Rollen- und Berechtigungskonzept für den Betrieb der E-Akte

für

das Landesamt für Qualitätssicherung und Informationstechnologie der Lehrerausbildung des Landes Nordrhein-Westfalen

und

die Zentren für schulpraktische Lehrerausbildung des Landes Nordrhein-Westfalen

Inkraftsetzung am 22.01.2024

mit Erlass des Ministeriums für Schule und Bildung NRW

vom 22.01.2024 und den dort genannten Maßgaben

(GZ: 134-2023-0008119)

Inhalt

1. EINLEITUNG 3
1.1. Adressaten des Dokuments 3
1.2. Regelungsgrundlagen 3
2. RAHMENBEDINGUNGEN DES E-AKTENSYSTEMS NSCALE 4
2.1. Strukturierte Ablage 4
2.2. Rechte, Rollen und Gruppen 5
3. ROLLE: ANWENDER/-INNEN (EGOV-NUTZER/INNEN) 7
3.1. Allgemein 7
3.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL 9
4. ROLLEN DER FACHLICHEN UND TECHNISCHEN ADMINISTRATION 9
4.1. Rolle Fachadministration 9
4.1.1. Allgemein 9
4.1.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL 11
4.1.3. Sonderfall: Prüfung durch den Landesrechnungshof 12
4.2. Rolle: Archivar/-in des Landesarchivs 12
4.3. Rolle: Löschadministration 12
4.3.1. Allgemein 12
4.3.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL 13
4.4. Rolle (System-)Administration 14
4.5. Technische Administrator/in (Clientadministrator/in) 14
4.5.1. Allgemein 14
4.5.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL 15
4.6. Weitere Rolle: Lokaler Behördensupport 15

1. Einleitung

1.1. Adressaten des Dokuments

Das Dokument bildet die Grundlage für die Einrichtung, den Betrieb und die Nutzung der E-Akte im Landesamt für Qualitätssicherung und Informationstechnologie der Lehrerausbildung (LAQUILA) und in den Zentren für schulpraktische Lehrerausbildung (ZfsL), für die Administrationsaufgaben, die Rechte der Nutzenden sowie vorangehend für die entsprechende Konfiguration des E-Aktensystems im Rollout. Es richtet sich demgemäß an die hierfür Verantwortlichen/Fachleute im Bereich Organisation, Informationstechnik, Zentrale Dienste und die weiteren am Rollout unmittelbar fachlich Beteiligten.

1.2. Regelungsgrundlagen

Der Einsatz der Basiskomponente E-Akte[1] setzt die Zuordnung von Rollen und Berechtigungen im System voraus. Es müssen für den Betrieb der E-Akte administrative Aufgaben definiert und zuständige Organisationseinheiten zugeordnet werden. Gleichermaßen sind die für alle Anwendenden und die jeweiligen Administrierenden Berechtigungen zu definieren, die sich aus den Rollen ableiten. Dem dient das nachfolgende Rollen- und Berechtigungskonzept. Die Ausgestaltung muss dabei in allen Behörden bestimmten Anforderungen entsprechen.

Diese sind durch das Programm Digital Verwaltung (DVN) und durch Festlegungen in den ressortübergreifenden Mustern und Vorgaben[2], insbesondere durch das Rollen- und Nutzendenrahmenkonzept der E-Verwaltungsarbeit und den Landesstandard 2.0 für die E-Akte vorgegeben. Maßgeblich ist das zentral entwickelte Berechtigungskonzept für die E-Akte. Es enthält die detaillierten Ausprägungen der jeweiligen Rollen[3], die aufgrund der Weiterentwicklung der E-Akte stetig fortgeschrieben werden. Dieses Berechtigungskonzept ist die systembezogene technische Ergänzung zu den bereits im Rollen- und Nutzendenrahmenkonzept grundsätzlich definierten Rollen. Es konkretisiert die technischen Rollen und deren Zuordnung im System der E-Akte.

Dies bedeutet, dass die Rollen im E-Aktensystem mit ihren unterschiedlichen Berechtigungen grundsätzlich zentral statuiert und als solche von den Behörden zugrunde zu legen sind.

---

[1] Die Basiskomponente E-Akte ist das Produkt Nscale, im weiteren nur E-Aktensystem oder E-Akte

[2] Rollen- und Nutzendenrahmenkonzept für die E-Verwaltungsarbeit Version 1.0 Stand 10.09.2020; Berechtigungskonzept 1.0 samt Anlagen 1-3; Landesstandard 2.0 für die E-Akte Version 1.0 Stand 25.10.2018; Schulungsrahmenkonzept Version 0.9 Stand 13.12.2019

[3] https://www.nrw-connect-extern.nrw.de/confluence/display/SBEVATK4/Anleitungen+E-Akte

Im nachfolgenden Rollen- und Berechtigungskonzept für die E-Akte im LAQUILA und den ZfsL werden auf der Grundlage dieser zentralen Vorgaben und Papiere die wichtigsten Systemrollen für den Betrieb und die Nutzung der Basiskomponenten sowie wesentliche Berechtigungen beschrieben, sodann die neben der Rolle „Nutzende“ erforderlichen Systemrollen (administrative Rollen) bestimmten Organisationseinheiten im LAQUILA bzw. in den ZfsL zugeordnet.

