

beA-Betriebsübergang

Was ändert sich für die beA-Anwender?

Rechtsanwältin Julia von Seltmann, BRAK, Berlin

Berlin, 10.06.2020 (Veröffentlichung aus dem BRAK-Magazin Heft 3/2020)

Zeitgleich mit dem Versand dieser Ausgabe des BRAK-Magazins hat die BRAK den Wechsel ihres technischen Dienstleisters für die (Weiter-)Entwicklung und den Betrieb des besonderen elektronischen Anwaltspostfachs (beA) vollzogen. Die Wesroc GbR hat im Juni 2020 von der Atos Information Technology GmbH die Entwicklung und den Betrieb des beA sowie den Anwendersupport vollständig übernommen. Der folgende Beitrag gibt einen Überblick über die Vorbereitung und Durchführung des Betriebsübergangs. Er erklärt die neuen Supportwege und gibt einen Ausblick auf die Themen, mit denen sich die BRAK gemeinsam mit ihrem neuen Dienstleister künftig befassen wird.

Transition

Dem Betriebsübergang vorausgegangen war ein förmliches Vergabeverfahren, nach dessen Abschluss im September 2019 die BRAK die Wesroc GbR mit der (Weiter-)Entwicklung und dem Betrieb des beA beauftragt hat. An das Vergabeverfahren schloss sich eine knapp zehnmonatige Transitionsphase an, in der sich die Wesroc GbR mit Unterstützung durch die bisherige Dienstleisterin, die Atos Information Technology GmbH, auf die Betriebsübernahme vorbereitet hat.

In dieser Zeit hat die Wesroc GbR sich mit dem Quellcode der Software vertraut gemacht und die Betriebsumgebungen mit neuer Hardware komplett neu aufgebaut, getestet und in Betrieb genommen. Eine wesentliche Anforderung der BRAK an die Betriebsübernahme war die sichere und verlustfreie Übertragung aller Daten aus dem alten System in das neue System. Dazu hat die Wesroc GbR in enger Abstimmung mit der BRAK-IT ein eigenes Verfahren erarbeitet und erprobt, das die sichere und selbstverständlich verschlüsselte Übertragung der vorhandenen Daten mit einer Gesamtgröße von ca. 20 TB erlaubte, ohne dass die Systeme dafür über längere Zeit hätten stillgelegt werden müssen.

Das Ergebnis einer Sicherheitsüberprüfung bescheinigt dem System, dass es die Anforderungen an einen sicheren Betrieb erfüllt.

beA-Anwendersupport

Zu den Aufgaben der neuen Dienstleisterin gehört auch die Unterstützung der beA-Nutzerinnen und -Nutzer bei allen Fragen rund um das beA. Die Wesroc GbR hat bereits am 2.6.2020 den beA-Anwendersupport übernommen. Mit dem Wechsel von Atos auf Wesroc haben sich auch die Kontaktdaten geändert.

Den telefonischen Support erreichen die Anwender seit dem 2.6.2020 von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr (bundeseinheitliche Feiertage ausgenommen) unter der folgenden Telefonnummer: 030 – 21787017.

Per E-Mail ist der Anwendersupport unter der E-Mail-Adresse servicedesk@beasupport.de erreichbar.

Außerdem ist es möglich, im Service-Portal unter der Adresse <https://portal.beasupport.de> direkt ein Ticket für das jeweilige Anliegen zu eröffnen. Wie die Möglichkeit, sich für einen Zugang zum Service-Portal zu registrieren, genutzt werden kann, wird auf der Seite <https://portal.beasupport.de> erklärt.

Seit dem 2.6.2020 besteht für den beA-Nutzer auch die Möglichkeit, dass er seinen aktuellen Bildschirm mit Hilfe der Software TeamViewer mit einem Support-Mitarbeiter teilt. In vielen Fällen ist mit einem solchen Remote-Zugriff des Supports eine schnellere Lösung der bestehenden Fragestellung möglich. Der Zugriff auf den Rechner des Anwenders ist ausschließlich auf die Zeit des Supportanrufs beschränkt. Der Anfragende kann den Zugriff jederzeit beenden. Er wird vom Support-Mitarbeiter darauf hingewiesen, dass eine Beendigung der TeamViewer-Verbindung nicht automatisch das Programm auf dem Client beendet. Das bedeutet insbesondere, dass vom Supportgebenden auch weiterhin eine Verbindung zum Client aufgebaut werden kann, solange das Programm nicht manuell geschlossen oder der Rechner heruntergefahren wird. Die Supportmitarbeiter weisen bei jedem Einsatz des TeamViewers auf diesen Umstand hin und bitten explizit um Beendigung nach dem Supportanruf. Bitte denken Sie im Interesse der IT-Sicherheit unbedingt daran, das Programm zu schließen. Nähere Informationen zur Nutzung des TeamViewers finden sich ebenfalls auf der Seite <https://portal.beasupport.de>.

