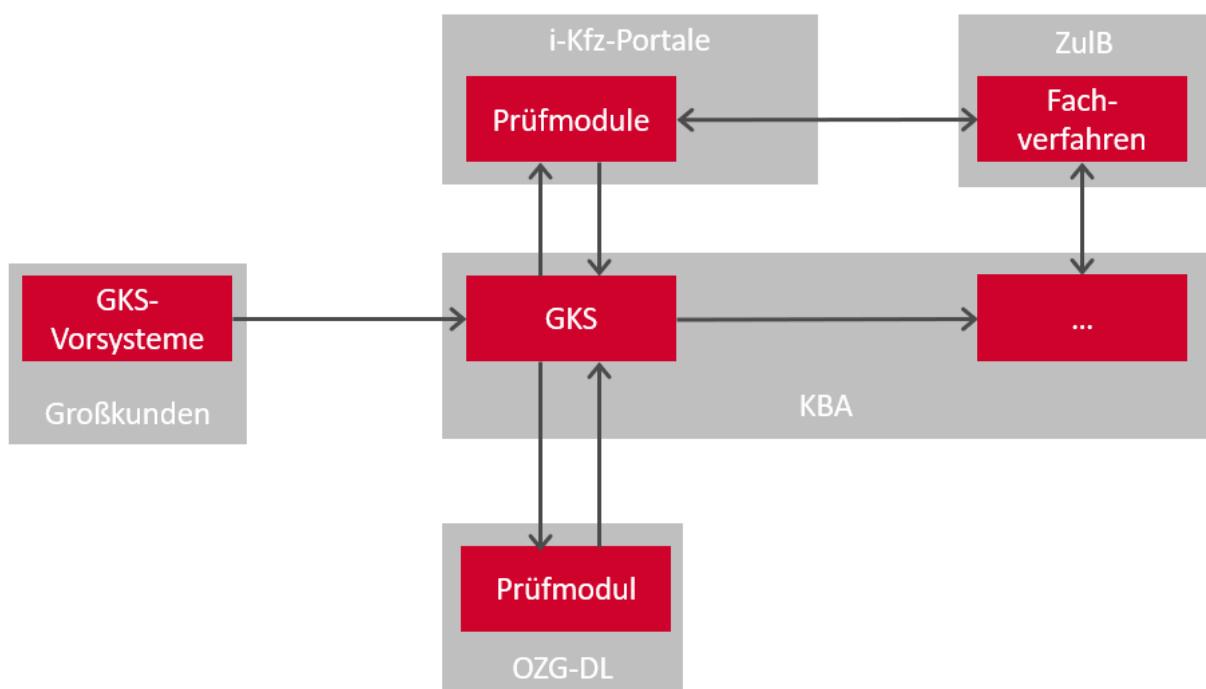


Abbildung 1: Systemkontext der GKS

Aufgrund der Vielzahl an Akteuren und Schnittstellen ist eine klare Abgrenzung der Zuständigkeiten je nach Fragestellung im Kontext des Supports vonnöten. Abbildung 2 bietet einen groben Überblick über diese Zuordnung, welche in den folgenden Abschnitten dann im Detail beschrieben wird.

Die Darstellung des Systemkontextes beschränkt sich auf die von diesem Dokument umfassten Systeme; weitere Systeme aus dem Systemkontext der GKS sind auf „...“ in Abbildung 2 reduziert.

