



## IT-Servicekatalog 2024

Leistungen des Landesbetriebes

Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)

Version 1.0


---

## Impressum

Information und Technik Nordrhein-Westfalen (IT.NRW)

Postfach 10 11 05, 40002 Düsseldorf

Mauerstraße 51, 40476 Düsseldorf

 0211 9449-02

 [poststelle@it.nrw.de](mailto:poststelle@it.nrw.de)

 [www.it.nrw](http://www.it.nrw)

© Information und Technik Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf

Titelbild © monsitj - stock.adobe.com

Aktualisiert am 02.01.2024

# Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung .....	5
<b>1. Grundlagen .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Erbringungsorte .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Service Level .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Ansprechperson .....</b>	<b>6</b>
<b>2. IT-Standardprodukte .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Arbeitsplatz und mobiles Arbeiten .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 APC .....	8
2.1.2 Mobile Device Management .....	9
2.1.3 Software .....	10
2.1.4 AppManagement und Betreuung .....	12
2.1.5 Telearbeit .....	13
<b>2.2 Dokumenten- und Workflowmanagement .....</b>	<b>15</b>
2.2.1 Betrieb Formularserver .....	15
2.2.2 E-Akte .....	16
2.2.3 Remedy .....	19
2.2.4 SharePoint .....	20
<b>2.3 Druckservices .....</b>	<b>23</b>
2.3.1 Hausdruckerei .....	23
2.3.2 Kuvertierung .....	24
2.3.3 Transaktionsdruck .....	25
2.3.4 Dokumentenservice .....	26
<b>2.4 Internet- und Intranetauftritte .....</b>	<b>27</b>
2.4.1 CMS .....	27
2.4.2 Georeferenzierung .....	31
2.4.3 Webhostingservices .....	32
2.4.4 Chatbot .....	36
<b>2.5 Messaging &amp; Collaboration .....</b>	<b>38</b>
2.5.1 E-Mail-Langzeitspeicher .....	38
2.5.2 E-Mail-Service .....	39
2.5.3 Internet Postfach .....	41
2.5.4 Mailingliste .....	42
2.5.5 MemBox .....	43
2.5.6 UMS .....	44
2.5.7 Videokonferenzsysteme .....	45
2.5.8 VoIP .....	48
<b>2.6 Netzzugänge .....</b>	<b>50</b>
2.6.1 NdB-VN-Bereitstellung .....	50
2.6.2 LVN-Bereitstellung .....	51
<b>2.7 Reservierungssysteme .....</b>	<b>53</b>
2.7.1 Online-Raumreservierungssystem .....	53
<b>2.8 Schulungen .....</b>	<b>54</b>
2.8.1 IT-Fortbildung .....	54

2.9	Werkzeuge und Zusatzleistungen	55
2.9.1	Projektwerkzeuge	55
2.9.2	Sicherheitsinfrastruktur	58
2.10	Zertifikate	60
2.10.1	Service-Desk-Zusatz	60
2.10.2	Trustcenter	61
3.	Sonstige IT-Leistungen	63
3.1	Beratung	63
3.2	Design Thinking	64
3.3	Agile Transformationsbegleitung (ATB)	65
3.4	Durchführung eines Vorprojekts	65
3.5	Verfahrenserstellung	66
3.6	Verfahrensproduktion	66
3.7	Überlassung selbstentwickelter IT-Verfahren	67
3.8	Sonderleistungen des Rechenzentrums	67
4.	IT-Basiselemente und -Infrastruktur	68
4.1	Netzwerk	68
4.2	Informationssicherheit	69
4.3	Speicher	70
4.4	Sicherungen	70
5.	Glossar und Abkürzungsverzeichnis	71
6.	Produktübersicht	75

## Vorbemerkung

Mit unserem IT-Servicekatalog möchten wir Ihnen die IT-Standardprodukte näher vorstellen, die im Leistungs- und Entgeltverzeichnis aufgeführt sind. Auch in diesem Jahr gibt es wieder einige Neuerungen, die wir Ihnen, um Ihnen einen besseren Überblick zu geben, in tabellarischer Form aufführen.

### Ihr Service-Design Team

<b>Services in diesen Kapiteln wurden überarbeitet:</b>
E-Akte
Hausdruckerei
Kuvertierung
Mobile Device Management
Transaktionsdruck
Videokonferenzsysteme
VoIP
Projektwerkzeuge

<b>Diese IT-Standardprodukte sind neu hinzugekommen:</b>
App Management
Chatbot
Online-Raumreservierungssystem

# 1. Grundlagen

## 1.1 Erbringungsorte

Grundsätzlich sind die Rechenzentren von IT.NRW in den jeweiligen Standorten Erbringungsort für die angebotenen IT-Services und Standardprodukte. Von dort aus wird – falls notwendig – auch die zentrale Betreuung von Infrastrukturkomponenten wahrgenommen, die aus technischen Gründen oder sicherheitsbedingt in Nordrhein-Westfalen verteilt sind.

