



FÜHRUNGS-AKADEMIE  
BADEN-WÜRTTEMBERG

Datenschutz- und Datensicherheitskonzeption

Anlage 5

# BILDUNG21

## Betriebskonzeption

### Integriertes Bildungsmanagementsystem

**Version 3**

Dr. Siegfried Mauch  
Oktober 2009

Führungsakademie Baden-Württemberg  
Hans-Thoma-Str. 1  
76133 Karlsruhe  
Telefon: (07 11) 126 - 1014  
Telefax: (07 11) 126 - 1019  
E-Mail: [siegfried.mauch@um.bwl.de](mailto:siegfried.mauch@um.bwl.de)

# Inhaltsverzeichnis

|       |   |   |
|-------|---|---|
| 1     | Einleitung .....  | 3 |
| 2     | Betriebstelle BILDUNG21 der Führungsakademie .....              | 3 |
| 2.1   | Übersicht .....   | 3 |
| 2.2   | Aufbauorganisation.....   | 4 |
| 2.3   | Aufgaben .....  | 5 |
| 2.4   | Anforderungen.....  | 6 |
| 2.4.1 | Anforderungen an das Personal.....                              | 6 |
| 2.4.2 | Anforderungen an die Hard- und Software .....                   | 6 |
| 2.4.3 | DV-Dienstanweisung der Führungsakademie Baden-Württemberg ..... | 7 |
| 3     | Leistungen und Erreichbarkeit des Betriebs.....                 | 7 |
| 3.1   | Betriebsleistungen im Rahmen von Bildung21 .....                | 7 |
| 3.2   | Personen und Erreichbarkeitsdaten .....                         | 8 |

# 1 Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Aufbau- und Ablauforganisation der Betriebsstelle für Bildung 21. Weiterhin werden die für den Betrieb von BILDUNG 21 erforderlichen Abläufe zwischen den beteiligten Partnern dargestellt.

## 2 Betriebsstelle BILDUNG21 der Führungsakademie

### 2.1 Übersicht

Die Administration der Bildungs- und Wissensplattform BILDUNG21 erfolgt wie folgt:

- § Administration der Betriebsplattform und Server
- § Administration der Leitungswege (Landesverwaltungsnetz)
- § Administration der Anwendung allgemein
- § Wartung und Support der Anwendungen
- § Endnutzerbetreuung in den Ressorts

Die Administration der Betriebsplattform und der Server wird durch Beschäftigte des IZLBW wahrgenommen. Diese werden von der Fa. T-Systems unterstützt. Die Administration der Leitungswege obliegt ebenfalls dem IZLBW. Hierzu wird auf die für den Betrieb des Landesverwaltungsnetzes erstellten Konzeptionen und Anweisungen verwiesen.

Die Administration der Anwendung „BILDUNG21“ obliegt der Betriebsstelle der Führungsakademie als Systemadministrator, die Wartung und der Support der Anwendungen T-Systems und den entsprechenden Sublieferanten. Die Endnutzer werden von den in den Ressorts dafür zuständigen Stellen mitbetreut.

Zu Fragen des Technischen Konzepts der Serveranbindung, der Netzstruktur und des Netzbetriebs wird auf die Ausführungen in der Datenschutz- und Datensicherheitskonzeption verwiesen.

## 2.2 Aufbauorganisation

Betriebsstelle von „BILDUNG21“ ist die Führungsakademie Baden-Württemberg mit Sitz in Karlsruhe. Die Betriebsstelle ist zuständig für den Systembetrieb (Systemadministration). Der technische Funktionsbereich untergliedert sich in „Netztechnik und Hosting“, der vom IZLBW sowie in „Systemwartung und –support“, der von T-Systems betreut wird. Die Wartung der einzelnen Anwendungen erfolgt von den entsprechenden Lieferanten. Die Leistungserbringung ist in einem Application Managementvertrag geregelt (vgl. Abbildung 1).

