

**Rollen- und Berechtigungskonzept für den Betrieb
der E-Laufmappe
für
das Landesamt für Qualitätssicherung und Informa-
tionstechnologie 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-LAUFMAPPENSYSTEMS	4
2.1.	E-Laufmappen Work-Flow	4
2.2.	Anwendungsoberflächen	4
3.	ROLLEN IN DER E-LAUFMAPPE	5
3.1.	E-Laufmappe-Nutzende	5
3.1.1.	Allgemein	5
3.1.2.	Regelung im LAQUILA und in den ZfsL	7
4.	ROLLEN DER FACHLICHEN UND TECHNISCHEN ADMINISTRATION	7
4.1.	Rolle (System-)Administration	8
4.2.	Rolle Fachadministration	8
4.2.1.	Allgemein	8
4.2.2.	Regelung im LAQUILA und in den ZfsL	11
4.3.	Rolle Technische Administration (Clientadministration)	11
4.3.1.	Allgemein	11
4.3.2.	Regelung im LAQUILA und in den ZfsL	11
5.	WEITERE ROLLE: LOKALER BEHÖRDENSUPPORT	12

1. Einleitung

1.1. Adressaten des Dokuments

Das Dokument bildet die Grundlage für die Einrichtung, den Betrieb und die Nutzung der Anwendung E-Laufmappe (bestehend aus Laufmappe und Postmappe)¹ im Landesamt für Qualitätssicherung und Informationstechnologie der Lehrerbildung (LAQUILA) und in den Zentren für schulpraktische Lehrerbildung (ZfsL) und insbesondere für die Administrationsaufgaben, die Rechte der Nutzenden und vorangehend für die entsprechende Konfiguration der E-Laufmappe im Rollout der E-Verwaltungsarbeit. 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

Die E-Laufmappe ist neben der E-Akte und dem Ersetzenden Scannen ein zentraler Baustein der E-Verwaltungsarbeit. Das E-Laufmappen-System stellt eine Eigenentwicklung des Landes dar. Die Bereitstellung und der Betrieb des Systems sowie der technische Produktsupport erfolgen - wie bei der E-Akte - zentral durch IT.NRW. Der Einsatz der Basiskomponente E-Laufmappe im LAQUILA und in den ZfsL setzt die Zuordnung von Rollen und Berechtigungen im System voraus. Es müssen für den Betrieb der E-Laufmappe administrative Aufgaben definiert und zuständigen Organisationseinheiten zugeordnet werden. Gleichmaßen sind die für alle Nutzenden 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 Digitale Verwaltung NRW (DVN) und durch Festlegungen in den ressortübergreifenden Mustern und Vorgaben, insbesondere durch das Rollen- und Nutzendenrahmenkonzept der E-Verwaltungsarbeit und den Landesstandard 1.0 für die E-Laufmappe vorgegeben. Maßgeblich ist das zentral entwickelte Berechtigungskonzept für die E-Laufmappe, das die detaillierten Ausprägungen der jeweiligen Rollen enthält.

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-Laufmappe.

¹ Die Basiskomponente E-Laufmappe umfasst die Laufmappe und die Postmappe. Letztere ist eine spezielle Ausprägung für den Transport der zentral gescannten Post. Im Weiteren wird nur von „E-Laufmappe“ oder von „Mappen“ für die Laufmappen und Postmappen gesprochen.

Dies bedeutet, dass die Rollen im E-Laufmappensystem mit den unterschiedlichen Berechtigungen grundsätzlich zentral statuiert und als solche von den Ressorts zugrunde zu legen sind. Im nachfolgenden Rollen- und Berechtigungskonzept für die E-Laufmappe im LAQUILA und in 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 und sodann die neben der Rolle „Nutzende“ erforderlichen Systemrollen (technische und administrative Rollen) bestimmten Organisationseinheiten 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-Laufmappensystems

Zum grundlegenden Verständnis der E-Laufmappe sollen jedoch zunächst wesentliche Rahmenbedingungen der Nutzung der E-Laufmappe erläutert werden.