Festlegungen zum Support

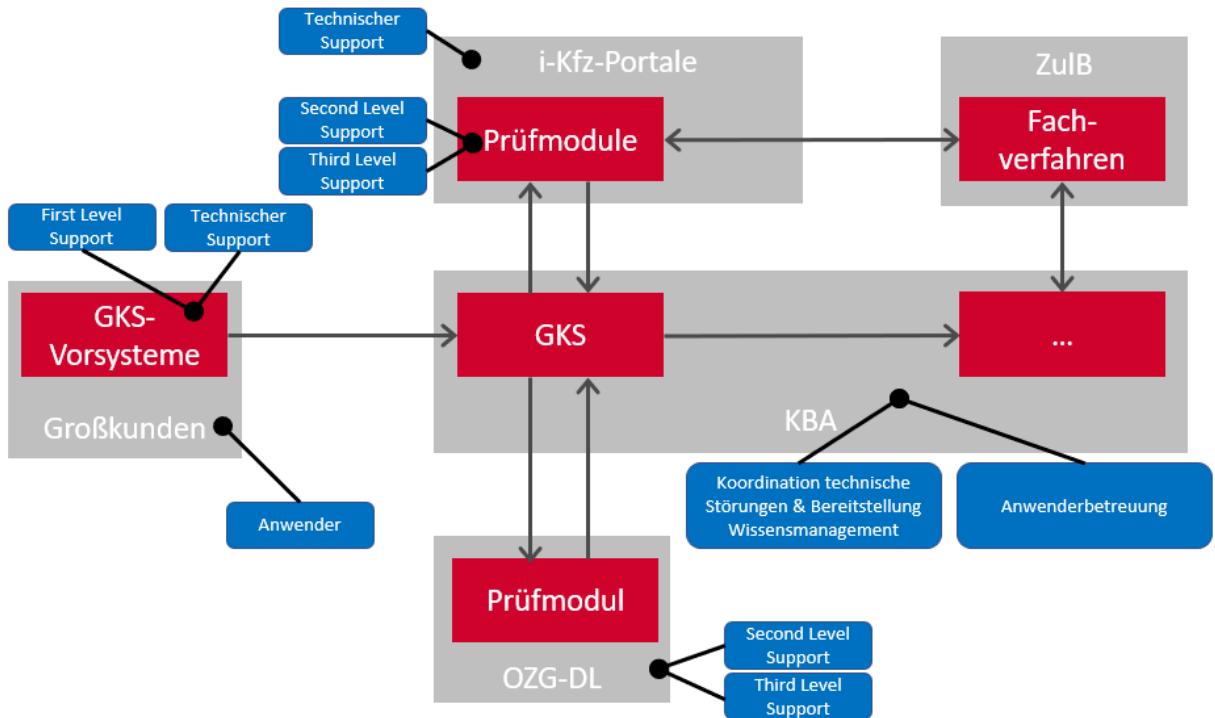


Abbildung 2: Support-Rollen im Systemkontext der GKS

4.1 Anwender

Mit Anwendern sind alle Personen gemeint, die beim GK die tatsächliche Antragsstellung im Zulassungsprozess fachlich bearbeiten. Sie bedienen dabei nicht unmittelbar die GKS, sondern ein GK-spezifisches (bzw. ein von dessen IT-Dienstleister bereitgestelltes) Vorsystem, welches vom KBA abgenommen wurde.

4.2 First Level Support (L1)

Jeder Großkunde hat einen Support zu etablieren, welcher hier als First Level Support definiert wird, unabhängig von dessen tatsächlichen Service-Level beim GK oder bei dessen IT-Dienstleister. Dieser Support bearbeitet und beantwortet Anwendern des GKS-Vorsystems und darüber hinaus allen anderen GK-internen Betroffenen fachliche und technische Fragestellungen, die

- die Bedienung des Systems, das die GKS anspricht (GKS-Vorsystem), betreffen oder
- sich durch die vom KBA bereitgestellten Dokumente, FAQ, Wissensartikel und Informati-onsschreiben gemäß Kap. 6 beantworten lassen.

Der L1 ist die einzige Supporteinheit, die regelmäßig direkten Kontakt zu den Anwendern hat.

Festlegungen zum Support

Bedient sich der GK für den Zugriff auf die GKS eines technischen Dienstleisters, kann dieser ebenfalls die Aufgaben des L1 in Teilen oder vollständig übernehmen. Zwischen den Parteien sind schriftliche Vereinbarungen zu treffen, die die Einhaltung der vorliegenden Festlegungen sicherstellen. Die Verantwortung für diesen Support verbleibt unabhängig davon beim GK.