Die Darstellung gliedert sich in den nachfolgenden Kapiteln somit in zwei Blöcke:

- die allgemeine Beschreibung der Rollen- und Rechte und
- die Regelung im LAQUILA und in den ZfsL.

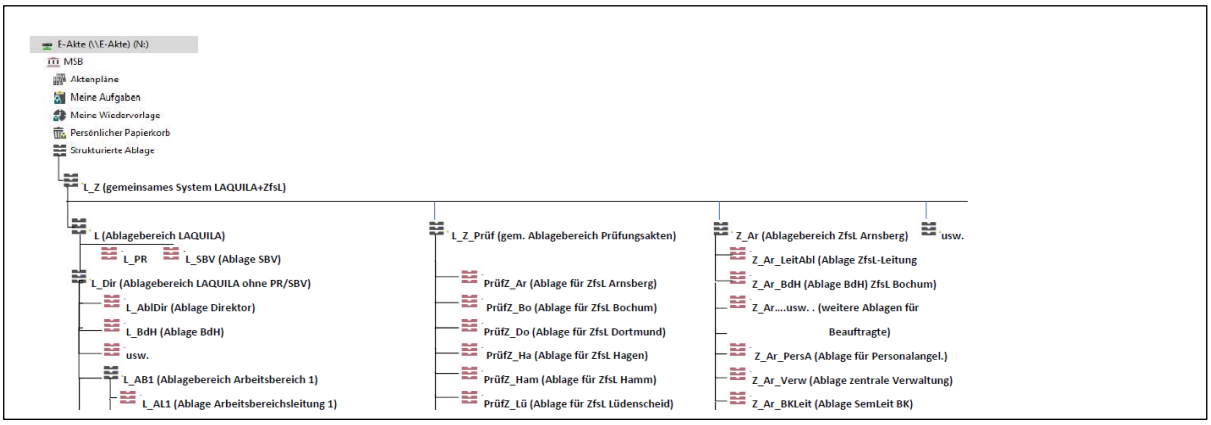
2. Rahmenbedingungen des E-Aktensystems nscale

Zum besseren Verständnis sollen jedoch zunächst wesentliche Grundlagen des „Berechtigungswesens“ der E-Akte erläutert werden.

2.1. Strukturierte Ablage

Akten, Vorgänge und Dokumente werden im E-Aktensystem in der **sogenannten strukturierten Ablage** des E-Aktensystems angelegt und bearbeitet.

Abbildung 1: Beispiel strukturierte Ablage



Die strukturierte Ablage ist der Arbeitsort innerhalb des E-Aktensystems. Sie spiegelt die Arbeitsstruktur der Behörde wieder und ist an deren Organisation und Aufgaben orientiert. Die Akten, die innerhalb einer strukturierten Ablage liegen, dürfen von allen Nutzenden, die diesem Ablagebereich zugeordnet sind, bearbeitet[4] werden. Je nach Zugehörigkeit, sieht der einzelne Nutzende nur die Ablagen der Organisationseinheiten, denen er zugeordnet ist. Analog ist dieses Prinzip auch auf Projektteams oder

[4] Entsprechend der jeweiligen Berechtigung lesend und/oder schreibend.

Arbeitsgruppen oder besondere Funktionsstellen[5] außerhalb der Linie anzuwenden, die ebenfalls in der strukturierten Ablage abgebildet werden können.

2.2. Rechte, Rollen und Gruppen

Die Nutzung des E-Aktensystem wird maßgeblich über Rollen, Rechte und Gruppen in der Benutzerverwaltung in Verbindung mit der strukturierten Ablage gesteuert.

Grundsätzlich können im E-Akten-System zwei Arten von Rechten vergeben werden:

Funktions- und Objektrechte. Diese sind wie folgt zu unterscheiden:

- **Funktionsrechte** ermöglichen Nutzerinnen und Nutzern, bestimmte Funktionen im System auszuüben (z. B. ist in der E-Akte das Funktionsrecht „Akte anlegen“ nicht allen Nutzenden generell, sondern nur ausgewählten Nutzenden zugeordnet. Ebenfalls nur bestimmten Nutzenden zuzuordnen ist die „Pflege und Fortschreibung des Aktenplans“. Diese beinhaltet unter anderem die Funktionen „Ergänzung oder Streichung von Aktenplaneinträgen“, „Zuordnung von Aufbewahrungsfristen zu Aktenplanbetreffseinheiten“ etc.).[6]

