



Leitfaden für das Zusammenwirken zwischen XMeld-Akteuren

Version 1.0 vom 06.März 2017

Inhaltsverzeichnis

Zum Dokument	3
1 Ausgangssituation und Zielsetzung	6
2 Umgang mit Fehlern	6
2.1 Information über Fehler und deren Behebung	6
2.2 Prozessbeschreibung	7
2.2.1 1) Problem analysieren und bewerten	7
2.2.2 2) Problem detailliert beschreiben	8
2.2.3 3) Problemverursacher feststellen	8

Zum Dokument

Das vorliegende Dokument wurde im Auftrag des XMeld-Änderungsbeirates zur Verbesserung des Zusammenwirkens zwischen den Kommunikationspartnern in der Datenübermittlung im XInneres-Fachmodul XMeld (XMeld-Akteure) erarbeitet. Die Koordinierungsstelle für IT-Standards (KoSIT) wurde gebeten die Erstellung und Abstimmung des Dokuments zu begleiten. Dieses Dokument wird aber nicht durch die KoSIT gepflegt und herausgegeben. Es ist vielmehr ein gemeinschaftliches Ergebnis der unten aufgeführten Autoren. Die Autoren haben sich auf die in diesem Dokument beschriebenen Empfehlungen und Vorgaben verständigt.¹

Die Aufgaben des Meldewesens sind als gesetzliche Aufgaben durch die kommunalen Meldebehörden durchzuführen. Diese sind verantwortlich für die rechtmäßigen Datenübermittlungen. Vor diesem Hintergrund sind die Meldebehörden für die Behebung aufgetretener Fehler verantwortlich. Gleichwohl hat es sich etabliert, bei der Lösung von Problemen auch Verfahrenshersteller einzubeziehen, da eine Vielzahl von Problemen nur mit Hilfe der Verfahrenshersteller zu lösen sind.

Auf Seiten der weiteren XMeld-Akteure sind die jeweils fachlich zuständigen Stellen für die Behebung von aufgetretenen Fehlern verantwortlich.

Die XMeld-Community hat sich auf diese seit Jahren bewährte und in dem vorliegenden Dokument beschriebene Vorgehensweise verständigt.

¹ Das Dokument soll zukünftig von der „XMeld-Community“ gepflegt und verteilt werden. Im Rahmen gemeinsamer Sitzungen, die durch die „XMeld-Community“ organisiert werden, wird der Änderungsbedarf abgestimmt.

Autorenliste

Autor(in)	Organisation
Collatz, Jürgen	ARD, ZDF, Deutschlandradio Beitragsservice
Eckold, Danilo	Datenstelle der Rentenversicherung
Fehl, Jonas	AKDB
Fotler, Viktoria	KRZ SWD
Geib, Jochen	Bistum Mainz
Greszki, Robert	Bayerisches Landesamt für Statistik
Hapke, Carsten	Bundeszentralamt für Steuern
Heins, Jessica	KoSIT
Hempel, Markus	HSH
Hetzer, Johannes	ECKD
Kolling, Markus	Bistum Essen
Leder, Alexander	Ministerium des Innern und für Kommunales Brandenburg
Marx, Stefan	KoSIT
Meckelein, Werner	Datenstelle der Rentenversicherung
Müller, Karl-Heinz	AKDB
Mütze, Mario	HSH
Reich, Ralf	HSH
Schmitz, Julia	KBA
Wenzlick-Stiebler, Gabriele	Datenzentrale Baden-Württemberg

„Kommunikation muss nach unseren Erfahrungen auf Augenhöhe erfolgen. Man muss alles dafür tun, dass sich die Kommunikationspartner gegenseitig respektieren und diesen Respekt muss man sich erarbeiten. Dazu gehört beispielsweise, dass nicht nur erwartet wird, dass die „Anderen“ ihre Fehler zugeben sondern, dass man selbst auch Fehler zugeben kann. Darüber hinaus gehört dazu, dass man Verständnis dafür aufbringt, dass eine Fehlerbehebung nicht unmittelbar erfolgen kann.“