Falls der L1 eine Fragestellung nicht eigenständig beantworten kann, kann dieser sich an die jeweilige nächste Supportinstanz wenden. Die für den vorliegenden Antrag verantwortliche Supporteinheit kann der zugehörigen Rückmeldung (Fehlermeldung bzw. Quittung) entnommen werden. Die Ansprechpersonen zu allgemeinen, d.h. antragsunabhängigen, Fragestellungen können sich je nach Fall unterscheiden und anhand Kap. 4.3 bis 4.13 abgeleitet werden. Der L1 kann im eigenen Ermessen für die (Fehler-) Analyse benötigte Antragsdaten an die jeweilige höhere Supportinstanz übergeben. Diese Daten sind von den Empfängern vertraulich zu behandeln, fallspezifisch zu nutzen und im Anschluss an die Analyse umgehend zu löschen.

4.3 Technischer Support des GK

Jeder GK hat Supportstrukturen für technische Fragestellungen, sowohl für das jeweilige eigene Vorsystem zur GKS als auch für die GK-seitige technische Anbindung zur GKS zu etablieren. Die konkrete organisatorische Handhabung und Abgrenzung der in Kap. 4.1 und hier genannten Rollen obliegt dem GK, auch im Hinblick auf den Einsatz eines technischen Dienstleisters für die Nutzung der GKS.

4.4 Second Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (OZG-DL-L2)

Der OZG-DL stellt dem L1 des GK einen fachlichen Second Level Support zur Beantwortung von Fragestellungen zur Vorvalidierung von Anträgen zur Verfügung. Dieser bearbeitet und beantwortet also fachliche Fragestellungen zu Zulassungsvorgängen, welche die Vorvalidierung von Anträgen bei dem OZG-DL betreffen. Bei Fehlern in der Vorvalidierung würde folglich das Feld „Supporteinheit“ der Fehlermeldung bzw. Quittung auf diesen OZG-DL-L2 verweisen. Die Erreichbarkeiten und Kontaktdaten des OZG-DL-L2 lassen sich Kap. 7.1 entnehmen. Der OZG-DL-L2 ist darüber hinaus wichtiger Zulieferer für das Wissensmanagement der GKS (siehe Kap. 6.3).

Der OZG-DL stellt sicher, dass die dafür benötigten Ressourcen und Systeme (z. B. zur Einsicht in Antragsdaten zur Fehleranalyse) zur Verfügung stehen.

4.5 Second Level Support eines i-Kfz-Portals (P-L2)

Die Hersteller der Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale (d. h. nicht die i-Kfz-Portalbetreiber) stellen dem L1 analog zu Kap. 4.4 ebenfalls jeweils einen fachlichen Second Level Support zur

Festlegungen zum Support

Verfügung. Dieser bearbeitet und beantwortet fachliche Fragestellungen zu Zulassungsvorgängen, welche im Rahmen der Antragsprüfung in einem i-Kfz-Portal mit der eigenen Anwendungssoftware in Berührung kam. Bei Fehlern in der Antragsprüfung würde folglich das Feld „Supporteinheit“ der Fehlermeldung bzw. Quittung auf den Support des jeweiligen Herstellers der Anwendungssoftware verweisen. Anhand dieses Verweises können dann Kontaktdaten und Erreichbarkeiten dem Verzeichnis für Supporteinheiten der GKS entnommen werden, welches im Rahmen der in Kap. 6. beschriebenen Plattform zur Verfügung gestellt wird. Diese Information ist also nicht im vorliegenden Dokument enthalten. Die P-L2 müssen ihre Ansprechperson grundsätzlich bedarfsgerecht zur Verfügung stehen, mindestens jedoch von Montag bis Freitag 9:00 bis 16:00 Uhr.

Die P-L2 können ebenfalls Zulieferer für das Wissensmanagement der GKS (siehe Kap. 6.3) sein, mit der Einschränkung, dass diese Informationen dann nur für die eigenen Produkte gelten. Das KBA übernimmt für solche Wissensartikel, FAQs etc. inhaltlich keine Verantwortung.