- **Objektrechte** sind Zugriffsrechte an Objekten im E-Aktensystem, d. h. Akten, Vorgängen und Dokumenten (z.B. das Lesen und Schreiben von Dokumenten, die Eingabe von Meta-Daten zu einem Dokument, die Dokumentenbearbeitung etc.).[7]

Um die Administration der Vergabe von Funktionsrechten im E-Aktensystem zu vereinfachen, werden im E-Aktensystem sogenannte **Rollen** gebildet. Eine Rolle ist eine Menge von Funktionsrechten, die einem Nutzer oder einer Nutzerin oder einer Gruppe von Nutzenden gebündelt zugeordnet wird. Ein Beispiel ist etwa die Rolle E-Akten-Nutzende, die die Funktionen bündelt, über die alle Anwenderinnen und Anwender des Systems verfügen sollen.

Über sog. **Gruppen** können Nutzende zusammengefasst werden, um Funktionalitäten oder Zugriffsrechte effizient mehreren Nutzenden zur Verfügung zu stellen. Zum einen gibt es Gruppen, die analog zur Organisationsstruktur der strukturierten Ablage angelegt werden. Zum anderen können Gruppen zur Strukturierung von Rollen dienen und eine oder mehrere Rollen unter sich zusammenfassen oder etwa eine Rolle weiter untergliedern.

---

[5] Zum Beispiel Gleichstellungsbeauftragte

[6] Dies erfolgt über die Nutzerverwaltung.

[7] Dies erfolgt über die Bearbeitung der strukturierten Ablage vgl. auch das Schaubild in der Anlage

Zusätzlich werden über die entsprechende Zuordnung in der strukturierten Ablage, die Bereiche im Aktenplan und der strukturierten Ablage freigegeben, in welchen eine Funktion ausführbar ist.

Mit anderen Worten, wer welche Befugnisse in der E-Akte hat ergibt sich aus der jeweiligen Zuordnung des Anwendenden zu Rollen und Gruppen in der Nutzendenverwaltung des E-Aktensystems und der Zuordnung von Gruppen und Anwendern zu den jeweiligen Bereichen der strukturierten Ablage.

Beispiel für das Zusammenwirken von Nutzendenverwaltung und strukturierter Ablage:

Eine Benutzerin oder ein Benutzer gehört zum Referat I.1 und ist zugleich Personalratsmitglied. Sie oder er hat im E-Aktensystem die Kennung „BenutzerIn01“.

Dieser Kennung ist im System automatisch die Stelle „BenutzerIn01_Stelle“ zugewiesen.

Zudem verfügt die Anwenderin oder der Anwender über eine zweite Stelle „BenutzerIn01_Personalrat“ im System.

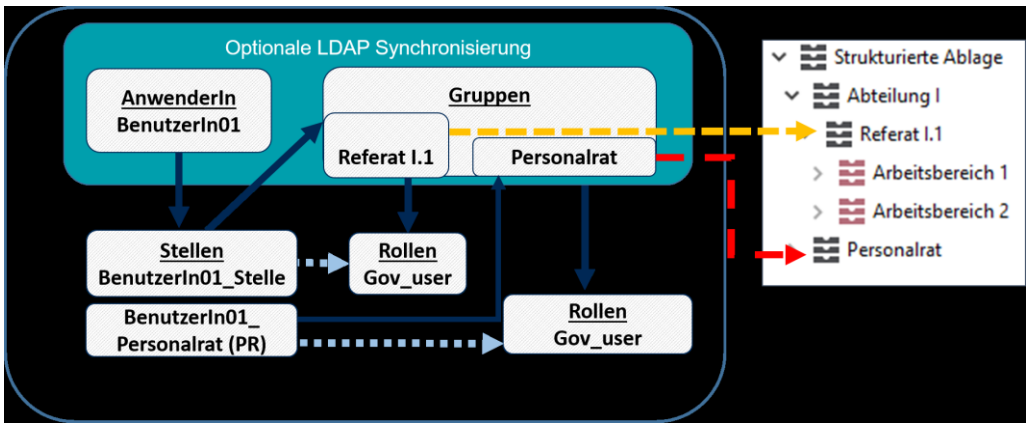
Die Stelle „BenutzerIn01_Stelle“ ist der Gruppe „Referat I.1“ (dies sind alle Personen des Referates I.1) und die Stelle „BenutzerIn01_Personalrat“ der Gruppe „Personalrat“ zugeordnet.

Beiden Gruppen ist die technische Rolle „gov_user“ (Benutzerrolle) mit den entsprechenden Funktionalitäten (hier also etwa lesen und schreiben) zugewiesen.

Die Gruppe „Referat I.1“ ist in der strukturierten Ablage dem Zweig „Referat I.1“ zugeteilt und erhält dort lesenden und schreibenden Zugriff.