## 1.2 Service Level

Die Leistungsqualität der von uns angebotenen IT-Services, wie beispielsweise die Servicezeiten, wird über Service Level definiert. Unsere Service Level sind in Standard Service Level Agreements (SLA) beschrieben. So bieten wir unseren Kunden verbindliche Qualität und Verlässlichkeit für unsere IT-Services (inklusive der IT-Standardprodukte).

Informationen zu Service Level Agreements, spezifischen SLAs zu IT- Standardprodukten und deren monatlichen Leistungsnachweisen als SLA-Berichte **finden Sie auf unserer Website**.

## 1.3 Ansprechperson

Ansprechpartner/-innen für unsere Kundinnen und Kunden ist das Business Relationship Management, das Ihnen für Fragen und weitergehende Informationen gerne zur Verfügung steht.

Ihr(e) persönliche(r) Kundenmanager/-in nimmt Ihre Wünsche und Anforderungen entgegen und begleitet die komplette Wertschöpfungskette von der Planung über die Erstellung bis hin zum Betrieb eines IT-Services.

Mit unseren IT-Standardprodukten bieten wir Ihnen eine klar definierte Dienstleistung zu einem festen Preis an. Sie erhalten von uns – unter Berücksichtigung Ihrer Anregungen – optimale Unterstützung und die für Sie passenden Lösungen.

**Weitergehende Informationen erhalten Sie bei unserem Business Relationship Management.**

@ brm@it.nrw.de

## 2. IT-Standardprodukte

IT.NRW verfügt als zentraler IT-Dienstleister der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen nicht nur über umfangreiches IT-Know-how, sondern auch über das Fachwissen zu Verwaltungsabläufen. Dies ermöglicht es uns, Ihnen standardisierte IT-Services anzubieten, die an die speziellen Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung angepasst sind und zur Unterstützung und Optimierung von diversen Geschäftsarchitekturen bei Einrichtungen und Behörden des Landes dienen können. Diese standardisierten IT-Services nennen wir IT-Standardprodukte.

### **IT-Standardprodukte haben viele Vorteile:**

- Harmonisierte Prozesse führen zu Kosteneinsparungen.
- Die Beschaffung wird oft kostengünstiger.
- Klare Prozesse ermöglichen eine schnellere Lieferung.
- Insellösungen werden vermieden, IT-Systeme dadurch flexibler und zukunftsfähig.
- Sie ermöglichen die Umsetzung von hohen IT-Sicherheitsanforderungen.

Insgesamt kann IT.NRW Ihnen durch IT-Standardprodukte ein Mehr an Qualität und Leistung zu günstigeren Konditionen bieten. Durch unser IT-Serviceportfolio möchten wir unsere Leistungsfähigkeit für Sie transparent machen.

### **IT-Standardprodukte von IT.NRW sind anhand folgender Kriterien ausgerichtet:**

- Ein IT-Standardprodukt hat einen klar erkennbaren Kundennutzen.
- IT-Standardprodukte können aus mehreren technischen Modulen bestehen oder optionale Servicemerkmale aufweisen.
- IT-Standardprodukte werden regelmäßig im Hinblick auf den Funktionsumfang, die Kosten und die Bereitstellungszeiten optimiert und fortentwickelt.

Ihre Anregungen und Wünsche greifen wir gerne auf, um unser Standardangebot nach Ihren Anforderungen zu gestalten. Das Business Relationship Management nimmt Ihre Vorschläge gerne entgegen.

## 2.1 Arbeitsplatz und mobiles Arbeiten

### 2.1.1 APC

Mit dem APC-Kundenarbeitsplatz bietet Ihnen IT.NRW eine kostengünstige Lösung für Ihre PC-Arbeitsplätze zum monatlichen Festpreis durch gemeinsame Nutzung einer Infrastruktur mit anderen Kunden.

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
APC-Kundenarbeitsplatz

Mit dem **APC-Kundenarbeitsplatz** werden Ihnen die Infrastruktur und die komplette APC-Ausstattung von IT.NRW zur Verfügung gestellt und gewartet. Bei eventuell auftretenden Problemen steht Ihnen der Service-Desk von IT.NRW zur Seite.

Der **APC-Kundenarbeitsplatz** kann bei Bedarf selbstverständlich mit zusätzlichen IT-Services, wie beispielsweise **Telearbeit** oder **Voice-over-IP**, erweitert werden. Die Beauftragung des Kundenarbeitsplatzes kann nur bei gleichzeitiger Beauftragung der Bereitstellung der kundenseitig benötigten E-Mail-Postfächer durch IT.NRW erfolgen. Nähere Informationen zu den IT.NRW-E-Mail-Services und deren optionalen Zusatzleistungen sind dem Kapitel **E-Mail-Service** zu entnehmen. Die Bereitstellung erfolgt ausnahmslos in der zentralen IT.NRW-Infrastruktur.

Der APC-Kundenarbeitsplatz basiert auf aktueller Hardware, zurzeit bestehend aus einem Desktoprechner oder Notebook (inkl. Dockingstation) mit Bildschirm, Arbeitsplatzdrucker (s/w), Tastatur und Maus. Zur Ausstattung gehören ein aktuelles Microsoft Windows-Betriebssystem, Microsoft Office Professional, ein Web-Browser sowie weitere Anwendungen, die bei der täglichen (Büro-)Arbeit von Nutzen sind. Für die Sicherheit der Daten sorgen ein Virenschutz und eine automatische Datensicherung.