Carsten Hapke, BZSt

1 Ausgangssituation und Zielsetzung

Im XInneres-Fachmodul XMeld sind Datenübermittlungen an externe Datenempfänger, sowie Datenübermittlungen zwischen den Meldebehörden spezifiziert. Neben den in der XMeld-Spezifikation aufgeführten Behörden und Institutionen, die aufgrund gesetzlicher Regelungen regelmäßige Meldedaten erhalten bzw. mit den Meldebehörden Daten austauschen, können durch die Umsetzung des Datenabrufs nach § 38 BMG eine Vielzahl weiterer Daten abrufender Stellen in den XMeld-Verbund aufgenommen werden. Regelmäßig zu den Release-Terminen von XMeld, sowie auch im laufenden Betrieb einer XMeld-Version entsteht Abstimmungsbedarf zwischen den Datenlieferanten und den Datenempfängern, insbesondere, um mögliche Fehlerquellen zu identifizieren und im Sinne einer Qualitätsverbesserung zu beheben.²

Durch dieses Dokument soll ein kooperativer Umgang miteinander unterstützt werden, damit Probleme im Datenaustausch zielgerichtet gelöst werden können. Dieses Dokument gilt daher als Leitfaden für den kooperativen Umgang zwischen den XMeld-Akteuren.

Die Diskussion über verlässliche Umgangsformen hat auch gezeigt, dass aufgrund der wachsenden Zahl von Beteiligten in der Datenübermittlung ein regelmäßiger Austausch wichtig ist und auch neuen Kommunikationspartnern hilft, in ihre Rolle als XMeld-Datenempfänger hineinzuwachsen. Diese Aufgabe ist dem Betrieb, der Wartung und der Pflege von XMeld nicht zugeordnet. Demnach wird sich eine „XMeld-Community“ bilden, die Themen des XMeld-Datenaustauschs, die nicht in der üblichen XMeld-Gremien-Struktur zu berücksichtigen sind, erörtert und bearbeitet. Die Pflege dieses Dokumentes ist Aufgabe dieser Community.

2 Umgang mit Fehlern

Im Folgenden wird der Umgang mit Fehlern beschrieben und dargestellt, wie der Feststeller und der Verursacher (die beiden Rollen können auch zusammenfallen) des Problems sich über die Ursachen und Lösungen des festgestellten Fehlers abstimmen.

2.1 Information über Fehler und deren Behebung

Nachdem sich die an der Problemlösung Beteiligten (Feststeller und Verursacher des Problems) abgestimmt haben ist es erforderlich, dass für eine vollständige Problemlösung mögliche weitere Betroffene durch sie informiert werden.

Die Information bei Feststellung eines Problems (Lösung steht noch nicht fest) sollten folgende Punkte umfassen:

- Beschreibung des festgestellten Fehlers
- Häufigkeit des Fehlers
- Auswirkungen auf die eigenen fachliche Anforderungen bzw. die des Betroffenen, der informiert wird
- Weitere Schritte zur Problemlösung

Die Information zur Problembehebung (Lösung steht fest) sollte folgende Punkte umfassen:

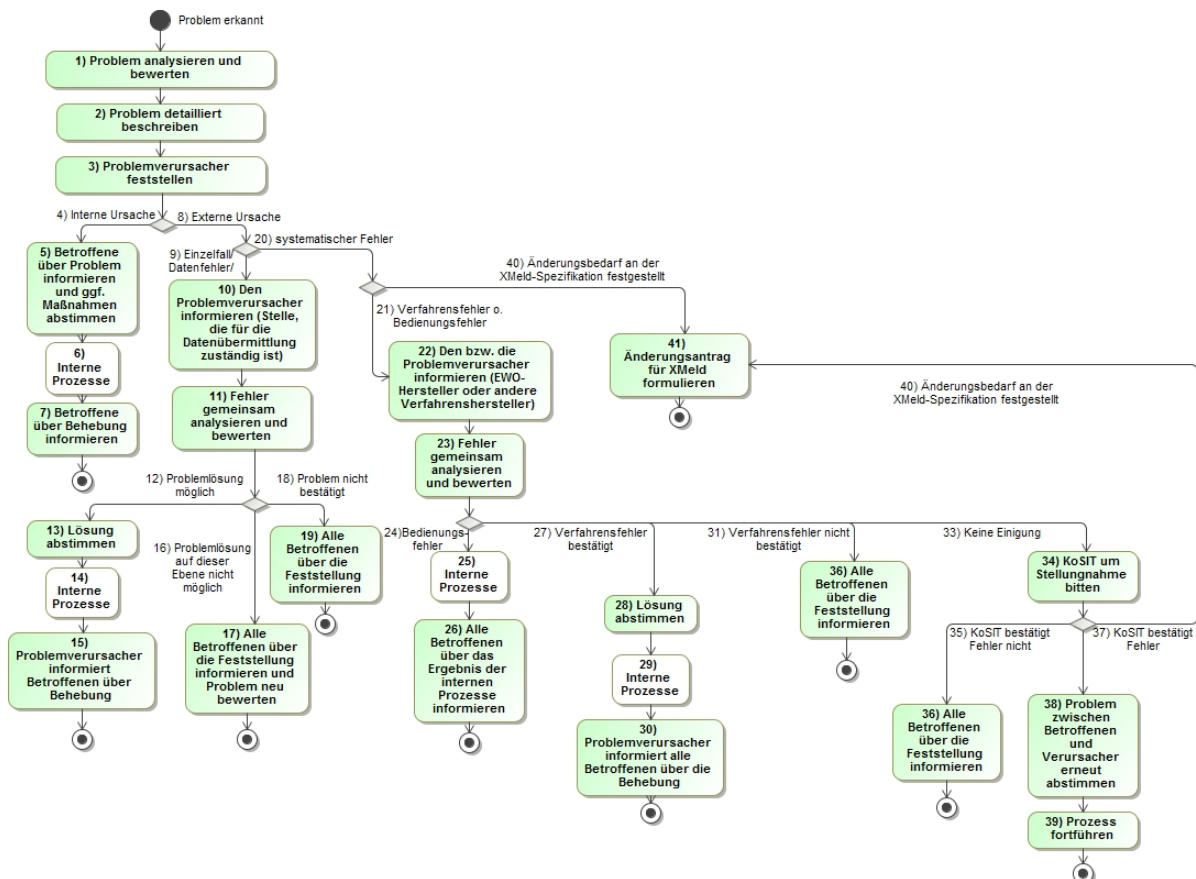
- Beschreibung des Fehlers

² In der ersten Fassung dieses Dokumentes ist nur der „Umgang mit Fehlern“ beschrieben. Für künftige Versionen ist eine Erweiterung des Fokus des Dokumentes denkbar.

- Beschreibung der Fehlerursachen
- Auswirkungen des Fehlers
- Ggf. Beschreibung des Workaround bis zur Behebung
- Benötigter Zeitraum zur Behebung
- Ggf. Beschreibung weiterer Aktivitäten nach der Fehlerbehebung

2.2 Prozessbeschreibung

In den nächsten Abschnitten wird der Gesamtprozess zur Problemaufbereitung und Problemlösung beschrieben.



2.2.1 1) Problem analysieren und bewerten

Im ersten Schritt muss die Stelle, die ein Problem festgestellt hat, das Problem möglichst genau analysieren und bewerten. Insbesondere sollen dabei folgende Aspekte berücksichtigt werden:

- Häufigkeit feststellen
 - Anzahl der aufgetretenen Fehler
 - Anzahl der betroffenen Kommunikationspartner (z.B. anhand der AGS der betroffenen Gemeinden)
 - Feststellung der beteiligten Fachverfahren
- Auswirkungen feststellen
 - Die Auswirkungen auf den eigenen Bereich sowie, wenn möglich, die Auswirkungen auf weitere betroffener Stellen sollten festgestellt werden, um das Problem angemessen bewerten und priorisieren zu können.