Jeder Hersteller von Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale muss sicherstellen, dass seinem P-L2 die für die genannten Supportaktivitäten benötigten Ressourcen und Systeme (z. B. zur Ein-sicht in Antragsdaten zur Fehleranalyse) zur Verfügung stehen.

Fehler, die bei der Kommunikation zwischen i-Kfz-Portalen und Fachverfahren der jeweiligen ZulB anfallen, sind außerhalb des Umfangs des vorliegenden Dokuments und zwischen den betroffenen Akteuren zu regeln.

4.6 Zuständige Verfahrensbetreuung des KBA (VB)

Die Verfahrensbetreuung des zentralen Fahrzeugregisters (ZFZR) beim KBA verantwortet fachlich die GKS, betreut das zentrale Wissensmanagement der GKS (vgl. Kap. 6) und koordiniert bei Bedarf im Rahmen von Fehleranalysen und -korrekturen zwischen den verschiedenen Akteuren gemäß Kap. 4.7, 4.8 und 4.9.

Darüber hinaus ist die VB auch Ansprechpersonen für Eingangsaktivitäten der GKS vor der Weiterleitung eines Antrags an den OZG-DL. Sollten bereits in diesem ersten Schritt Fehler auftreten, so verweist das Feld Supporteinheit in der Fehlermeldung bzw. Quittung also auf die VB als Ansprechperson für den L1. Die Erreichbarkeiten und Kontaktdaten der VB lassen sich in Kap. 7.3 finden.

4.7 Third Level Support des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (K1-L3)

Sollten im Rahmen der Tätigkeiten des OZG-DL-L2 Fragestellungen auf Fehler in der Antragsvalidierung bei dem OZG-DL (also z. B. auf Logikfehler) zurückgeführt werden, involviert der OZG-

Festlegungen zum Support

DL-L2 den OZG-DL-L3. Dieser koordiniert alle für die Fehleranalyse und -behebung benötigten Aktivitäten bei dem OZG-DL und involviert bei Bedarf das KBA in Form der VB. Darüber hinaus ist der OZG-DL-L3 auch in gegengesetzter Richtung Ansprechperson für die VB. Die konkrete organisatorische Handhabung und Abgrenzung der in Kap. 4.4 und hier genannten Rollen obliegt dem OZG-DL.

4.8 Third Level Support eines i-Kfz-Portals (P-L3)

Analog zu Kap. 4.7 stellt der P-L3 die nächsthöhere Instanz zum P-L2 dar. Sollten im Rahmen der Tätigkeiten des P-L2 Fragestellungen auf Fehler in der Antragsprüfung in der vom i-Kfz-Portal genutzten Anwendungssoftware (also z. B. auf Logikfehler) zurückgeführt werden, involviert der P-L2 den P-L3. Dieser koordiniert alle für die Fehleranalyse und -behebung benötigten Aktivitäten beim i-Kfz-Portalbetreiber (z. B. das dortige Einspielen der korrigierten Softwareversionen). Die konkrete organisatorische Handhabung und Abgrenzung des P-L3 zum P-L2 (Kap. 4.5) obliegt dem Hersteller der Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale.

4.9 Zulassungsbehörde (ZulB)

Die Entscheidung über die Zulassung wird durch die zuständige Zulassungsbehörde getroffen und kann nur durch diese vertreten werden, auch wenn diese Entscheidung automatisiert durch ein i-Kfz-Portal herbeigeführt wurde.

Sobald zu einem Antrag ein Bescheid vorliegt – unabhängig davon, ob es sich um einen Zulassungs- oder Ablehnungsbescheid handelt – ist die Ansprechpartnerin für den GK bzw. dessen L1 die jeweilige ZulB. Welche dies ist und deren Kontaktdaten lassen sich dem Bescheid entnehmen. Für solche Fälle kann ein GK bzw. der L1 nicht (direkt) auf die anderen Supporteinheiten zugehen.