Die für den Betrieb des APC-Kundenarbeitsplatzes erforderliche Netzwerkinfrastruktur wird nach einer Analyse der vorhandenen Infrastruktur durch IT.NRW kostengünstig und bedarfsgerecht aufgebaut und im Anschluss durch IT.NRW fachgerecht betreut.

#### Im Rahmen des Services APC-Kundenarbeitsplatz sind folgende Leistungen inklusive:

- Notebook (inkl. Dockingstation) oder Desktoprechner
- Bildschirm, Tastatur und Maus
- Arbeitsplatzdrucker (s/w)
- Passgenaue Netzwerkinfrastruktur
- Aktuelle Software: Microsoft Windows-Betriebssystem
- Microsoft Office Professional, Web-Browser, PDF-Reader etc.
- Virenschutz, georedundante Datensicherung
- Automatisierte Softwareverteilung
- Inanspruchnahme des IT.NRW Service-Desks



Für die Nutzung des Services **APC-Kundenarbeitsplatz** gelten nachfolgende **Voraussetzungen**:

Voraussetzungen

- Einrichtungen und Behörden der Landesverwaltung in NRW mit bis zu 100 Arbeitsplätzen
- Bezugsberechtigt für Microsoft-Lizenzen nach BMI innerhalb der Landesverwaltung
- Anbindung an das Landesverwaltungsnetz (LVN)

### Weitere Leistungen

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um zusätzliche Anwendungen und IT-Services aus dem IT-Service-Katalog erweitern. Bitte sprechen Sie uns diesbezüglich an.

### 2.1.2 Mobile Device Management

**Das Mobile Device Management (kurz: MDM, übersetzt: Mobilgerätverwaltung) von IT.NRW bietet Ihnen eine zentrale Verwaltung Ihrer mobilen Endgeräte an.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Mobile Device Management (MDM) – Gerät Dedicated
Mobile Device Management (MDM) – Gerät Full Managed

Mit mobilen Endgeräten können Sie Ihre dienstlichen E-Mails, Kalendereinträge und das Adressbuch über sichere Wege unterwegs abrufen. Dies wird mit dem Produkt Zugangszertifikat ActiveSync (siehe Kapitel **Telearbeit**) realisiert.

Zur zentralen Verwaltung der mobilen Geräte ist der Einsatz eines Mobile Device Managements eine verpflichtende<sup>1</sup> Voraussetzung. Hiermit können Sie diese administrieren, ihnen Profile zuweisen und den Nutzungsrahmen der Geräte sicherstellen. IT.NRW stellt Ihnen das dafür notwendige Produkt gerne zur Verfügung.

<sup>1</sup> Nur verpflichtend, wenn mit dem mobilen Endgerät auf das LVN in NRW zugegriffen werden soll.

Der **Mobile Device Management** Service bietet Ihnen folgende Funktionalitäten:

Für Sie wird ein Mandant mit Administrator-Kennung in der IT.NRW-Umgebung angelegt und Sie übernehmen die administrativen Tätigkeiten selbstständig. Die mobilen Endgeräte des Benutzers werden durch den Kunden im MDM eingepflegt. IT.NRW stellt Ihnen die Möglichkeit bereit, sich für die Fehlerbehebung, bezogen auf Administration sowie Funktionalität des MDMs, bei IT.NRW zu melden.

Dedicated

Es wird ein Mandant in der IT.NRW-Umgebung für Sie angelegt und wir übernehmen die administrativen Tätigkeiten des MDMs. Die mobilen Endgeräte des Benutzers werden durch IT.NRW im MDM eingepflegt und die Kunden erhalten die für sie benötigten Daten. IT.NRW stellt Ihnen die Möglichkeit bereit, eine nachträgliche Bearbeitung der Profile sowie Änderungen am Mandanten (Apps, Globale Einstellungen, Strukturierung) oder Fehlerbehebung bei IT.NRW zu melden.

Full Managed

Im Rahmen des Services **Mobile Device Management** sind folgende Leistungen inklusive:

- Remote Wipe (Auslieferungszustand der mobilen Endgeräte herbeiführen) & Selective Wipe (durch das MDM-System herbeigeführte Änderungen zurückziehen)
- Sperren & Entsperrungen der mobilen Endgeräte
- Verteilung von Applikationen und Inventarisierung der Installationen
- Bereitstellung von Einstellungsprofilen:
  - Automatische Bildschirmsperre
  - Vorgaben zu Einsatz und Komplexität des Passworts
  - Standardisierte Bereitstellung der Zugangsdaten für PIM-Daten (Personal Information Management-Daten, persönliche Daten wie Kontakte, Termine und E-Mails)

### 2.1.3 Software

**Mit dem Standardservice Software bieten wir Ihnen stets aktuelle, geprüfte und an Ihre Bedürfnisse angepasste Softwareinstallationen und Whitelists.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Paketierung von Standardsoftware für Microsoft Windows
Paketierung von Sondersoftware für Microsoft Windows
Whitelistpflege

#### **Paketierung von Standardsoftware für Microsoft Windows:**

Über das Internet erreichbare Arbeitsplatzcomputer sollten immer über den aktuellen Sicherheitsstandard verfügen. Regelmäßige Aktualisierungen und Anpassungen der Software sind somit zwingend notwendig.