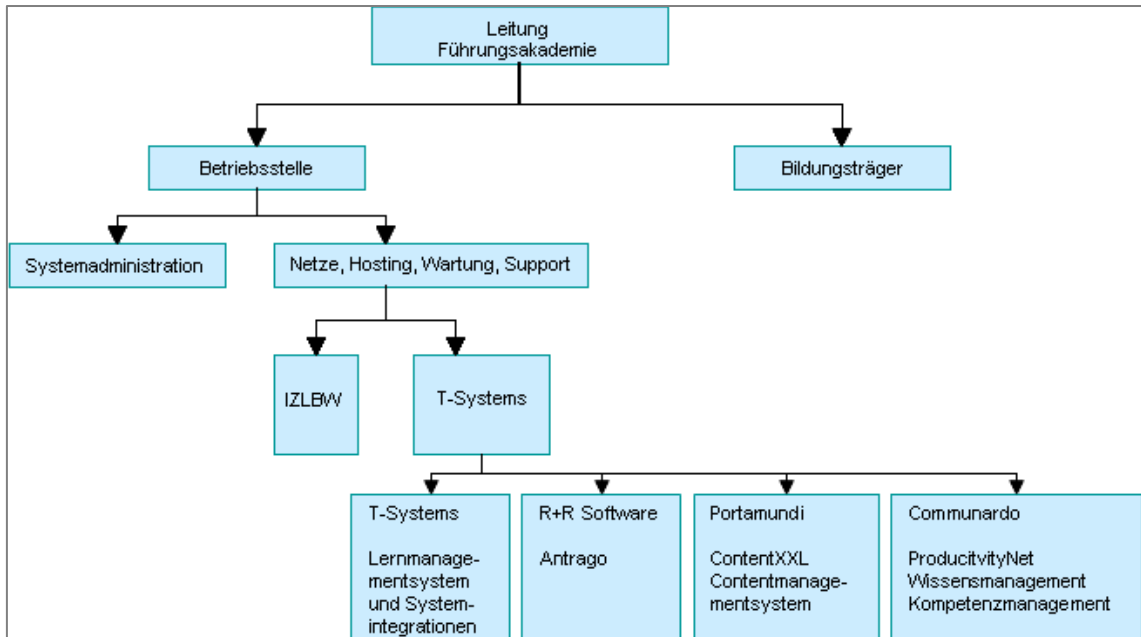
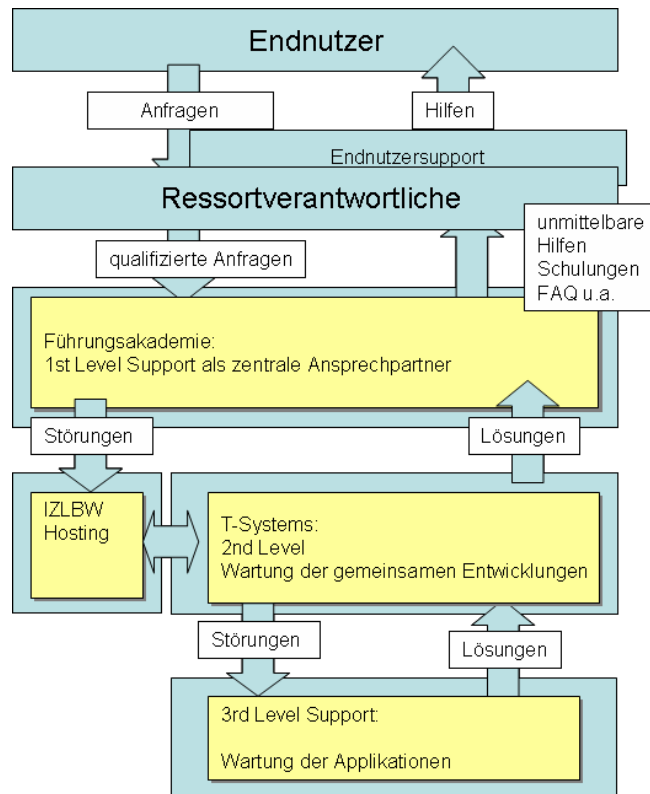


Abbildung 1 Organisation der Betriebsstelle

Die Führungsakademie verfügt über die Möglichkeit, über das LVN auf BMS-Server zuzugreifen. Für T-Systems steht eine RAS Einwahl in das IZLBW zur Verfügung (vgl. dazu die Datenschutz- und Datensicherheitskonzeption). Die während der Nutzung auftretenden Störungen und Fragen durch die verantwortlichen Stellen der Ressorts werden zunächst an die Führungsakademie gemeldet. Die Führungsakademie steuert die weitere Bearbeitung. Die nachfolgende Abbildung zeigt die Kommunikationswege zur Gewährleistung einer wirtschaftlichen Wartung und eines wirtschaftlichen Supports auf. Die gestaffelte Kommunikationsarchitektur geht davon aus, dass zur Bedienung des Supports der Endnutzer die in den Ressorts vorhandene it-administrative Infrastruktur genutzt werden kann. Dies erspart den Aufbau und den Aufwand für einen kostenintensiven Endnutzersupports durch Dritte und ermöglicht eine nutzerorientierte Wartung aller Systeme aus einer Hand.