Falls sich im Rahmen der Kommunikation zwischen GK und ZulB herausstellt, dass ein Antrag fehlerhaft geprüft wurde, wird die ZulB sich an die Ansprechperson ihres i-Kfz-Portals wenden. In der weiteren Fehleranalyse kann sich dieser dann bei Bedarf an die VB beim KBA wenden, welche wiederum bei Bedarf weitere KBA-Abteilungen und/oder der OZG-DL involviert. Diese Kommunikationskette soll eine lückenlose Einbindung der betroffenen Akteure gewährleisten und ist für solche Fälle grundsätzlich immer einzuhalten.

Für Fälle, bei denen eine automatisierte Weiterleitung des Antrags von der GKS an das i-Kfz-Portal nicht möglich war und der Antrag somit nur teilautomatisiert bzw. manuell bei der ZulB

bearbeiten werden kann, gilt: Rückfragen zum Bearbeitungsstatus und zur Zulassungsentscheidung sind nach Weiterleitung der Anträge durch die GKS an die zuständige ZulB zu richten. Hierfür gibt die GKS die Angaben der zuständigen ZulB in der Quittung an.

4.10 Technischer Support des KBA

Im Falle technischer Probleme, die auf das KBA zurückzuführen sind, kann der technische Support des KBA kontaktiert werden. Dies ist der Fall, wenn die GKS beispielsweise keine Rückmeldungen gibt oder technische Verbindungsprobleme bestehen. Die Erreichbarkeiten und Kontaktdaten des technischen Supports des KBA lassen sich in Kap. 7.5 finden.

4.11 Technischer Support der i-Kfz-Portalbetreiber

Die i-Kfz-Portalbetreiber (d. h. nicht die Hersteller der Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale) müssen den technischen Support für Fehler in den konkreten Instanzen der bei ihnen im Betrieb befindlichen i-Kfz-Portale sicherstellen.

Diese Supporteinheiten müssen ihre Ansprechpersonen grundsätzlich bedarfsgerecht zur Verfügung stehen. Jeder i-Kfz-Portalbetreiber muss sicherstellen, dass diesen die für die genannten Supportaktivitäten benötigten Ressourcen und Systeme zur Verfügung stehen.

4.12 Anwenderbetreuung GKS des KBA

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, ist die Anwenderbetreuung GKS des KBA Ansprechpartnerin für sämtliche Fragestellungen von GK zur Registrierung zur GKS sowie zur Autorisierung während der Nutzung der GKS. Hierbei ist unerheblich, ob sich ein Anwender des GKS-Vorsystems aus der Fachabteilung des GK oder der L1 sich an die Anwenderbetreuung GKS wendet. Für solche Fragestellungen gelten also die Festlegungen im vorliegenden Dokument nicht, da sie nicht innerhalb der hier definierten Supportstruktur gehandhabt werden. Die Erreichbarkeiten und Kontaktdataen der Anwenderbetreuung GKS des KBA lassen sich der Vollständigkeit halber dennoch in Kap. 7.4 finden.

4.13 Abgrenzungen im Überblick

Bei der Zuständigkeitsfindung zu Fragestellungen ist grundsätzlich auf folgende inhaltliche Abgrenzungen zu achten:

- Anfragen zum Funktionsumfang des GKS-Vorsystems und etwaigen Fehlern darin sind innerhalb der Supportstrukturen des GK bzw. dessen Dienstleister zu klären.