Die häufige Erstellung und Prüfung der Softwareinstallationen führt in Ihrem Haus zu einem erhöhten Arbeitsaufwand?

Ein Aufwand, den wir für Sie deutlich reduzieren können! IT.NRW stellt Ihnen die gewünschten Softwareinstallationen zur Verfügung. Diese werden zuvor bei IT.NRW geprüft, intern verteilt und an Ihre Bedürfnisse angepasst, sodass Ihnen nur noch der reibungslose Rollout bevorsteht.

Um Ihren Betrieb auf dem aktuellen Stand zu halten, versorgen wir Sie in regelmäßigen Abständen oder im Zuge von sicherheitsrelevanten Änderungen mit Installationspaketen.

Die paketierte Software wird an Ihre Wünsche angepasst, sodass die entstehenden Installationen in Ihrer Umgebung lauffähig sind und die benötigten Vorgaben einhalten.

Ein nach Ihren Angaben angepasster Mozilla Firefox mit Click-to-Play, Proxykonfiguration, AddOns und Branding oder eine mit einem Deployment Ruleset gesicherte Java-Laufzeitumgebung sind wichtige Bestandteile unseres Produktes.

### **Die Paketierung von Standardsoftware bezieht sich aktuell auf folgende Produkte:**

- Mozilla Firefox
- Adobe Acrobat Reader DC
- OpenJDK + IcedTea-Web
- VideoLAN VLC Media Player
- 7-Zip

### **Paketierung von Sondersoftware für Microsoft Windows:**

Dieses Produkt umfasst die Paketierung von Sondersoftware, also Software, die nicht durch das Produkt **Paketierung von Standardsoftware für Microsoft Windows** abgedeckt ist.

### **Whitelistpflege:**

IT.NRW pflegt eine Whitelist in Form von Positivlisten für Internetzugänge. Mit Hilfe dieser Ausnahmeliste sind nur solche Systeme im Internet erreichbar, die auf der Whitelist verzeichnet sind. Auf die Whitelist werden Systeme übernommen, die zur Aufrechterhaltung des Betriebes zwingend erreichbar sein müssen, z. B. eigene Server im Internet und Server zur Beglaubigung von Identitäten (bspw. CRL, OCSP, eID).

### **Weitere Leistungen**

Neben der Paketierung von Software bieten wir ebenfalls Sonderleistungen an. Hierbei kann es sich um Konfigurationsänderungen an bestehenden Softwareprodukten oder Systemkomponenten (z. B. Microsoft Internet Explorer Branding) handeln.

### 2.1.4 AppManagement und Betreuung

**Der Service bietet Ihnen Unterstützung bei der Betreuung Ihrer Apps, welche über die Vertriebsplattformen Apple App Store und Google Play Store unter dem jeweiligen zentralen Account des Landes NRW vertrieben werden.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
AppManagement und Betreuung

Mit dem Service **AppManagement und Betreuung** können Apps auf den weltweit verfügbaren Plattformen Apple App Store und Google Play Store gemäß den Richtlinien der jeweiligen Anbieter vertrieben werden. Sie haben Zugriff auf dedizierte Informationen zum Nutzungsverhalten und können anhand des aggregierten Kundenfeedbacks Ihre Apps stetig optimieren. Über grundlegende und sicherheitsrelevante Änderungen innerhalb der Stores werden Sie zeitnah informiert und erhalten Unterstützung bei der Umsetzung der geforderten Anpassungen.

#### Weitere Leistungen

Da jede App auf Basis individuell definierter Anforderungen entwickelt wurde und die Merkmale einer App voneinander stark abweichen können, ist der initiale Upload einer App als Teil des Entwicklungsprozesses selbst zu sehen. Diese individuelle Unterstützungstätigkeit ist nicht Bestandteil der hier angebotenen Dienstleistung.

Der initiale Upload ist Grundvoraussetzung zur Inanspruchnahme des Services **AppManagement und Betreuung**. Auch bereits veröffentlichte Anwendungen müssen im Rahmen eines gesonderten initialen Uploads erneut über den Account des Landes NRW veröffentlicht werden, damit das App Management effektiv die Betreuung der App sicherstellen kann. Die Berechnung erfolgt jeweils individuell.

### 2.1.5 Telearbeit

**Die Services der Telearbeit ermöglichen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Behörden und Einrichtungen des Landes NRW einen gesicherten Zugriff auf Daten und Ressourcen des Behördennetzes von Lokationen außerhalb der Dienststelle.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Telearbeit – Anbindung neue Behörde
Telearbeit – Zugang classic
Telearbeit – Zugang nwbE (nicht windowsbasierte Endgeräte)
Telearbeit – Zugangszertifikat (3 Jahre)*
Telearbeit – Zugang VPN-Tunnel
Telearbeit – Zugang ActiveSync
Option Telearbeit: NCP Client Mietmodell

\* Zum Zugangszertifikat wird mindestens ein Zugang VPN-Tunnel oder Zugang ActiveSync benötigt.