Die Gruppe „Personalrat“ ist in der strukturierten Ablage dem Zweig „Personalrat“ zugeteilt und erhält ebenfalls lesenden und schreibenden Zugriff.

Im Ergebnis hat damit BenutzerIn01 den erforderlichen Zugriff auf die Ablage des Referates sowie auf die Ablage des Personalrats.



3. Rolle: Anwender/-innen (eGov-Nutzer/innen)

3.1. Allgemein

Allen Anwendern/innen des E-Akten-Systems wird die Rolle eGov-Nutzer/in zugeordnet. Diese Rolle kann es im E-Akten-System in zwei Ausprägungen geben:

Variante 1: eGov-Nutzer/innen mit dem Recht E-Akten anzulegen

Diese Anwender/innen können das Recht erhalten, Akten, Vorgänge und Dokumente im E-Akten-System anzulegen. Sie haben lesenden- und schreibenden Zugriff auf alle Schriftgutobjekte in den zugeordneten strukturierten Ablagen. Der schreibende Zugriff erlaubt das Anlegen und die Bearbeitung von Objekten, die Pflege der Metadaten, das Setzen von Wiedervorlagen und das Verschieben von Objekten. Ebenfalls möglich ist das Löschen von Objekten, welches ein Verschieben in den Papierkorb nach sich zieht. Das endgültige Löschen im E-Aktensystem ist allerdings nur den Löschadministratoren/innen (Vier-Augen-Prinzip) vorbehalten (s. Kapitel 4.3).

Variante 2: eGov-Nutzer/innen ohne das Recht E-Akten anzulegen

Diese Anwender/innen verfügen über die gleichen Rechte, wie eGov-Nutzer/innen, jedoch ohne das Recht Akten anzulegen. Die Benennung der jeweiligen Anwender/innen obliegt der einsetzenden Behörde.

Abbildung 2: Überblick über Rechte der eGov-Nutzer/innen (gov_user)[8]

Rechte		**LAQUILA**	**ZfsL**	**Gem. Ablage Prüfungsverfahren**	
				LAQUILA	**Jew. ZfsL**
Lesender Zugriff im Aktenplan	Jeder eGovNutzende hat Einblick in den gesamten Aktenplan. Abhängig von der Leseberechtigung in der strukturierten Ablage wird der Blick auf die Akten allerdings begrenzt.	✔	✔	✔	✔
Lesender Zugriff auf Schriftgutobjekte / Leseberechtigung in der strukturierten Ablage	Die Nutzenden haben grundsätzlich lesenden Zugriff auf sämtliche Schriftgutobjekte ihrer Organisationseinheit. Analog ist dieses Prinzip auch auf Projektteams und Arbeitsgruppen übertragbar.	✔	✔	✔	✔
Schreibender Zugriff auf	Die Nutzenden haben grundsätzlich schreibenden Zugriff auf sämtliche	✔	✔	✔	✔

[8] Zentrales Berechtigungskonzept E-Akte S. 8 ff. bezeichnet diese Rolle als „gov_user“

Schriftgutobjekte / Schreibberechtigung in der strukturierten Ablage	Schriftgutobjekte der Organisationseinheit, der sie angehören. Analog ist dieses Prinzip auch auf Projektteams und Arbeitsgruppen übertragbar.				
Lesender Zugriff in leitender Position	Alle leitenden Personen (etwa Behörden-, Sachgebiets-, Arbeitsbereichsleitungen) haben grundsätzlich lesenden Zugriff auf alle ihnen nachgeordneten Organisationseinheiten.[9]	✔	✔	✔	✔
Eingabe von Metadaten*	Die Nutzenden können beschreibende Informationen zu Akte, Vorgang und Dokument anlegen.	✔	✔	✔	✔
Dokumente verschieben*	Die Nutzenden können Dokumente in einen anderen Vorgang verschieben.	✔	✔	✔	✔
Vorgänge (bereichsintern) verschieben*	Die Nutzenden können Vorgänge in eine andere Akte (auf die sie berechtigt sind) verschieben.	✔	✔	✔	✔
Löschen (erstes Augenpaar)*	Die Nutzenden können leere Akten und Vorgänge sowie Dokumente für das Löschen vorbereiten d.h. in den Papierkorb legen. Speziell berechtigte Nutzende/Löschadministration müssen dann die Löschung bestätigen.	✔	✔	✔	✔
Objekte wiederherstellen (Papierkorbbearbeitung)*	Die Nutzenden können Objekte im persönlichen Papierkorb bis zu 14 Tage nach Löschung wiederherstellen.	✔	✔	✔	✔
Akten aus- und einblenden	Leere Akten und Akten, die nur abgeschlossene Vorgänge enthalten, können von den Nutzenden aus- und wieder eingeblendet werden.	✔	✔	✔	✔
Reaktivieren von Vorgängen innerhalb der Transferfrist[10]*	Um eine Rücknahme in die aktive Bearbeitung während der Transferfrist vorzunehmen, muss der Nutzende Zugriffsrechte auf den Vorgang haben. Wählt er dann die Funktion „Vorgang reaktivieren“, so wird z.B. das „z.d.A.-Datum“ des Vorgangs entfernt.	✔	✔	✔	✔

[9] Mit Blick auf die kleinen Strukturen erhalten die ZfsL-Leitungen und die Seminarleitungen jeweils lesenden und schreibenden Zugriff auf alle ihnen nachgeordneten Organisationseinheiten.