2.1. E-Laufmappen Work-Flow

Die Mappen sind als sogenannte Ad-hoc-Workflows realisiert, bei denen der zu beteiligende Personenkreis und die zu bearbeitende Fragestellung bei jeder Mappe unterschiedlich sein kann. Welche Funktionalitäten eine Benutzerin/ein Benutzer ausüben kann, definiert sich über die Rolle, die sie/er im Arbeitsablauf (Workflow) bzw. dem Laufweg der jeweiligen Mappe einnimmt. So kann bspw. eine erstellende Person einer Mappe andere Funktionen aufrufen als eine empfangende Person. Weiterhin sind die zur Verfügung stehenden Funktionalitäten abhängig von dem Status der Mappe. Benutzende können bspw. bei einer sich noch im Umlauf befindlichen Mappe andere Funktionen ausführen als bei einer bereits abgeschlossenen Mappe.

2.2. Anwendungsoberflächen

In Abhängigkeit davon, welche Rolle genutzt wird, wird mit unterschiedlichen Anwendungsoberflächen bzw. Clients gearbeitet.

Zum einen gibt es den **Outlook-Client**. Mit dieser Oberfläche können alle Benutzenden arbeiten. Es handelt sich um den Hauptclient für den Einsatz am Arbeitsplatzrechner (Desktop-PC). Der Vorteil des Outlook-Clients ist die Integration in Microsoft Outlook, sodass eine gewisse Kenntnis der Oberfläche seitens der Benutzenden unterstellt werden kann. Dies sollte die Akzeptanz der E-Laufmappe erhöhen und den Umgang erleichtern.

Zusätzlich haben alle Benutzenden die Möglichkeit den **Web-Client** zu nutzen, welcher dazu konzipiert wurde die E-Laufmappe mittels mobiler Geräte (Mobiltelefone und Tablets) insbesondere durch die Leitungsebenen von unterwegs zu nutzen. Als Web-Anwendung wird dieser Client über einen Browser aufgerufen, also nicht aus Outlook.

Der Web-Client kann aber auch mit einem Arbeitsplatzrechner (Desktop-PC) genutzt werden.

Aufgrund der technischen Restriktionen auf mobilen Geräten besitzt der Web-Client jedoch einen verringerten Funktionsumfang als der Outlook-Client. Wegen der Einzelheiten und den jeweils zu beachtenden Schritten bei der Nutzung der Clients wird auf die jeweils geltende Bedienungsanleitung für den Web-Client bzw. den Outlook-Client verwiesen.² Für das hier vorliegende Rollen- und Berechtigungskonzept sind diese nicht relevant.

Benutzende mit einer Administrationsrolle können zudem auf den **Admin-Client** zugreifen. Beim Admin-Client handelt es sich um ein Ergänzungsmodul der E-Laufmappe zur zentralen, administrativen Verwaltung und Konfiguration der E-Laufmappe. Auch hier erfolgt der Zugriff über einen Webbrowser und nicht über Outlook. Der Admin-Client ist für die Benutzenden, die keine Administrationsaufgaben wahrnehmen, nicht relevant.

3. Rollen in der E-Laufmappe

In der E-Laufmappe gibt es verschiedene Rollen mit verschiedenen Berechtigungen. Durch die Zuordnung zu einer Rolle erhält eine Gruppe von Benutzenden das Recht bestimmte Funktionen auszuführen. Grundsätzlich wird zwischen der Rolle der „E-Laufmappe-Nutzenden“ und den Administrationsrollen unterschieden. Wird bei den Rechten im Folgenden von Mappen gesprochen, ist hiervon sowohl die E-Laufmappe als auch die E-Postmappe betroffen. Bei Rechten, die sich nur auf eine Mappenart beziehen, werden diese ausdrücklich erwähnt.

3.1. E-Laufmappe-Nutzende

3.1.1. Allgemein

Alle Benutzenden der E-Laufmappe verfügen über die Rolle „E-Laufmappe-Nutzende“. Die Berechtigung der Benutzenden die E-Laufmappe zu nutzen erfolgt über die Active-Directory-Verwaltung der jeweiligen Behörde.