**Abbildung 2 Organisation von Wartung und Support**

## 2.3 Aufgaben

Die Betriebsstelle hat im Wesentlichen die Aufgaben, die Gesamtanwendung „BILDUNG21“ in ihrer Funktion als Bildungs- und Wissensmanagementsystem für die Landesverwaltung betriebsfähig zu pflegen sowie die Rollen und Rechte entsprechend der Datenschutzkonzeption zu vergeben bzw. zu löschen. Nachfolgend werden die Aufgaben näher beschrieben.

- § Administration der Bildungs- und Wissensplattform als Systemadministrator
- § Systembetreuung, einschließlich Fehleranalyse und Behebungskontrolle
- § Zusammenarbeit mit den für die Wartung und Pflege sowie für Weiterentwicklungen zuständigen Firmen
- § Abstimmung mit anderen IT-Systeme betreuenden Einrichtungen in der Landesverwaltung
- § Administration der Rollen und Rechte
- § Freischaltung und Löschung von Ressortverantwortlichen Personen als Nutzer
- § Betreuung der Administratoren, Bildungsverantwortliche und Redakteure der Ressorts
- § Abstimmungen mit T-Systems und den Sublieferanten der Anwendungen

- § Beschaffung von BILDUNG21 betreffende Soft- und Hardware
- § Lizenzmanagement
- § Anlegen sowie die Einführung und Pflege von Mandanten,
- § Einrichtung von Mandaten
- Umsetzung sonstiger technischer Anforderungen.

Diese Leitungen werden zum Teil von dazu beauftragten Stellen wahrgenommen (vgl. dazu den Hosting-Vertrag mit dem IZLBW und den Application Management-Vertrag mit T-Systems)

## **2.4 Anforderungen**

Die Betriebsstelle hat über LVN einen Administrator-Zugang auf die BMS-Server im IZLBW (vgl. dazu die Datenschutz- und Datensicherheitskonzeption). Der Funktionsbereich „Betrieb“ der Führungsakademie in Karlsruhe ist als Systemadministrator berechtigt, alle personenbezogenen Daten, die im System gespeichert sind, zu lesen und zu verändern (Rollen-Rechte-Matrix). Deshalb sind besondere Anforderungen an die Sicherheit der Rechner der Funktionsbereiche sowie an die Sicherung der Räume zu stellen. Daher ist dieser Funktionsbereich der Betriebsstelle in einem gesonderten Raum untergebracht, der nicht allgemein zugänglich ist. Der Raum ist gegen das Betreten unbefugter Personen besonders gesichert.

Die Rechner der Betriebsstelle sind über eine LVN-Verbindung mit den iBMS-Servern verbunden. Sie sind mit dem Betriebssystem VISTA ausgestattet und MS Office 2007. Als weitere Software werden Adobe Reader 8.0, Paint.Net, Wbt-Layouter, Firefox genutzt. Der Zugang zu dem Administrator-Modus ist nur für das entsprechend geschulte und eingewiesene Personal gestattet. Der Zugang wird durch ein Passwort-Verfahren geschützt.

### **2.4.1 Anforderungen an das Personal**

Das Personal der Betriebsstelle wird für die Wahrnehmung der Administrationsaufgaben besonders geschult.

### **2.4.2 Anforderungen an die Hard- und Software**

Zu den Anforderungen an die Hard- und Software der Betriebsstelle wird auf die Datenschutz- und Datensicherheitskonzeption zu BILDUNG21 verwiesen.

### **2.4.3 DV-Dienstanweisung der Führungsakademie Baden-Württemberg**

Dienstanweisung der Führungsakademie Baden-Württemberg zur Regelung des Datenschutzes und der Datensicherheit der „Betriebsstelle BILDUNG21“.