Festlegungen zum Support

- Neue Anforderungen an die GKS sind ebenfalls nicht über die beschriebenen Supportstrukturen, sondern in dedizierten Nutzergruppen (für GK) bzw. im Arbeitskreis für automatisierte Datenverarbeitung im Zulassungswesen (für i-Kfz-Portale, Fachverfahren und ZulB) in Abstimmung mit der VB einzubringen.
- Bei Anliegen zur Registrierung zur Nutzung der GKS wenden sich GK bzw. dessen Dienstleister an die Anwenderbetreuung GKS.
- Anfragen die vom L1 selbst gelöst und verantwortet werden können, z. B. anhand veröffentlichter Wissensartikel und FAQs, sind nicht an OZG-DL-L2 oder P-L2 zu richten.
- Bei rein technischen Problemen, die nicht durch den L1 oder den technischen Support des GK zu vertreten sind, steht der externe Benutzerservice des KBA zur Verfügung.
- Für Rückfragen zu Entscheidungen der Zulassungsbehörden und Bescheiden sind die Ansprechpersonen der jeweiligen ZulB zu kontaktieren.

5 Festlegungen zur Kommunikation

5.1 Sprache

Um eine möglichst reibungslose Kommunikation zu gewährleisten, kommunizieren die in Kap. 4.2 bis 4.12 beschriebenen Akteure miteinander ausschließlich in deutscher Sprache. Die Kommunikation zwischen Anwendern und L1 kann in einer zwischen den beiden Akteuren gewählten Sprache erfolgen.

5.2 Kontaktmedium

Der L1 kontaktiert die jeweiligen Ansprechpersonen grundsätzlich gemäß den in Kap. 7 bzw. im Verzeichnis für Supporteinheiten der GKS (siehe Kap. 6.2) zur Verfügung gestellten Kontaktdaten, Hinweisen und Formularen.

5.3 Speicherung von Kontaktinformationen

Geben Mitarbeitende des KBA Kontaktinformationen heraus, die über die gemäß Kap. 5.2 veröffentlichten Daten hinausgehen, und bittet um Rückruf oder eine direkte Nachricht, gilt diese Auflorderung nur für den betroffenen Einzelfall. Die Kontaktinformationen dürfen nicht dauerhaft gespeichert und/oder weitergegeben werden.

Festlegungen zum Support

Diese Maßgabe gilt grundsätzlich auch für derartige (Support-) Kontaktinformation von GK, dem OZG-DL, Dienstleistern des GK und den Herstellern von Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale, es sei denn, es wurde zwischen den genannten Parteien anderweitiges vereinbart.

5.4 Personenbezogene Angaben

Personenbezogene oder personenbeziehbare Daten dürfen zwischen den Akteuren nur dann ausgetauscht werden, insofern diese für eine Fehleranalyse und/oder -behebung notwendig sind und vom Empfänger nur für diesen Zeitraum gespeichert werden.

6 Informationsmanagement

Das KBA stellt den beteiligten Supporteinheiten Informationen über geeignete Plattformen zur Verfügung. Diese beinhalten die in 6.1 bis 6.3 genannten Inhalte. Konkrete Zugriffspfade, Zugangsdaten und weitere Informationen werden den Beteiligten über die Registrierungsanwendung, die Self-Service-Portale¹ oder per E-Mail zur Verfügung gestellt.

6.1 Support FAQ

Die VB erstellt und pflegt kontinuierlich eine Übersicht von häufig gestellten Fragen (FAQ), die die Antragsvalidierung und Zulassungsvorgänge der GKS betreffen. Die Supporteinheiten bei dem OZG-DL und den i-Kfz-Portalen können aufgrund ihrer Erfahrungen im operativen Tagesgeschäft hierfür Empfehlungen zuliefern. Die Weitergabe der FAQ innerhalb der Organisation des GK bzw. dessen Dienstleister, z.B. an die Anwender des GKS-Vorsystems, ist explizit erwünscht.

6.2 Verzeichnis der Supporteinheiten GKS

Durch die Dezentralität der eventuellen Ansprechpersonen für Supportanliegen stellt das KBA ein entsprechendes Verzeichnis mit Kontaktinformationen, Erreichbarkeitszeiten und weiteren Hinweisen auf der Informationsplattform zur Verfügung.