Alle Benutzenden verfügen über die gleichen Berechtigungen und können somit die gleichen Funktionalitäten nutzen. Einzelnen Benutzenden können keine gesonderten Rollen oder Berechtigungen zugeordnet werden.

Tabelle 1: Überblick über die grundlegenden Rechte der E-Laufmappen-Nutzenden

Rechte	Beschreibung	LAQUILA	ZfsL
--------	--------------	---------	------

² <https://www.nrw-connect-extern.nrw.de/confluence/display/SBEVATK4/Anleitungen+E-Laufmappe>

Lesender Zugriff auf Mappen	Die Benutzenden haben als Laufwegsteilnehmende lesenden Zugriff auf die Inhalte und Historie der entsprechenden Mappen, wenn sie die erstellende Person sind oder wenn sie bereits am Laufweg beteiligt waren und die Mappe noch nicht abgelegt wurde.	✓	✓
Mappen erstellen, Entwurf speichern und Umlauf starten	Die Benutzenden können Mappen erstellen. Dabei definieren sie den Laufweg, den Verbleib (nur bei Laufmappen), den Betreff, etwaige Zusatzinformationen und fügen Dokumente hinzu. Benutzende können die erstellte Mappe als Entwurf speichern oder den Umlauf starten.	✓	✓
Mappen bearbeiten	Die Benutzenden haben als aktuelle bearbeitende Personen schreibenden Zugriff auf die entsprechende Mappe, sofern diese nicht durch eine andere Person zur Bearbeitung gesperrt ist. ³ Generell lassen sich Haupt- und Nebendokumente, Laufweg, Betreff und Zusatzinformationen bearbeiten. In Postmappen können Haupt- und Nebendokumente nicht bearbeitet werden.	✓	✓
Nebendokumente hinzufügen/entfernen	Die Benutzenden können als aktuelle bearbeitende Person neue Nebendokumente hinzufügen und vorhandene Nebendokumente, die sie selbst im aktuellen Schritt hinzugefügt haben, entfernen.	✓	✓
Laufweg bearbeiten	Die Benutzenden können als aktuelle bearbeitende Person die Reihenfolge künftiger Laufwegsteilnehmender ändern, die Verfügungspunkte künftiger Laufwegsteilnehmender ändern (nur bei Laufmappen), neue Laufwegsteilnehmende hinzufügen sowie künftige Laufwegsteilnehmende aus dem Laufweg entfernen.	✓	✓
Laufmappen zeichnen	Die Benutzenden können als aktuelle bearbeitende Person Laufmappen positiv oder negativ zeichnen.	✓	✓
Postmappen sichten	Die Benutzenden können als aktuelle bearbeitende Person Postmappen sichten und einen Sichtvermerk anbringen.	✓	✓
Mappen ablegen	Die Benutzenden können als ablageverantwortliche Person die Mappen nach beendetem Umlauf ablegen (verakten), d.h. in die elektronische Akte ablegen.	✓	✓
Ablageverantwortung weiterleiten	Nach Umlaufende kann die Ablageverantwortung vor der Ablage von der ursprünglichen, bei der Er-	✓	✓

³ Dies ist vor allem bei der Nutzung durch zugriffsbefugte Stellvertreter/innen der Fall: Geht eine E-Laufmappe ein und bearbeitet eine zugriffsberechtigte Person die E-Laufmappe, so ist diese für die anderen Zugriffsberechtigten gesperrt. Dies verhindert eine versehentliche Doppelbearbeitung. Bei paralleler (sternförmiger) Beteiligung können die parallel adressierten Laufwegbeteiligte die E-Laufmappe ebenfalls nicht zeitgleich öffnen. Hier wird die Sperre wieder aufgehoben, sobald der aktuell zugreifende Laufwegsbeteiligte seine Bearbeitung beendet hat.