[10] Den Anfang der Aufbewahrungsfrist bildet die sogenannte Transferfrist. Diese Transferfrist wird systemweit einheitlich definiert und mit 12 Monaten vorbelegt. Innerhalb der Transferfrist besteht die Möglichkeit, einen abgeschlossenen Vorgang nach der Schlussverfügung „zu den Akten“ (z.d.A.) (Funktion: Vorgang abschließen [z.d.A.]) wieder in die aktive Bearbeitung zurück zu nehmen.

Optional (gov_files_creator): Akte anlegen	Die Nutzenden können Akten anlegen.	✔	✔	✔	✔

* Bei entsprechender Schreibberechtigung s.o. schreibender Zugriff auf Schriftgutobjekte

3.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Im LAQUILA und in den ZfsL wird die Variante 1 zugrunde gelegt. Dies bedeutet:

Jede/r Mitarbeiter/in erhält als eGov-Nutzer/in das Recht, sowohl Vorgänge und Dokumente als auch Akten im E-Aktensystem anzulegen sowie die weiteren oben angeführten Rechte.

Hintergrund für die Zuordnung ist, dass insb. die ZfsL regelmäßig nur über kleine Verwaltungsstrukturen verfügen und weder bei den ZfsL noch bei der LAQUILA eine zentrale Registratur vorhanden ist. Insoweit soll den Mitarbeiter/innen parallel zu der bisherigen Papieraktenführung auch künftig das Recht erhalten bleiben, Akten eigenständig anzulegen.

4. Rollen der fachlichen und technischen Administration

Damit ein ordnungsgemäßer und regelgerechter Betrieb der E-Akte sichergestellt wird, sind bestimmte grundlegende Rechte und Funktionen besonderen Personenkreisen zugeordnet. Aufgrund der Weiterentwicklung der E-Akte wird diese stetig fortgeschrieben. Die administrativen Rollen gibt es in verschiedenen Gestaltungen. Sie haben einen verwaltungsorganisatorischen (z.B. Registratur und Fachadministration) oder eher einen technischen Bezug (technische Administration)[11] und können zentral und teilweise dezentral angesiedelt werden.

4.1. Rolle Fachadministration

4.1.1. Allgemein

Die Fachadministration ist die zentrale Stelle für die grundlegende Organisation des Betriebs der E-Akte und erste Ansprechstelle bei Problemen mit den Zugriffsrechten.

Es handelt sich um eine organisatorische Rolle, die über weitere Rechte als die eGov-Nutzer/innen verfügt.

Insbesondere im Bereich der Rechteadministration hat die Fachadministration weiterführende Rechte. Der/die Fachadministrator/in hat die Rechte zur Pflege des Aktenplans, zur Generierung von Übersichten, kann Lese- und Schreibrechte für E-Akten

[11] Vgl. zentrales Berechtigungskonzept S. 11 ff., Landesstandard 2.0 S. 60 ff.

und Vorgänge vergeben, Aufbewahrungszeiten verändern sowie XDOMEA Im- und Exporte anstoßen. Die Rechte beziehen sich auf notwendige Aufgaben, die innerhalb einer Behörde durchgeführt werden müssen. Als Alternative zu einer umfassenden Rolle können Fachadministrationsrechte auch als Einzelaufgaben an Personen delegiert werden, wodurch verschiedene Ausprägungen dieser Rolle innerhalb einer Behörde möglich sind.

Auch hier werden zur besseren Strukturierung der Rolle und Zuordnung zu Nutzenden Gruppen gebildet.