Die Kontaktdaten und Erreichbarkeiten der Supporteinheiten gemäß Kap. 4.5 (P-L2) sowie Kap. 4.11 (technischer Support i-Kfz-Portalbetreiber) sind von den Beteiligten mittels deren ELSTER-

¹ Die Bereitstellung des Self-Service-Portals erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt. Bis dahin sind Wartungsleistungen, Störungen oder Änderungen per E-Mail an gks-anwenderbetreuung@kba.de zu melden.

Festlegungen zum Support

Unternehmenskonten in einem Self-Service-Portal² des KBA oder, sofern kein ELSTER-Organisationszertifikat vorliegt, per E-Mail an das KBA (siehe Kapitel 7.4) vorzulegen und aktuell zu halten.

6.3 Wissensdatenbank und weitere Dokumentation

Die VB erstellt und pflegt kontinuierlich Wissensartikel und Dokumentation, die den Anwendern und dem L1 als Informationsquelle dienen. Es ist ebenso vorgesehen, dass für die Supporteinheiten von dem OZG-DL und den i-Kfz-Portalen bei Bedarf separate Bereiche bestehen, um dem L1 spezifische Wissensartikel und Dokumentationen zur Verfügung zu stellen. Die Inhalte für diese Bereiche werden dem KBA von dem OZG-DL bzw. den i-Kfz-Portalanbietern zugeliefert. Der L1 kann Hinweise zu notwendigen Aktualisierungen, Korrekturen oder Unverständlichkeiten melden.

6.4 Informationsgebot

Der L1 hat sich regelmäßig über Neuerungen in den oben genannten Informationsquellen zu informieren. Neue oder geänderte Informationen gelten spätestens eine Woche nach Veröffentlichung als bekannt und sind durch den L1 zu vertreten. Diese Maßgabe gilt nur für von der VB und von dem OZG-DL veröffentlichte Informationen.

6.5 Informationsschreiben

Bei dringendem Informationsbedarf, z.B. aufgrund von Neuerungen oder Fehlerhäufungen, sendet das KBA ein Informationsschreiben per E-Mail an die vom GK bzw. dessen Dienstleister benannten Ansprechpersonen. Der L1 stellt sicher, dass dieses von allen Mitarbeitenden im Support unverzüglich, vollständig gelesen wird. Ein solches Informationsschreiben kann auch durch den OZG-DL oder die i-Kfz-Portale erbeten werden.

7 Erreichbarkeiten und Kontaktdaten

7.1 Erreichbarkeit des Second Level Supports des OZG-Dienstleisters des Landes Baden-Württemberg (OZG-DL-L2)

Der OZG-DL-L2 ist

² Die Bereitstellung des Self-Service-Portals erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt. Bis dahin sind Wartungsleistungen, Störungen oder Änderungen per E-Mail an gks-anwenderbetreuung@kba.de zu melden.

Festlegungen zum Support

- Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 15:00 Uhr,
- Freitags von 8:00 bis 14:00 Uhr

besetzt. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage (in Baden-Württemberg) sowie der 24.12. und der 31.12. eines jeden Jahres.

Telefon: +49 7118108 45230

E-Mail: support.verkehrswesen@komm.one

7.2 Erreichbarkeit des Second Level Supports eines i-Kfz-Portals (P-L2)

Die Erreichbarkeiten und Kontaktdaten des jeweils zuständigen P-L2 können dem Verzeichnis der Supporteinheiten GKS (Kap. 6.2) entnommen werden. Welche Supporteinheit für einen konkret vorliegenden Antrag zuständig ist, kann der Fehlermeldung bzw. Quittung entnommen werden.

Im Rahmen der Anmeldung als Hersteller der Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale zur Teilnahme am Verfahren müssen die Hersteller der Anwendungssoftware der i-Kfz-Portale dem KBA eine E-Mail-Adresse für ein Supportpostfach sowie eine Support-Telefonnummer und optional über die in diesem Dokument festgelegte Mindesterreichbarkeit hinausgehende Erreichbarkeiten mitteilen. Diese Daten sind im Self-Service-Portal³ oder, sofern kein ELSTER-Organisationszertifikat vorliegt, per E-Mail an das KBA (siehe Kapitel 7.4) stets aktuell zu halten.

