16. Support

16.1 First-Level-Support

16.1.1 Informationstechnik

¹Bei Problemen wenden sich die Nutzer und Nutzerinnen der Behördensatelliten an ihre Dienststelle. ²Unter 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

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

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

16.2.2 Ansprechpartner der grundbesitzbewirtschaftenden Dienststelle

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

¹Bei offensichtlichen Schäden wenden sich die grundbesitzbewirtschaftenden Dienststellen an die jeweils zuständigen Auftragnehmer. ²Sofern 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.