- Schweregrad feststellen
 - Die Ermittlung des Schweregrads hilft i. d. R. dabei die Priorität der Behebung besser einschätzen zu können.
- Priorität der Behebung feststellen
 - Die Priorität der Behebung kann anhand der vorgenannten Kriterien festgelegt werden.
- Zeitpunkt bzw. Zeitraum feststellen
 - Der Zeitpunkt bzw. der Zeitraum des Auftretens des Problem sollte ermittelt werden, damit in der eigenen Verarbeitung sowie bei weiteren betroffenen Stellen eingeschätzt werden kann, wie umfangreich die Problembhebung sein wird. Zusätzlich dazu sollte ermittelt werden, ob das Problem bereits früher festgestellt und bereits gemeldet worden ist. Ggf. ist ein Prozess zur Problembhebung bereits angestoßen worden.

2.2.2 2) Problem detailliert beschreiben

Die unter 2.2.1 gesammelten Informationen zum aufgetretenen Problem werden in die Problembeschreibung aufgenommen. Bezüge zu den Spezifikationen sollten dokumentiert werden (zugrundeliegender Anlass, Nachrichtentyp, XMeld-Version, XInneres-Basismodul-Version, Transportebene, etc.). Ergänzend können Hintergrundinformationen dargestellt werden, die zum Verständnis und zur Bewertung des Problems beitragen. Ebenso sollte der Feststeller des Problems das erwartete Ergebnis darstellen, da hierüber durchaus unterschiedliche Sichtweisen bestehen können (Auslegung der Spezifikation). Die Problembeschreibung wird unterstützt durch Beispiele (i. d. R. anonymisierte XML-Dateien). Des Weiteren sollten, sofern möglich, Aussagen getroffen werden, ob es sich um einen systematischen Fehler oder einen Einzelfall handelt. Im Falle eines systematischen Fehlers kann mit einer hohen Wahrscheinlichkeit davon ausgegangen werden, dass das Problem durch ein Fachverfahren verursacht wird. Bei einem Einzelfall ist die Fehlerursache eher in der Datenkonstellation des Registers zu vermuten. Sofern der Feststeller des Problems bereits Lösungsvorschläge oder andere Handlungsmöglichkeiten erkannt hat, sollten diese ebenfalls beschrieben werden.

2.2.3 3) Problemverursacher feststellen

In einem weiteren Schritt muss festgestellt werden, wer der *vermutete* Problemverursacher ist. Dabei ist zunächst die Frage zu klären, ob das Problem im eigenen Hause verursacht wurde, oder weitere Stellen bei der Klärung und Behebung des Problems einbezogen werden müssen. Hilfreich für die Feststellung externer Beteiligter ist beispielsweise, ob eine fehlerhafte Übermittlung von mehreren Gemeinden oder einer Gemeinde ausgeht und ob die fehlerhaften Nachrichten auf einen oder mehrere Verfahrenshersteller zurückgehen. Der AGS der Gemeinde sowie das Fachverfahren sind in den Nachrichten enthalten.

2.2.3.1 4) Interne Ursache

5) Betroffene über Problem informieren und ggf. Maßnahmen abstimmen

Sofern als Ursache für das Problem die eigene Verarbeitung identifiziert werden kann, sollten, sofern das Problem die Verarbeitung der Nachrichten behindert bzw. verzögert, betroffene Kommunikationspartner über das Vorliegen eines Problems informiert werden. Ggf. sind sogar mit den Beteiligten Kommunikationspartnern gemeinsam Maßnahmen zur Behebung des Problems abzustimmen.

6) Interne Prozesse

Die Behebung des Problems erfolgt intern.

7) Betroffene über Behebung informieren

Sobald das Problem behoben wurde, sollten alle zuvor über das Vorliegen des Problems informierten Stellen erneut informiert werden.

2.2.3.2 8) Externe Ursache

Sofern als Ursache für das Problem nicht die eigene Verarbeitung identifiziert werden kann, muss festgestellt werden, welche Kommunikationspartner zur Klärung des Problems zu beteiligen sind.