Alle Services sind hochverfügbar ausgelegt. Durch den redundanten Aufbau des Systems sind im Fehler- und Wartungsfall lediglich kurze Unterbrechungen bei der Umschaltung auf einen anderen Teil des Systems zu bemerken.

Die Anbindung einer Behörde erfolgt über ein sogenanntes Behörden-Gateway. Dieses System verbleibt lokal in der teilnehmenden Behörde. Die Installation des lokalen Gateways obliegt den Administratoren vor Ort in der jeweiligen Behörde. Falls nicht anders vereinbart, ist für die Administration des lokalen VPN-Gateways die IT-Abteilung der Behörde zuständig.

Telearbeit – Anbindung neue Behörde

Das Produkt **Telearbeit – Zugang classic** nutzt einen VPN-Zugang und ist ausgerichtet auf Microsoft Windows-Endgeräte mit einem VPN-Client. Die Authentifizierung erfolgt über ein Hardware-Zertifikat und bietet einen Vollzugriff in das Behördennetzwerk.

Telearbeit – Zugang classic

Beim Produkt **Telearbeit – Zugang nwbE** wird für den Zugang keine VPN-Technologie verwendet. Dieses Produkt basiert auf Citrix ICA und wird bei Thin Clients, Tablets etc. eingesetzt, also dort, wo kein VPN möglich ist. Es werden nur Bilddaten übertragen.

Telearbeit – Zugang nwbE

Die Bereitstellung eines **Zugangszertifikats** ist für die Nutzung des Zugangstyps ActiveSync oder VPN-Tunnel erforderlich. Eine multiple Nutzung des Zugangszertifikats pro Behörde ist möglich.

Telearbeit – Zugangszertifikat

Für die Bereitstellung eines **VPN-Tunnels** für die Nutzung von iOS-Geräten im Always-On-Modus oder im Per-App-VPN-Modus werden pro Gerät i.d.R. zwei VPN-Tunnel benötigt. Für die Nutzung bedarf es je Behörde mindestens eines Zugangszertifikats.

Telearbeit – Zugang VPN-Tunnel

Beim Produkt **Telearbeit – Zugang ActiveSync** wird keine VPN-Technologie verwendet. Es wird bei iOS-Geräten, wie z. B. iPad und iPhone, eingesetzt. Der User hat so die Möglichkeit, nur auf Personal Information Management (PIM) Daten, wie beispielsweise E-Mails, Kontakte und Kalender, zuzugreifen. Für die Nutzung wird je Behörde mindestens ein Zugangszertifikat benötigt.

Telearbeit – Zugang ActiveSync

Mit der **Option Telearbeit: NCP Client Mietmodell** bietet IT.NRW den Kunden die Möglichkeit an, NCP-Client-Lizenzen über IT.NRW zu mieten. Das Modell beinhaltet die Möglichkeit, über eine monatliche Gebühr immer die aktuellste Client-Version in Ihrem Haus für die beauftragte Anzahl an NCP-Clients einzusetzen. Die Beschaffung von Lizenzen sowie Pflegeverträgen durch den Kunden entfällt. Dies übernimmt IT.NRW für Sie. Die Nutzung des Mietmodells verkürzt die Bereitstellungszeiten neuer Nutzerkonten. Zusätzlich wird dem Kunden bei Beauftragung der Option **Telearbeit: NCP Client Mietmodell** monatlich eine Aufstellung der vorhandenen Lizenzen bis auf Nutzerebene bereitgestellt.

Option Telearbeit:  
NCP Client Mietmodell

**Hinweis: Die Option Telearbeit: NCP Client Mietmodell kann nur insgesamt für eine Behörde genutzt werden. Eine Vermischung des Mietmodells und der Eigenverwaltung von NCP-Client-Lizenzen ist nicht möglich!**

Je nach eingesetztem Endgerät kann ein anderes Telearbeitsprodukt sinnvoll sein. Beim Einsatz eines Notebooks empfiehlt sich beispielsweise die **Telearbeit – Zugang classic** mit Chipkarte und Zertifikat oder mit OTP-Token. Endgeräte, welche keinen USB-Port haben, wie z. B. Tablets mit vollwertigem Microsoft Windows-Betriebssystem, können ebenfalls die **Telearbeit – Zugang classic** mittels OTP-Token nutzen. Für iOS-basierte Geräte kann der Service **Telearbeit – Zugang ActiveSync**, **Telearbeit – Zugang VPN-Tunnel** oder **Telearbeit – Zugang nwbE** genutzt werden.