Abbildung 3: Rechte der Fachadministration

Aufgaben/Gruppen		**LAQUILA**	**ZfsL**
Aktenplanadministration (gov_fileplan_admin und gov_protocol_admin)	Die Administrierenden können • die Ergänzung des Aktenplans um Aktenplaneinheiten, • das Entfernen von nicht mehr benötigten (leeren) Aktenplaneinheiten, • die Änderung von Aktenplaneinheiten, • die Änderung der Aufbewahrungsfrist im Aktenplan, • die Änderung der Dauer der Transferfrist, vornehmen, • Aktenplan zur Vorlage beim Landesarchiv exportieren. Zu den Aufgaben der Aktenplanverwaltung gehört es auch nach Abstimmung mit dem zuständigen Archivar bzw. der Archivarin des LAV NRW, die von diesem festgesetzte „Vorbewertung“ einzutragen.	✔	
Aussonderungsbeauftragte (gov_segregation)	Die Administrierenden können das Aussonderungsverfahren, startend mit Anbietung an Landesarchiv bis zur Aussonderung/ Kassation, einleiten. Sie benötigen Schreibrechte auf den Bereich, für den eine Anbietungsliste erstellt werden soll. • Aussonderung einleiten • Anbietungslisten erstellen • Übernahme (Schriftgutarchivierung durch Landesarchiv) oder Löschung (Kassation) einleiten	✔	
Organisationsadministration (gov_admin)	Administration der Nutzer/innen-Daten: • Nutzer anlegen • Nutzerdaten bearbeiten • Nutzern Gruppen zuordnen • Passwortrücksetzung • Stellvertretungen einrichten (insb. im Notfall)	✔	

	• Nutzer deaktivieren/löschen		
Administration strukturierte Ablage (gov_structured_tray_admin)	Pflege der strukturierten Ablage • Strukturierte Ablage anlegen • Strukturierte Ablage bearbeiten • Strukturierte Ablage berechtigen d.h. bestimmten Nutzenden oder Gruppen Rechte einräumen • Leere Strukturierte Ablage löschen • Akte und Vorgänge verschieben (über einen Zuständigkeitsbereich hinaus) Die Fachadministrierenden können Übersichten generieren, die für die Weiterentwicklung und Verbesserung der E-Akte erforderlich sind. Die Administration der strukturierten Ablage hat Sicht auf alle Ebenen der strukturierten Ablage. Demgegenüber können die Nutzenden nur auf ihre Bereiche zugreifen und innerhalb dieser Bereiche Vorgänge und Dokumente verschieben.	✔	

4.1.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Die oben beschriebenen Aufgaben der Fachadministration sind Teil des First-Level-Supports für die E-Akte und dem Arbeitsbereich 3 im LAQUILA zugeordnet. Die Administrationsaufgaben werden von dort zentral für das LAQUILA und die ZfsL wahrgenommen. Für die Wahrnehmung dieser Aufgaben sind pro Aufgabe (etwa Organisationsadministration) mindestens eine zuständige Person und eine Vertretung festzulegen. Bei Bedarf können die einzelnen Aufgaben bzw. Rollen miteinander kombiniert bzw. in Personalunion wahrgenommen werden, wobei die Vertretung jeweils sichergestellt sein muss.

Die Aufgaben der Organisationsadministration und der Administration der strukturierten Ablage erfolgen in enger Abstimmung mit der für Personal und Organisation zuständigen Organisationseinheiten im LAQUILA und mit den ZfsL. Insb. bei Eintritt neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Ausscheiden von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wie auch bei Wechseln im jeweiligen Hause sind Änderungen von Berechtigungen im E-Aktensystem erforderlich.

Die Bündelung der Fachadministrationsaufgaben im LAQUILA ist unter anderem dadurch begründet, dass durch die überschaubaren Verwaltungsstrukturen in den ZfsL sich die genannten Rollen dort nur schwer umsetzen lassen. Zudem erfordert die Übernahme der Administrationsrollen auch entsprechende Schulungen, die im Vorfeld ab-

solviert werden müssen. Schließlich dient diese Ausgestaltung dazu, dass die erweiterten Zugriffsrechte effizient und von einem überschaubaren Personenkreis wahrgenommen werden.

4.1.3. Sonderfall: Prüfung durch den Landesrechnungshof

Für die Prüfung von Schriftgut durch den Landesrechnungshof ist zunächst keine eigene technische Rolle im E-Aktensystem sondern der Einblick in die zu prüfenden Akten über einen Aktenexport als XDOMEA oder als pdf-Datei vorgesehen. Sollte durch den LRH dagegen ein umfassenderer Zugriff benötigt werden, kann ggf. für den Zeitraum der Prüfung für die jeweiligen Prüfer/innen eine Rolle als fachadministrativen Nutzende angelegt werden, der der Gruppe eGov-Nutzer/in zugeordnet wird. Dieser Zugriff soll von der zentralen Fachadministration im LAQUILA überwacht werden. Die letztgenannte Lösung mit Einräumung einer eigenen Nutzerrolle für Prüfer/innen des LRH im gemeinsamen E-Aktensystem von LAQUILA und ZfsL soll nur im Ausnahmefall und nur als Übergangslösung für den Zeitraum erfolgen, in der durch das Programm DVN bzw. IT.NRW organisatorisch und technisch noch keine Rolle für die Prüfer/innen des LRH im E-Aktensystem vorgesehen ist.