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Betriebsstelle haben nur Zugriff auf die Daten und Programme, die sie zur Aufgabenerfüllung benötigen.
- Es werden keine personenbezogenen Daten auf den lokalen Rechnern gespeichert oder in Papierform archiviert. Ist der Arbeitsplatz nicht besetzt, ist der Rechner ausgeschaltet oder wird der Computer gesperrt.
- Der Zugang zu dem System ist durch Identifizierung (Benutzererkennung) und Passwort geschützt.
- Es dürfen keine trivialen Passwörter verwendet werden. Das Passwort ist im Abstand von 3 Monaten zu verändern. Es darf nicht an Dritte – auch nicht innerhalb der Führungsakademie – weiter gegeben werden.
- Bei der Bearbeitung von personenbezogenen Daten ist der Bildschirm so aufzustellen, dass Unbefugte die Daten nicht einsehen können.
- Während der Betriebsbereitschaft hat der Bildschirm unter ununterbrochener Aufsicht des Benutzers zu sein. Ist das vorübergehend nicht der Fall, ist Vorsorge zu treffen, dass Unberechtigte keinen Einblick erhalten.
- Personenbezogene Daten dürfen nicht auf bewegliche Datenträger gespeichert werden.
- Wartungsarbeiten sind zu protokollieren. Wartungstechnikern ist für die Zeit ihrer Tätigkeit ein Passwort zuzuweisen, das nach Beendigung der Tätigkeit wieder gelöscht wird. Muss ein PC zur Reparatur außer Haus gegeben werden, sind personenbezogene Daten auf der Festplatte zu löschen oder zu verschlüsseln.
- Ein Testsystem für das Testen neuer Updates und Programme sowie ein Fehlermanagementsystem ist einzurichten.
- Ist die Speicherung personenbezogener Daten nicht mehr für die Aufgabenerfüllung erforderlich, sind sie zu löschen.

## **3 Leistungen und Erreichbarkeit des Betriebs**

### **3.1 Betriebsleistungen im Rahmen von Bildung21**

- Die Wartung des Gesamtsystems erfolgt nach dem im Geschäftsmodell beschriebenen Umfang.
- Die Service-Zeiten begrenzen sich auf Montag bis Donnerstag jeweils 8:00 bis 16:00 Uhr und Freitag bis 12.00 Uhr, jedoch nicht an Feiertagen.

- Zu den geltenden Reaktionszeiten wird auf die Ausführungen im Geschäftsmodell (vgl. Nr. 6.3.2 verwiesen).
- Der Hardwaresupport findet werktags, Montag bis Freitags zwischen 8.00 und 16.00 Uhr statt. Die Wiederherstellungszeit, einschließlich der Ersatzteilbeschaffung beträgt acht Stunden.
- Die Server werden an Arbeitstagen von 6.30 bis 18.00 Uhr bedient und vom Operating des IZLBW überwacht. Außerhalb dieser Zeit werden sie, soweit technisch möglich, automatisch überwacht.
- Eine Sicherung der Daten des Datenbankservers findet einmal täglich statt. Diese Datensicherung erfolgt im IZLBW nach einem abgestimmten Verfahren.
- Gegenstand der Leistungserbringung sind nicht allgemeine oder besondere Entwicklungsleistungen, der Aufwand für die ressortspezifische Einrichtung und die Eingabe von Daten, die Beschaffung weiterer Lizenzen, die Bedienung des Schulungsbedarfs und redaktionelle Leistungen. Diese Leistungen werden nach den geltenden Tagessätzen und Lizenzbeiträgen angeboten.

### **3.2 Personen und Erreichbarkeitsdaten**

| <b>Name</b>         | <b>E-Mail-Adresse</b>  | <b>Telefon</b> |
|---------------------|--|----------------|
| Oliver Altmann      | <a href="mailto:Oliver.altmann@um.bwl.de">Oliver.altmann@um.bwl.de</a>       | 0711 126-1013  |
| Claudio Gagliardo   | <a href="mailto:Claudio.Gagliardo@um.bwl.de">Claudio.Gagliardo@um.bwl.de</a> | 0711 126-1017  |
| Dr. Siegfried Mauch | <a href="mailto:Siegfried.mauch@um.bwl.de">Siegfried.mauch@um.bwl.de</a>     | 0711 126-1014  |