Die Services der **Telearbeit** bieten Ihnen folgende Vorteile:

- flexibler mobiler Zugriff auf Ihre Daten
- optimal genutzte Bürofläche bei gleichzeitiger Einführung eines Shared-Desk-Prinzips
- höhere Motivation der Mitarbeiter/-innen durch mehr Flexibilität bei der Arbeitsgestaltung
- bessere Möglichkeit der zeitlichen und örtlichen Vereinbarkeit von Familie und Beruf
- Nutzung von Smartphones und Tablets für den bedarfsgesteuerten Zugriff auf Ressourcen der Behörde

Im Rahmen der **Telearbeit** bieten wir Ihnen folgende Inklusivleistungen:

- Betrieb der zentralen Infrastruktur für die Telearbeit NRW
- Unterstützung der Administratoren beim Kunden im Fehlerfall
- Beratung zu allgemeinen Fragestellungen der angebotenen Produkte

### Weitere Leistungen

Neben den oben genannten Services bietet IT.NRW im Rahmen der verschiedenen Telearbeitslösungen die Möglichkeit an, zusätzlich benötigte Materialien (z. B. Lesegeräte, NCP-Client-Lizenzen, Chipkarten, OTP-Token etc.) entweder über vorliegende Rahmenverträge von IT.NRW zu beschaffen oder direkt bei IT.NRW anzufordern. Je nach Material erfolgt die Lieferung und Rechnungstellung direkt durch unseren Vertragspartner oder über die Jahresrechnung von IT.NRW.

Entsprechende Auftragsformulare und weitere Informationen finden Sie unter

<http://lv.telearbeit.nrw.de>.

Zudem wird einmal im Jahr im Rahmen der IT-Fortbildung für die Landesverwaltung eine Schulung für Administratoren angeboten, bei der die Teilnehmenden eine Einführung in die Organisation, Technik und den Betrieb der Telearbeitslösung erhalten.

## 2.2 Dokumenten- und Workflowmanagement

### 2.2.1 Betrieb Formularserver

**Im Auftrag der Landesregierung hat IT.NRW ein Formular-Management-System bereitgestellt, welches die Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung NRW bei der Digitalisierung und medienbruchfreien Bearbeitung von Verwaltungsvorgängen unterstützt. Mit diesem System lassen sich webbasiert Daten erfassen, verarbeiten und übertragen.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Formularserver im Internet HS: Betreuung und Betrieb inkl. 1 Formular (Verfahrens- und Softwarepflegekosten)
Option Formularserver: zusätzliches Standard-Formular

Die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern oder Wirtschaft sowie der Behörden untereinander erfolgt häufig unter Verwendung von Formularen, in denen z. B. Anträge formuliert und an die Verwaltung übergeben oder Bescheide erstellt werden. Mit der Produktion, der Lagerung und dem Versand von Formularen in Papierform, dem Ausfüllen der Formulare von Hand oder mittels Drucker, der Erfassung von Formularen von Hand oder mithilfe von optischer Zeichenerkennung (OCR) sind sowohl auf Seiten der Verwaltung als auch der Kommunikationspartner Aufwände und Kosten verbunden. Diese Aufwände können reduziert werden, wenn die Kommunikation zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern zum Teil oder vollständig in digitaler Form erfolgt.

#### **Vorteile des Services Betrieb Formularserver (Formular-Management-System):**

- Reduzierung der Aufwände und Kosten auf Kunden- und Verwaltungsseite
- Vereinfachung und Beschleunigung der Prozesse
- Erhöhung der Datenqualität (Validierung)

#### **Die Leistungen umfassen:**

- Serverbetrieb und -wartung
- Datensicherung
- Erforderliche Softwarelizenzen (serverseitig)
- Software-Updates (serverseitig)
- Support und Fehlerbehebung

Importierte und neu gestaltete Formulare sind auf dem Formular-Management-System in einer hochsicheren Umgebung sowohl aus dem Landesverwaltungsnetz als auch dem Internet erreichbar. Für den Zugriff auf die Formulare benötigen die Bürgerinnen und Bürger sowie Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter in den Behörden lediglich den gewohnten Internet-Browser. Der Zugriff kann dabei auf autorisierte Benutzerinnen und Benutzer beschränkt werden (Anmeldung dann über Benutzername/Kennwort).

Es geht nicht nur um Erfassung von Informationen, sondern auch um medienbruchfreie Weiterverarbeitung und Einbettung von Logiken (Plausibilitätsprüfungen, Ausfüllhilfen, Konsistenzprüfungen, Bedingungen, automatische Berechnungen, Nachschlagen in Datenbanken) zur Unterstützung der Dateneingabe und Datenbearbeitung durch Anwenderinnen und Anwender. Die Abbildung einfacher und komplexerer Workflows ist ebenso möglich wie auch die Kopplung und Anbindung weiterer Komponenten, wie Servicekonto, E-Payment, E-Laufmappe oder E-Akte.

Ergänzend zum Basisangebot, bei dem ein Formular bereits enthalten ist, können Sie den Funktionsumfang um die Option **»Formularserver: zusätzliches Standard-Formular«** erweitern. Die darin enthaltenen Leistungen umfassen Speicher- und Sicherungsaufwände sowie personelle Aufwände für die Bereitstellung je zusätzlichem Formular.

Bei Bedarf kann IT.NRW bei der Umsetzung von Digitalisierungs-Projekten auf Basis des Formular Management-Systems umfassend unterstützen (separate Vereinbarung). Bei komplexeren Projekten können wir auf unser Netzwerk aus erfahrenen Entwicklungs-Partnern bauen.