Wissensdatenbank

Die Service-Seite verfügt außerdem über eine Wissensdatenbank, die Antworten zu den häufig gestellten Fragen rund um das beA enthält. Diese Wissensdatenbank pflegt die Wesroc GbR gemeinsam mit der BRAK laufend. Sie soll als Informationsbasis für alle Fragen rund um das beA dienen.



Datenschutz

Die Datenschutzvereinbarung auf der Seite <https://service.westernacher.com/external> klärt umfassend über die Verarbeitung der personenbezogenen Daten bei Nutzung des beA-Supports per E-Mail und Telefon sowie beim Besuch des beA-Service-Portals auf.

Supportwegweiser

Nicht alle Fragen können vom technischen Support beantwortet werden. Insbesondere Fragen rund um die beA-Karten und Software-Zertifikate beantwortet die Bundesnotarkammer. Hinweise zu Namens- oder Adressänderungen bearbeitet die insoweit zuständige regionale Rechtsanwaltskammer. Sie steht auch für berufsrechtliche Fragestellungen, z.B. zu weiteren Kanzleien, Zweigstellen, Vertreterbestellungen oder eingesetzten Abwicklern zur Verfügung. Weitere Informationen bietet die beA-Informationssseite der BRAK <https://bea.brak.de>.

Soforthilfe 	beA-Karte 	beA-Nutzung + Störungen 	Daten 
FAQs: Antworten auf viele bereits gestellte Fragen, z.B. <i>passive Nutzungspflicht</i> unter https://bea.brak.de Anwenderhilfe: Benutzerhandbuch mit Anleitungen zur Nutzung des beA (mit Schlagwortsuche) unter https://bea-brak.de/xwiki beA-Newsletter: Praktische Tipps und Hintergrundinformationen zur beA-Nutzung unter www.brak.de/bea-newsletter beA Schulungen: beA-fit in 3h (verschiedene Anbieter)	· beA-Karte bestellen · Ersatzkarte bestellen · Signaturzertifikat nachladen · PIN ändern/zurücksetzen · beA-Karte sperren · Kontoverbindung ändern · Abo kündigen · FAQs unter www.bea.bnotk.de/faq.html Bundesnotarkammer Kontakt: bea@bnotk.de 0 800 – 35 50 100 (Mo – Fr 8:00–17:00 Uhr)	· Erstregistrierung · Mitarbeiter anlegen · Rechtevergabe für Postfächer · Ich kann mich nicht einloggen · Sicherheitstoken wird nicht erkannt · Kann die Nachricht nicht sehen · Fragen zur Client Security · Postfach zurücksetzen Westernacher Kontakt: https://portal.beasupport.de servicedesk@beasupport.de 0 30 – 21 78 70 17	 SAFE-ID finden Sie im Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis unter www.rechtsanwaltsregister.org · E-Mail-Adresse ändern · Namen ändern · Anschrift ändern · Widerruf der Zulassung · Vertretungsregelungen Ihre Rechtsanwaltskammer Korrekturen im Bundesweiten Amtlichen Anwaltsverzeichnis Kontakt: Zuständige RAK unter www.brak.de/rechtsanwaltskammern

Der oben abgebildete Supportwegweiser gibt einen schnellen Überblick, welches die richtige Anlaufstelle für Fragen und Probleme rund um das beA und den elektronischen Rechtsverkehr ist:

Weiterentwicklung

Die BRAK und die Wesroc GbR haben sich in der Transitionsphase zunächst auf die Übernahme der vorhandenen Software und den Aufbau eines sicheren Betriebs konzentriert, um allen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten ein zuverlässiges System zur Verfügung zu stellen.

Die mit dem Betriebsübergang zu Ende gegangene Transitionsphase stellt zugleich den Eintritt in eine neue Phase der Weiterentwicklung der beA-Webanwendung dar.



Um die Attraktivität des beA und damit auch des elektronischen Rechtsverkehrs zu steigern, soll das beA sukzessive um neue Funktionalitäten erweitert und insgesamt nutzerfreundlicher ausgestaltet werden. Dazu gehören z.B. Verbesserungen bei der Darstellung und der Verarbeitung elektronischer Empfangsbekanntnisse, eine vereinfachte Benutzerführung durch verständlichere Dialoge, die Überarbeitung der Oberfläche sowie die mobile Nutzung des beA.