4.2. Rolle: Archivar/-in des Landesarchivs

Die elektronischen Akten werden wie in der Papierwelt auch vom Landesarchiv (LA) bewertet und übernommen. Dies setzt entsprechende eingerichtete Rechte des Landesarchivs, d.h. von Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern des Landesarchivs im E-Aktensystem voraus.

Abbildung 4: Rechte des Archivars (gov_archiv)

Aufgaben/Gruppen		
Archivar (gov_archiv)	Die Archivare des Landesarchivs, die das zu den Akten gelegte Schriftgut bewerten sind für diese Gruppe vorgesehen. • Schriftgut bewerten • Schriftgut archivieren* • Schriftgut für Löschung vormerken*	✔ Landesarchiv

* Bedarf entsprechender Schreibberechtigung

4.3. Rolle: Löschadministration

4.3.1. Allgemein

Der/die Löschadministrator/in verfügt über das Recht Elemente endgültig zu löschen. Es handelt sich um eine organisatorisch inhaltliche Aufgabe. Die elektronische Aktenführung sieht die Verwendung des 4-Augen–Löschprinzips vor. Dadurch wird die Revisionssicherheit des E-Aktensystems gestützt. Das bedeutet, dass die eigentlichen Nutzer/innen zunächst Inhalte nur in den Papierkorb verschieben, nicht aber endgültig löschen können. Diese Aufgabe übernimmt die Löschadministration. Er/sie sichtet den

administrativen Papierkorb und kann die dort liegenden Objekte endgültig löschen oder wiederherstellen. Löschadministratoren/innen können pro Organisationseinheit oder auch zentral eingerichtet werden.

Abbildung 5: Rechte der Löschadministration (gov_delete_admin)

Aufgaben/Rechte		LAQUILA	ZfsL
Sichtung des administrativen Papierkorbs	Für einen bestimmten Bereich ist es der Löschadministration möglich, Inhalte einzusehen.	✔	
Umsetzung des Vier-Augen Löschprinzip	Die Nutzenden können Objekte löschen, die im Papierkorb liegen sowie Adminpapierkörbe löschen.	✔	
Wiederherstellung von Objekten	Die Nutzenden können im Adminpapierkorb befindliche Objekte wiederherstellen. Die Löschadministration benötigt abhängig vom Wiederherstellungsobjekt Lese- und Schreibrechte: Sofern ein Objekt in seinem Ursprungsobjekt (Vorgang oder Akte) wiederhergestellt werden soll, reichen Leserechte aus. Sobald eine Wiederherstellung innerhalb eines anderen Objektes erfolgen soll, so werden Schreibrechte auf dieses Objekt erforderlich.	✔	
Erstellung von Übersichten	Generierung von Übersichten, die aus Rechts-/Revisionssicherheit erforderlich sind (Löschliste).	✔	

4.3.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Die administrative Rolle des Löschadministrators/der Löschadministratorin für das LAQUILA und die ZfsL wird im LAQUILA dem Arbeitsbereich 3 zugeordnet.

Es sollen mindestens zwei Personen[12] mit den Aufgaben der Löschadministration betraut werden, die sich gegenseitig vertreten können.

Die zentrale Verortung der Löschadministration ist dadurch begründet, dass innerhalb der einzelnen ZfsL eine Löschadministration mit zwei Personen meist nur schwer abbildbar ist. Im Fall von Mitarbeiterwechseln oder –ausfällen könnte es zudem dazu kommen, dass die Position der Löschadministration zeitweise unbesetzt wäre.

Im Fall von Zweifelsfragen hält die zentrale Löschadministration vor der endgültigen Löschung von Dokumenten Rücksprache mit dem betroffenen ZfsL.

[12] Personen sind hier nicht mit Vollzeitstellenäquivalenten gleich zu setzen.

4.4. Rolle (System-)Administration

Die Systemadministration liegt bei IT.NRW und verfügt über umfassende Rechte in Bezug auf den Basisdienst E-Akte. Der/Die Systemadministrator/in IT.NRW legt die Grundeinstellungen fest, kommuniziert grundlegende technische Anforderungen und löst anfallende Probleme. Alle technischen Einstellungen, die nicht im Bereich der technischen Administration innerhalb der Behörde liegen, werden von der Systemadministration umgesetzt.

Aufgaben der Systemadministration sind z.B.

- Die Domänenverwaltung
- Die grundsätzliche Definition von Berechtigungsstrukturen
- Die Verwaltung der Masken
- Die Sicherstellung der Grundfunktion und Einrichtung der Server
- Die Aktualisierung der Server
- Implementierung der Landesstandards

4.5. Technische Administrator/in (Clientadministrator/in)

4.5.1. Allgemein

Der/die technische Administrator/in verwaltet die technische Infrastruktur und stellt die Technik in der Behörde bereit. Er/Sie ist verantwortlich für die Clientinstallation, Herstellung der Verbindung und weitere Anbindungen. Sie ergänzt die Fachadministration mit Wissen um die technischen Gegebenheiten und Prozesse in der Behörde und unterstützt zudem bei technischen Problemen.