	stellung der Mappe festgelegten ablageverantwortlichen Person an eine andere Person weitergegeben werden.		
Mappen exportieren	Die Benutzenden können die Mappen, auf die sie lesenden Zugriff haben, exportieren, d.h. auf ihr lokales Dateisystem speichern.	✓	✓
Mappen zurückziehen/wiederverwenden	Die Benutzenden können als erstellende Person einer E-Laufmappe die E-Laufmappe zurückziehen und damit den Umlauf abbrechen. Mappen die zurückgezogen/abgebrochen wurden, können von der erstellenden Person wiederverwendet werden, allerdings ohne die Übernahme der Historie und Dokumenten aus der E-Akte.	✓	✓
Mappen vertraulich kennzeichnen	Die Benutzenden können Mappen beim Erstellen, wenn sie die erstellende Person sind, oder während des Umlaufs, wenn sie die aktuelle am Laufweg teilnehmende Person sind, als vertraulich kennzeichnen.	✓	✓
Stellvertretungen einrichten	Die Benutzenden können andere Benutzende als Stellvertretungen definieren.	✓	✓
Stellvertretungen innehaben	Die Benutzenden übernehmen als Stellvertretungen sämtliche Rechte der zu vertretenden Person.	✓	✓
Hilfeseite aufrufen	Die Benutzenden können über eine Hilfe-Schaltfläche eine Hilfeseite in NRW connect intern aufrufen. Dort finden sich weitere Informationen zur E-Laufmappe.	✓	✓

3.1.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Im **LAQUILA** werden alle Arbeitsplätze mit der E-Laufmappe ausgestattet. Die Rolle der E-Laufmappen-Nutzenden bietet keine Variationsmöglichkeiten in der Rechtevergabe. Somit erhalten alle mit der E-Laufmappe ausgestatteten Mitarbeiter/innen im LAQUILA die Rolle der/des E-Laufmappen-Nutzenden.

In den **ZfsL** werden die Arbeitsplätze der ZfsL-Leitungen und Seminarleitungen sowie der Verwaltungsbeschäftigten mit der E-Laufmappe ausgestattet. Die Rolle der E-Laufmappen-Nutzenden bietet keine Variationsmöglichkeiten in der Rechtevergabe. Somit erhalten alle mit der E-Laufmappe ausgestatteten Mitarbeiter/innen in den ZfsL die Rolle der/des E-Laufmappen-Nutzenden.

4. Rollen der fachlichen und technischen Administration

Neben der Rolle der „E-Laufmappe-Nutzenden“ gibt es Administrationsrollen. Diese befähigen die Personen dieser Rollen spezielle Funktionen im Admin-Client auszuführen. Der Admin-Client ist für folgende Rollen freigeschaltet:

- Administration (Rolle wird mandantenübergreifend d.h. behördenübergreifend einer Person bei IT.NRW zugeordnet, für LAQUILA und die ZfsL nicht relevant)

- Fachadministration (Personenzuordnung nur für den behördeneigenen Mandanten)

Neben den beiden genannten Administrationsrollen ist auch die Rolle der technischen Administration für die E-Laufmappe zu besetzen.

4.1. Rolle (System-)Administration

Die Person, die die Rolle „Administration“ innehat, verwaltet übergreifende Einstellungen innerhalb der E-Laufmappen-Installation für alle Mandanten bzw. Behörden. Diese Rolle ist ähnlich der Rolle der Systemadministration beim E-Aktensystem (vgl. Rollen- und Berechtigungskonzept E-Akte) und wird von IT.NRW besetzt. Die administrierende Person kann weitere Personen für die Administration oder die Fachadministration bestimmen.

Tabelle 2: Rechte der Administration

Rechte	Beschreibung	
Hinzufügen/Entfernen von Fachadministrationsrechten	Die administrierenden Personen können Benutzenden Fachadministrationsrechte zuweisen bzw. entziehen.	✓ IT.NRW
Hinzufügen/Entfernen von Administrationsrechten	Die administrierenden Personen können Benutzenden Administrationsrechte zuweisen bzw. entziehen.	✓ IT.NRW

Administrierende Personen haben zusätzlich alle Berechtigungen, die auch fachadministrierende Personen haben. Mit einer Ausnahme: Administrierende Personen sind nicht berechtigt einen Umlauf zu löschen. Diese Berechtigung ist ausschließlich fachadministrierenden Personen vorbehalten.