### 2.2.2 E-Akte

**Die E-Akte bildet einen zentralen Baustein bei der Erstellung und Umsetzung von medienbruchfreien E-Government-Dienstleistungen in einem einheitlichen Landesstandard. Sie löst die papiergebundene Akte ab und stellt die Aufbewahrung digitaler Akten sicher. Dabei bietet die E-Akte sämtliche Funktionen, die für eine ordnungsgemäße Schriftgutverwaltung erforderlich sind und lässt sich ideal in die bestehende Infrastruktur einbinden.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
E-Akte
Option E-Akte: 1 GB Speicherplatz

Die **E-Akte** integriert sich optimal in die bestehende Infrastruktur und unterstützt die haus-eigenen Verwaltungsabläufe gemäß EGovG NRW bei der ordnungsgemäßen Schriftgutverwaltung. Durch die Grundlage eines einheitlichen Landesstandards profitiert das Produkt von einer einheitlichen Entwicklung nach klaren und transparenten Ankerpunkten. Dies wiederum sorgt dafür, dass im hohen Maße die gesetzlichen und ressortspezifischen Ansprüche der Landesverwaltung berücksichtigt und umgesetzt werden.



Profitieren Sie von einer Integration der Software in die gewohnte Arbeitsumgebung (optisch ist die Software in die bekannte Windows-Explorer-Ansicht eingebunden) und dem Wegfall von Medienbrüchen. Speichern Sie zukünftig ganz einfach Ihre relevanten E-Mails aus Outlook direkt in der **E-Akte** – ohne dabei komplizierte, neue Prozesse verwenden zu müssen. Sie gehen einfach vor, wie von Windows gewohnt.

Durch das besondere Augenmerk auf eine ordnungsgemäße Schriftgutverwaltung – dokumentiert in einem Landesstandard – bietet die **E-Akte** ausgezeichnete Möglichkeiten bei der Anbindung weiterer **EVA-Fachanwendungen**, wie z. B. **E-Laufmappe** und **Ersetzendes Scannen**. Durch Verwendung des **CMIS** bietet die **E-Akte** darüber hinaus hohe Kompatibilität bei der Anbindung bestehender Fachverfahren.

Die DMS-Funktionalität der **E-Akte** bietet ein außerordentliches Maß an Datensicherheit, Verfügbarkeit (E-Akten sind immer und überall verfügbar) und Transparenz über den Bearbeitungsstand.

Gerne unterstützt IT.NRW bei dem Einführungsprozess tatkräftig mit unserer Expertise und Know-how. Sie liefern uns nur die individuellen Daten Ihres Ressorts und wir bereiten alles Weitere für Sie vor. Hierfür stellt Ihnen IT.NRW ein entsprechendes Excel-Formular mit einer Anleitung zur Verfügung, welches Sie bei der Erfassung und dem Zusammentragen der benötigten Informationen unterstützt.

Profitieren Sie auch hier von unserer jahrelangen Erfahrung auf diesem Gebiet, einem standardisierten Prozess und unserem kompetenten Personal, welches Sie bei dem Prozess unterstützen kann.

Nachdem die individuellen Informationen vorliegen, konfiguriert IT.NRW Ihr System und stellt es Ihnen zur Verfügung.

Auf den Endgeräten der Benutzerinnen und Benutzern wird der **E-Akten-Client** installiert. Dieser greift auf die jeweiligen **E-Akten-Anwendungsserver** der entsprechenden Behörde bzw. ggf. des entsprechenden Fachverfahrens zu. Für jede Behörde wird eine eigene **E-Akten-Umgebung** betrieben.

Für den Betrieb der **E-Akten** aller Behörden in NRW besteht eine separate Vereinbarung zwischen dem CIO und IT.NRW. Für diese Anwendungsfälle müssen Sie also keine Produkte von IT.NRW erwerben, sondern Sie kontaktieren die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner zur E-Verwaltungsarbeit beim CIO.

Das **E-Aktensystem** verfügt bereits über eine Grundkonfiguration, kann aber, bezogen auf die Speicherkapazität, individuell in 1 GB-Schritten ergänzend konfiguriert werden.

### Weitere Leistungen

Die **E-Akte** wird als ein Produkt der **Elektronischen Verwaltungsarbeit (EVA)** zusammen mit den weiteren Basiskomponenten **E-Laufmappe** und **Ersetzendes Scannen** im Servicebündel **EVA** bei IT.NRW bereitgestellt. Im abgestimmten Zusammenspiel mit den beiden Produkten **E-Laufmappe** und **Ersetzendes Scannen** wird die **Elektronische Verwaltungsarbeit** in den Landesbehörden ermöglicht.

Das Servicebündel **EVA** steht außerdem mit weiteren unterstützenden Leistungen zur Verfügung. Bei Bedarf wenden Sie sich bitte an das Business Relationship Management.

- Beratung
- Schulungen
- Anbindung von Fachverfahren
- Anforderungsmanagement
- Support

Über die entsprechende **CMIS**-Schnittstelle speichern Sie Ihre **E-Laufmappe** oder Ihr gescanntes Dokument einfach und unkompliziert in der **E-Akte** und erfüllen dabei die Grundsätze der Schriftgutverwaltung.