Abbildung 4: Übersicht technische Administration

Aufgaben		LAQUILA	ZfsL
Clientbereitstellung	Bereitstellung des nscale-Clients innerhalb der Behörde und Installation von Aktualisierungen innerhalb der Behörde.	✔	
Pflege des Active Directory (AD)	Die Pflege des ADs oder der festgelegten AD-Gruppen innerhalb einer Behörde legt fest, wer Zugriff auf nscale erhält. Es findet keine Synchronisation der AD- und nscale-Gruppen statt.	✔	
Lauffähigkeit sicherstellen	Die technisch Administrierenden können • die Lauffähigkeit des E-Aktensystems testen, • Fehlersituationen nachstellen. • Sie sind Ansprechpersonen bei IT-technischen Problemen (z.B. Rendervorgangsproblemen)	✔	

	• Sie können Passwörter zurücksetzen.		
Schnittstelle zu IT.NRW	Darf Kontakt zum Support bei IT.NRW aufnehmen und den Support anstoßen. Die technische Administration ist die Schnittstelle zwischen dem Support bei IT.NRW und der Behörde.	✔	

4.5.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Die technische Administration für das LAQUILA und die ZfsL wird zentral durch den Arbeitsbereich 3 im LAQUILA wahrgenommen.

4.6. Weitere Rolle: Lokaler Behördensupport

Im LAQUILA (Arbeitsbereich 3) wird ein lokaler First-Level Support für die E-Akte zentral für LAQUILA und die ZfsL eingerichtet. Hier wird unterschieden nach Problemen in der Anwendung/ den fachadministrativen Aufgaben der E-Akte und entsprechenden Hilfestellungen (First-Level Support) und technischen Problemen (Second-Level Support) und deren Entstörung.

Der für fachliche Anfragen zuständige First Level Support und der für technische Probleme zuständige Second-Level Support arbeiten als „back office“ mit Hilfe des bereits bestehenden Ticketsystems iTop eng zusammen.

Als zentraler Anlaufpunkt für die Nutzerinnen und Nutzer wird die bereits bestehende Hotline um eine EVA-Hotline erweitert. Die Besetzung der EVA-Hotline wird im Arbeitsbereich 3 angesiedelt.

Die Mitarbeitenden der Hotline nutzen das bestehende Ticketsystem. Für die Nutzenden des E-Aktensystems ist es jederzeit auch außerhalb der Servicezeiten (entsprechend der generellen Servicezeiten des Informationstechnischen Dienstes) der Hotline möglich, Anfragen selbstständig über den Service Desk (Webportal), beziehungsweise über die zentrale E-Mailadresse it-support@laquila.nrw.de einzureichen. Unterstützend wird auf dem Webportal ein Selbsthilfebereich aufgebaut.

Die/der Bearbeitende einer Anfrage klärt zunächst, ob es sich um ein fachliches Anwendungsproblem oder um ein technisches Problem (System-Fehler, Client-Problem, IT-Umgebung etc.) handelt. Die Anfrage wird dann entsprechend an die jeweils zuständige Fachadministration oder die technische Administration weitergegeben, sofern sie nicht unmittelbar beantwortet werden kann.

Sofern eine technische Störung vorliegen sollte, die durch den Second-Level Support des Informationstechnischen Dienst nicht behebbar ist, wird der Support von IT.NRW als externer Dienstleister angesprochen. Der Second-Level Support stellt die Schnittstelle zum Support bei IT.NRW dar. Nur er ist berechtigt, entsprechende Anfragen an IT.NRW zu richten.

Der First-Level Support übernimmt damit im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- Differenzierung der Anfragen im Hinblick, ob es sich um interne Themen handelt oder Themen, die an den Support bei IT.NRW weitergeleitet werden müssen.
- Unterstützung bei Anwenderproblemen.
- Sämtliche anfallenden Aufgaben und Anfragen im Rahmen der Fachadministration.
- Entgegenname und Bündelung neuer fachlicher Anforderung.
- Bündelung von Verbesserungsvorschlägen und deren Bewertung aus Sicht der jeweiligen Zuständigkeit (technische und fachliche Anforderungen) für die Mitwirkung am zentral beim CIO eingerichteten Anforderungsmanagement (Ansprechperson für das Anforderungsmanagement / Vertretung im zuständigen ressortübergreifenden Entscheidungsgremium für das Anforderungsmanagement erfolgt durch das MSB).

Der Second-Level Support übernimmt damit im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- Entstörung, beziehungsweise Koordination ebendieser innerhalb des Informationstechnischen Dienstes.
- Weiterleitung von technischen Anfragen an den Support bei IT.NRW.
- Entgegenname und Bündelung neuer technischer Anforderung.