4.2. Rolle Fachadministration

4.2.1. Allgemein

Die Rolle „Fachadministration“ wird pro Mandanten eingestellt und kann nur in diesem Bereich Einstellungen vornehmen. Die Person, die die Rolle „Fachadministration“ innehat, sieht keine anderen Mandanten bzw. Behörden innerhalb des Admin-Clients. Pro Mandanten können beliebig viele Benutzendenkonten der Rolle „Fachadministration“ zugeordnet werden. Eine initiale fachadministrierende Person wird bei der Bereitstellung des Admin-Clients einer Person aus der Behörde zugeordnet und der jeweiligen Behörde mitgeteilt.

Die fachadministrierende Person kann bzgl. der E-Laufmappen der Behörde Listenansichten inkl. der dazugehörigen Detailansicht einer E-Laufmappe anzeigen lassen, hat den für die Administrationsaufgaben erforderlichen Zugriff auf Dokumenteninformationen, verfügt über eine übergreifende Suche mit Filterfunktionen, hat eine Übersicht über die Systemfehlermeldungen und fehlerhafte Mappen, kann Dokumenten-Check-Outs rückgängig machen und unterbrochene Work-Flows neu starten. Zudem kann sie Stellvertretungen aktivieren bzw. deaktivieren.

Die Administrationsrollen und insbesondere die Fachadministration dienen der Gewährleistung des Betriebs und der kontinuierlichen und störungsfreien Arbeit mit der E-Laufmappe, keinesfalls jedoch der Prüfung oder gar Überwachung der Nutzenden zum Zwecke der Leistungskontrolle.

Tabelle 3: Überblick über die grundlegenden Rechte der E-Laufmappen-Fachadministration

Rechte	Beschreibung	LAQUILA	ZfsL
Mappen suchen	Die fachadministrierenden Personen haben eine Übersicht über alle Mappen des Mandanten. Die Suchfunktion umfasst u.a. Mappenart, Mappenstatus, ID, Betreff, Erstellungsdatum, erstellende Person, Status, Laufwegsteilnehmende. Die Suche kann durch Datumsbereiche eingegrenzt werden.	✓	
Mappen anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können sich Informationen zu einer bestimmten Mappe anzeigen lassen. Es können u.a. ID, Systemname der erstellenden Person, Erstellungsdatum, Betreff der Mappe, Status der Mappe und Mappentyp in einer Listenansicht dargestellt werden. Sie können die Mappen nach unterschiedlichen Listen filtern. So können bspw. fehlerhafte Mappen identifiziert werden. Eine detaillierte Mappenansicht umfasst die Anzeige der Laufwegsteilnehmenden, Zusatzinformationen, die Auflistung von Dokumenten und die Anzeige der Historie. Aus datenschutzrechtlichen Gründen kann jedoch keine Einsicht in die Dokumente genommen werden.	✓	
Laufwegsteilnehmende benachrichtigen	Die fachadministrierenden Personen können Laufwegsteilnehmende einer Mappe über die „mailto“-Funktion benachrichtigen.	✓	
Sperrung von Mappen aufheben	Sofern die Mappe durch die aktuell bearbeitende Person oder durch ihre Stellvertretung in der Bearbeitung des aktuellen Laufwegschritts für die Bearbeitung exklusiv gesperrt wurde, kann die Sperre durch fachadministrierende Personen aufgehoben werden.	✓	
Laufweg editieren	Die fachadministrierenden Personen können zukünftige Laufwegschritte editieren.	✓	
Aktuellen Laufwegsteilnehmer bearbeiten	Die fachadministrierenden Personen können den aktuellen Laufwegsteilnehmer durch eine andere Person ersetzen.	✓	
Ablageverantwortung neu zuweisen	Die fachadministrierenden Personen können nach beendetem Umlauf die Ablageverantwortung der E-Laufmappe an eine andere Person delegieren.	✓	
Umlauf abbrechen und Mappe löschen	Die fachadministrierenden Personen können einen Umlauf abbrechen und die Mappe löschen.	✓	