7.3 Erreichbarkeit der zuständigen Verfahrensbetreuung des KBA (VB)

Die Verfahrensbetreuung ZFZR ist innerhalb der Kernarbeitszeit des KBA besetzt.

- Montag bis Donnerstag 9:00 bis 15:00 Uhr sowie
- Freitags von 09:00 bis 14:00 Uhr

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage (in Schleswig-Holstein) sowie der 24.12. und der 31.12. eines jeden Jahres.

Der Erstkontakt soll seitens L1, K1-L2 und P-L2 ausschließlich via E-Mail an die Anwenderbetreuung GKS (7.4) erfolgen. Für Ansprechpersonen bei i-Kfz-Portalen und K1 können bei Bedarf andere Regelungen bestimmt werden.

³ Die Bereitstellung des Self-Service-Portals erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt. Bis dahin sind Wartungsleistungen, Störungen oder Änderungen per E-Mail an gks-anwenderbetreuung@kba.de zu melden.

Festlegungen zum Support

7.4 Erreichbarkeit der Anwenderbetreuung GKS

Die Anwenderbetreuung GKS ist

- Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 15:00 Uhr,
- Freitags von 8:00 bis 14:00 Uhr besetzt.

Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage (in Schleswig-Holstein) sowie der 24.12. und der 31.12. eines jeden Jahres.

Telefon: 0461 / 316-2269

E-Mail: gks-anwenderbetreuung@kba.de

7.5 Erreichbarkeit des technischen Supports („externer Benutzerservice“)

Der technische Support des KBA ist

- Montag bis Donnerstag von 06:00 bis 19:00 Uhr,
- Freitags von 06:00 bis 18:30 Uhr

besetzt. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage (in Schleswig-Holstein) sowie der 24.12. und der 31.12. eines jeden Jahres.

Telefon: 0461 / 316-1400

E-Mail: kba-servicedesk@kba.de

Außerhalb dieser Dienstzeiten ist eine Rufbereitschaft eingerichtet, welche telefonisch erreichbar ist.

7.6 Erreichbarkeit des technischen Supports der i-Kfz-Portalbetreiber

Die Erreichbarkeiten und Kontaktdaten des jeweils zuständigen technischen Supports der i-Kfz-Portalbetreiber können dem Verzeichnis der Supporteinheiten GKS (Kap. 6.2) entnommen werden.

Im Rahmen des Antrags auf Zulassung zur Teilnahme am Verfahren müssen die i-Kfz-Portalbetreiber dem KBA eine E-Mail-Adresse für ein Supportpostfach sowie eine Support-Telefonnummer und optional über die in diesem Dokument festgelegte Mindesterreichbarkeit hinausgehende Erreichbarkeiten mitteilen. Diese Daten sind im Self-Service-Portal⁴ oder, sofern kein ELSTER-Organisationszertifikat vorliegt, per E-Mail an das KBA (siehe Kapitel 7.4) stets aktuell zu halten.

⁴ Die Bereitstellung des Self-Service-Portals erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt. Bis dahin sind Wartungsleistungen, Störungen oder Änderungen per E-Mail an gks-anwenderbetreuung@kba.de zu melden.

Impressum

Herausgeber:
Kraftfahrt-Bundesamt
24932 Flensburg

Internet: www.kba.de



Fachliche Auskünfte und Beratung:

Telefon: 0461 316-0
Telefax: 0461 316-1650
E-Mail: kba@kba.de

Erschienen im Oktober 2023
Stand: Februar 2024

Druck: Druckzentrum KBA

Bildquelle: n.a.

Alle Rechte vorbehalten. Die Vervielfältigung und Verbreitung dieser Veröffentlichung, auch auszugsweise und in digitaler Form, ist nur mit Quellenangabe gestattet. Dies gilt auch, wenn Inhalte dieser Veröffentlichung weiterverbreitet werden, die nur mittelbar erlangt wurden.

© Kraftfahrt-Bundesamt, Flensburg