9) Einzelfall / Datenfehler

Mit „Einzelfall oder Datenfehler“ sind Fälle gemeint, bei denen vermutet wird, dass eine konkrete Stelle bestimmte Daten nicht oder falsch bzw. eine begrenzte Anzahl problemverursachender konkreter Datensätze übermittelt.

10) Den Problemverursacher informieren (Stelle, die für die Datenübermittlung zuständig ist)

Der vermutete Problemverursacher muss über das Problem informiert werden, damit die Problembehebung angestoßen werden kann. Dabei sollte die detaillierte Problembeschreibung an die betroffene Stelle übermittelt werden.

11) Fehler gemeinsam analysieren und bewerten

Die betroffenen Stellen führen nun eine gemeinsame Analyse und Bewertung des Einzelfalls/Datenfehlers durch. Dabei ist zu prüfen, ob eine Problemlösung möglich ist, das Problem vom vermuteten Problemverursacher nicht bestätigt werden kann oder die Problemlösung auf der Ebene der Beteiligten nicht möglich ist.

12) Problemlösung möglich

13) Lösung abstimmen

Wird festgestellt, dass die Problemlösung möglich ist, stimmen sich die Beteiligten gemeinsam über die Behebung des Problems ab. Insbesondere sollten die Behebungsart, der Behebungszeitraum bzw. -zeitpunkt sowie ggf. der Mitwirkungsbedarf der anderen Stelle berücksichtigt werden.

14) Interne Prozesse

Die Behebung des Problems erfolgt intern bei einer oder mehreren beteiligten Stellen.

15) Problemverursacher informiert Betroffene(n) über Behebung

Sobald das Problem behoben wurde, sollten alle zuvor über das Vorliegen des Problems informierten Stellen erneut informiert werden.

16) Problemlösung auf dieser Ebene nicht möglich

Die Analyse des Problems führt zu dem Ergebnis, dass die Beteiligten selbst das Problem nicht lösen können (z. B. weil rechtliche Vorgaben zu ändern wären).

17) Alle Betroffenen über die Feststellung informieren und Problem neu bewerten

Die betroffenen Stellen sollten über diese Erkenntnis informiert werden. Das Problem sollte an dieser mit den neu gewonnenen Informationen neu bewertet werden.

18) Problem nicht bestätigt

19) Alle Betroffenen über die Feststellung informieren

Führt die gemeinsame Analyse zu der Erkenntnis, dass das Problem nicht bestätigt werden kann, sind alle betroffenen Stellen über die Erkenntnis zu informieren.

20) Systematischer Fehler

Systematische Fehler können

- aufgrund eines Fehlers im Fachverfahren entstehen,
- daraus resultieren, dass die Sachbearbeiter einen Sachverhalt systematisch falsch im Register eintragen
- dadurch, dass in der XMeld-Spezifikation falsche Regelungen getroffen werden.

Um zu klären, ob der Sachverhalt bereits falsch in der XMeld-Spezifikation beschrieben ist, wird die KoSIT informiert. Eine Klärung, ob die Spezifikation fehlerhaft oder nicht eindeutig ist, erfolgt i. d. R. mit Experten.

21) Verfahrensfehler oder Bedienungsfehler

Sollte der Fehler nicht in der XMeld-Spezifikation verortet sein, handelt es sich um einen Fehler im Fachverfahren oder um die systematische Fehlbedienung in der Behörde. Wenn der Problemfeststeller den Fehler auf Seiten der Meldebehörden vermutet, versucht er herauszufinden, ob der Fehler über mehrere Gemeinden und über mehrere Fachverfahrenshersteller auftritt.

22) Den bzw. die Problemverursacher informieren (EWO-Hersteller oder andere Verfahrenshersteller)

Der Problemfeststeller informiert bei einem Verfahrensfehler den betroffenen Verfahrenshersteller.

Bei einem Bedienungsfehler werden die verursachenden Behörden und deren Verfahrenshersteller informiert, damit diese ggf. ihre Bedienungsanleitungen ergänzen können.

