# 16. Support

## 16.1 First-Level-Support

### 16.1.1 Informationstechnik

[1]Bei Problemen wenden sich die Nutzer und Nutzerinnen der Behördensatelliten an ihre Dienststelle. [2]Unter Informationstechnik fallen:

a) Mobile Endgeräte, inklusive UC Client,

b) stationäre IT-Ausstattung (Nr. 8.3 Buchst. a, b), soweit nicht die grundbesitzbewirtschaftende Dienststelle nach Nr. 16.1.2 Satz 2 Buchst. d zuständig ist, sowie die IT-Infrastruktur (Nr. 15.2.2 Satz 1 Buchst. b) in den Behördensatelliten,

c) Raum-Ressourcen-Management-System und

d) Portal Mitarbeiterservice Bayern.

### 16.1.2 Liegenschaft

[1]Bei Problemen wenden sich die Nutzer und Nutzerinnen der Behördensatelliten an die für den jeweiligen Behördensatelliten zuständige grundbesitzbewirtschaftende Dienststelle. [2]Unter Liegenschaft fallen:

a) Einrichtungsgegenstände in den Behördensatelliten,

b) Elektronisches Zugangs- und Schließsystem,

c) Gebäudebewirtschaftung des Behördensatelliten und

d) offensichtliche Schäden an der stationären IT-Ausstattung.

## 16.2 Second-Level-Support

Ist ein Problem nicht durch den First-Level-Support lösbar, so wird dieses an den Second-Level-Support weitergeleitet.

### 16.2.1 Ansprechpartner der Dienststelle

#### 16.2.1.1 Stationäre IT-Ausstattung und IT-Infrastruktur

Bei IT-Problemen wenden sich die Dienststellen an die standortübergreifende IT-Support-Stelle.

#### 16.2.1.2 Raum-Ressourcen-Management-System

Bei Problemen wenden sich die Dienststellen an die standortübergreifende IT-Support-Stelle.

#### 16.2.1.3 Portal Mitarbeiterservice Bayern

[1]Bei Problemen wenden sich die Dienststellen an den jeweils zuständigen, im Portal angegebenen Verantwortlichen. [2]Bei Fragen und Problemen zu den Themen Registrierung, Anmeldung, Passwort, Zertifikat und anderes ist dies das Landesamt für Steuern. [3]Bei Fragen zum Portal selbst ist dies das Landesamt für Finanzen.

### 16.2.2 Ansprechpartner der grundbesitzbewirtschaftenden Dienstelle

#### 16.2.2.1 Elektronisches Zugangs- und Schließsystem

Bei Problemen wenden sich die grundbesitzbewirtschaftenden Dienststellen an die standortübergreifende IT-Support-Stelle.

#### 16.2.2.2 Stationäre IT-Ausstattung

[1]Bei offensichtlichen Schäden wenden sich die grundbesitzbewirtschaftenden Dienststellen an die jeweils zuständigen Auftragnehmer. [2]Sofern das Problem nicht lösbar ist, wenden sich die grundbesitzbewirtschaftenden Dienststellen an die standortübergreifende IT-Support-Stelle.

### 16.3 Third-Level-Support

Ist ein IT-Problem nicht durch die standortübergreifende IT-Support-Stelle lösbar, so wird dieses von dort an den jeweils zuständigen Auftragnehmer weitergeleitet.

### 16.4 Unzuständigkeit

Bei Unzuständigkeit wird an die jeweils zuständige Stelle weitergeleitet.