Umlauf abbrechen, zurücksetzen und neustarten	Die fachadministrierenden Personen können einen Umlauf abbrechen, zurücksetzen und neustarten. Die Mappe wird somit erneut der ersten Laufwegsteilnehmerin/dem ersten Laufwegsteilnehmer zugewiesen.	✓	
Benutzende suchen	Die fachadministrierenden Personen können sich alle „E-Laufmappen-Nutzenden“ des Mandanten anzeigen lassen und nach bestimmten Benutzenden suchen.	✓	
Benutzende anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können sich Vor- und Nachname, Domäne und Systemname, E-Mail-Adresse, Benutzendenrolle (bspw. „Fachadministrator/in“, „E-Laufmappe-Nutzende“), DMS-Status und Stellvertretungen einer von Benutzenden anzeigen lassen.	✓	
Mappen-Fehlermeldungen von Benutzenden anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können sich alle von Benutzenden generierten Fehlermeldungen anzeigen lassen, die maximal 30 Kalendertage zurückliegen.	✓	
Mappen einer Benutzerin/eines Benutzers anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können alle Mappen von einzelnen Benutzenden, an denen die nutzende Person beteiligt ist, anzeigen lassen.	✓	
Benutzende benachrichtigen	Die fachadministrierenden Personen können eine Benutzende über die „mailto“-Funktion benachrichtigen.	✓	
Benutzende entfernen	Die Administration kann einzelnen Benutzenden die Zugriffsrechte auf die E-Laufmappe entziehen.	✓	
Stellvertretungen von Benutzenden verwalten	Die fachadministrierenden Personen können sich die Stellvertretungen von Benutzenden anzeigen lassen, Stellvertretungen hinzufügen/entfernen sowie Stellvertretungen aktivieren/deaktivieren.	✓	
Funktionspostfächer verwalten	Die fachadministrierenden Personen können die Funktionspostfächer eines Mandanten anzeigen und deren Mitglieder hinzufügen/entfernen	✓	
Systeminformationen und Statistiken anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können mandantenspezifische Systeminformationen und Statistiken abrufen.	✓	
Fehlermeldungen anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können alle generierten Fehlermeldungen des Mandanten anzeigen lassen, die maximal 30 Kalendertage zurückliegen.	✓	
Protokolle anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können sich alle protokollierten Ereignisse des Mandanten anzeigen lassen.	✓	
Löschprotokolle anzeigen	Die fachadministrierenden Personen können sich alle protokollierten Löschvorgänge des Mandanten anzeigen lassen	✓	

4.2.2. Regelung im LAQUILA und in den ZfsL

Die oben beschriebenen Aufgaben der E-Laufmappen-Fachadministration werden 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 mindestens zwei zuständige Personen und eine Vertretung festzulegen.

4.3. Rolle Technische Administration (Clientadministration)

4.3.1. Allgemein

Neben den beiden bereits genannten Administrationsrollen ist auch die Rolle der technischen Administration für die E-Laufmappe zu besetzen. Die Definition und der Aufgabenbereich dieser Rolle entspricht denen der E-Akte.

Tabelle 4: Übersicht technische Administration

Aufgaben		LAQUILA	ZfsL
Clientbereitstellung	Bereitstellung der E-Laufmappen-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 das E-Laufmappensystem erhält.	✓	
Lauffähigkeit sicherstellen	Die technisch Administrierenden können <ul style="list-style-type: none"> • die Lauffähigkeit des Systems testen, • Fehlersituationen nachstellen. • Sie sind Ansprechpersonen bei IT-technischen Problemen • 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.	✓	

4.3.2. 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.

Es wird sichergestellt, dass für jede technisch administrierende Person auch eine Stellvertretung benannt wird.

5. Weitere Rolle: Lokaler Behördensupport

Im LAQUILA (Arbeitsbereich 3) wird ein lokaler First Level Support für die E-Laufmappe zentral für LAQUILA und die ZfsL eingerichtet. Hier wird unterschieden nach Probleme in der Anwendung/Fachadministrativen Aufgaben der E-Laufmappe 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 Nutzende des E-Laufmappen Systems 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.

Der Bearbeitende einer Anfrage klärt zunächst, ob es sich ein fachliches Anwendungsproblem oder 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 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
- Entgegennahme 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
- Entgegennahme und Bündelung neuer technischer Anforderung