23) Fehler gemeinsam analysieren und bewerten

Problemfeststeller und vermuteter Problemverursacher analysieren und bewerten das Problem gemeinsam. Gemeinsam muss festgestellt werden, ob:

- ein Bedienungsfehler vorliegt,
- ein Verfahrensfehler bestätigt werden kann,
- der Fehler insgesamt nicht bestätigt werden kann, oder
- eine Verständigung über den Fehler nicht möglich ist.

In allen vier Fällen können Maßnahmen für die Zeit bis zur Problembehebung abgestimmt werden. Beispielsweise könnten Rückweisungsprüfungen ausgeschaltet werden. Für die endgültige Fehlerbeseitigung können Nachlieferungen vereinbart werden. Der Zeitraum, in dem das Problem behoben werden soll, muss abgestimmt werden.

24) Bedienungsfehler

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller bestätigen den Bedienungsfehler.

25) Interne Prozesse

Der Problemverursacher behebt das Problem intern und löst ggf. weitere Datenübermittlungen aus.

26) Alle Betroffenen über das Ergebnis der internen Prozesse informieren

Der Problemverursacher informiert alle Betroffenen über die Lösung des Problems.

27) Verfahrensfehler bestätigt

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller bestätigen den Fehler im Fachverfahren.

28) Lösung abstimmen

Problemfeststeller und Problemverursacher stimmen gemeinsam die Lösung zur Behebung des Problems ab.

29) Interne Prozesse

Der Problemverursacher behebt das Problem intern. Ggf. müssen danach weitere Datenübermittlungen ausgelöst werden.

30) Problemverursacher informiert alle Betroffenen über die Behebung

Der Problemverursacher informiert alle Betroffenen über die Behebung. Es sollten auch Aussagen darüber getroffen werden, wie das Problem behoben wurde. Beispielsweise, ob ein Update für Kunden bereitgestellt wurde oder ob dem Kunden Nachlieferungsbedarf mitgeteilt wurde.

31) Verfahrensfehler nicht bestätigt

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller bestätigen den Fehler nicht.

32) Alle Betroffenen über die Feststellung informieren

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller informieren alle Betroffenen über die Feststellung. Insbesondere soll dadurch vermieden werden, dass eine erneute Fehlermeldung erfolgt.

33) Keine Einigung

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller können sich nicht einigen, ob ein Fehler vorliegt oder nicht.

34) KoSIT um Stellungnahme bitten

Der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller bitten die KoSIT um eine Stellungnahme. Dabei sollen alle Analyseergebnisse der KoSIT zur weiteren Prüfung bereitgestellt werden. Das Anschreiben der KoSIT sollte möglichst gemeinsam durch Problemverursacher und Problemfeststeller erfolgen. Wenn nötig, bezieht die KoSIT Experten zur Klärung des Problems mit ein.

35) KoSIT bestätigt Fehler nicht

36) Alle Betroffenen über die Feststellung informieren

Wenn die KoSIT den Fehler nicht bestätigen kann, informieren der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller alle Betroffenen über die Feststellung. Insbesondere soll dadurch vermieden werden, dass eine erneute Fehlermeldung erfolgt.

37) KoSIT bestätigt Fehler

38) Problem zwischen Betroffenen und Verursacher erneut abstimmen

Wenn die KoSIT den Fehler bestätigen kann, stimmen sich der vermutete Problemverursacher und der Problemfeststeller erneut über die Lösungsmöglichkeiten ab.

39) Prozess fortführen

Problemverursacher und der Problemfeststeller führen den Prozess zur Behebung des Fehlers fort.

40) Änderungsbedarf an der XMeld-Spezifikation festgestellt

41) Änderungsantrag für XMeld formulieren

Wenn die KoSIT Änderungsbedarf an der XMeld-Spezifikation feststellt, erstellt die KoSIT gemeinsam mit dem Problemfeststeller und dem vermuteten Problemverursacher einen Änderungsantrag an XMeld.

Ggf. kann bei der Feststellung eines systematischen Fehlers durch mehrere Fachverfahren ein Änderungsbedarf an XMeld vorliegen.