Weitere Fachverfahren können Sie ebenfalls über den Schnittstellenstandard **CMIS** an die **E-Akte** anbinden und diese als Ablageort für Dokumente zur ordnungsgemäßen Aktenführung nutzen. Dabei ist die Software so konzipiert, dass Sie die **E-Akte** auf bekannten Weg als Ablageort auswählen können – Medienbrüche werden somit vermieden.

### 2.2.3 Remedy

**Das BMC Remedy Action Request System (ARS) ist ein ITIL-zertifiziertes Workflow-managementsystem zur Unterstützung von IT-Geschäftsprozessen.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Remedy
Option Remedy: Workflow komplex
Option Remedy: Workflow standard
Remedy Client (fixed) Kann nur jahresweise eingekauft werden.
Remedy Client (floating) Kann nur jahresweise eingekauft werden.

**Remedy** ist ein Client-Server-basiertes Workflowmanagementsystem, welches sich aufgrund seiner Anpassbarkeit vielseitig einsetzen lässt. Geschäftsprozesse werden als Workflows im System hinterlegt und durch eine komplexe Rechtestruktur lassen sich Sichten und Bearbeitungsmöglichkeiten von Nutzerinnen und Nutzern sehr differenziert festlegen. Eine Vielzahl an »Standard-Workflows« ist verfügbar und kann kostengünstig und schnell bereitgestellt werden. Individuelle Anpassungen und die Erstellung neuer Workflows sind möglich, müssen aber separat beauftragt werden. **Remedy** ist plattformunabhängig und durch seine verschiedenen Schnittstellen flexibel einsetzbar.

IT.NRW betreibt ein **Remedy**-System sowohl für das eigene Haus als auch zur Nutzung in anderen Behörden der Landesverwaltung.

Im **Remedy** Basis-System (Nutzung der Remedy-Installation bei IT.NRW inkl. des Workflows »Trouble-Ticket«) sind folgende Leistungen inklusive:

- Serverbetrieb und -wartung
- Datensicherung
- Softwareupdates (serverseitig)
- Pflege und Weiterentwicklung der Standard-Workflows
- Support über Service-Desk
- Pflege der Daten (Useraccounts etc.)

Für die Nutzung der unterschiedlichen Workflows bieten wir sowohl Fixed- als auch Floating-Lizenzen an.

#### Weitere Leistungen

Zusätzlich zu den aufgeführten Produkten bieten wir auch noch Schulungen zu den unterschiedlichen Workflows an. Gerne helfen wir auch bei der Konzeption neuer Workflows.

### 2.2.4 SharePoint

**Microsoft SharePoint (kurz: SharePoint) bietet eine webbasierte Arbeitsumgebung, die Anwenderinnen und Anwendern eine flexible und leistungsfähige Lösung für eine optimale Zusammenarbeit und einen zuverlässigen Informationsaustausch bereitstellt.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
SharePoint-Site (Einzelsite)*
Option SharePoint: Managed Service Übernahme der administrativen Funktionen durch IT.NRW als Websitesammlungsadministrator
Option SharePoint: Speicherplatzenerweiterung um weitere 5 GB
Option SharePoint: Kundenaccounting Einrichten und Bereitstellen eines Kundenaccounts bei fehlender Vertrauensstellung für das AD
SharePoint Dienstreiseantrag Papierlose Genehmigung des Standardprozesses für Dienstreisen
SharePoint Applikationsbetrieb Betriebskosten für Applikationen, die auf der SharePoint-Farm entwickelt und bereitgestellt werden

\* Nicht enthalten sind die für jede Nutzerin und jeden Nutzer notwendigen SharePoint und Windows CALs. Die Verantwortung dafür liegt bei der Auftraggeberin bzw. beim Auftraggeber.

Mit der Nutzung von **SharePoint** können Sie die Zusammenarbeit in Teams, Gremien oder Projekten optimieren und vereinfachen. Dies bietet Ihnen folgende Vorteile:

- optimale Zusammenarbeit und zuverlässige Kommunikationsstrukturen
- strukturiertes Informationsmanagement
- Reduktion der Aufwände und Kosten für die Zusammenarbeit
- Revisionsicherheit durch Versionierung der Dokumente

## 2. IT-Standardprodukte

Im Rahmen des Standardservices bieten wir Ihnen folgende Leistungen an:

<p>SharePoint 2016 Einzelsite</p>	<p>Eine Websitesammlung zur Zusammenarbeit, die Sie zum Austausch von Dokumenten, zur Unterstützung bei der Planung und Durchführung von Sitzungen und für den Informationsaustausch nutzen können. Auch Workflowszenarien oder formularbasierte Prozesse lassen sich auf einer Websitesammlung realisieren.</p> <p>Inklusivleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• initiales Einrichten des Websitesammlungstemplates</li> <li>• Betrieb der Websitesammlung</li> <li>• 2 GB Speicherplatzkapazität</li> <li>• tägliches Backup</li> <li>• Basisüberwachung der Server</li> <li>• Bereitstellung von Office Online für SharePoint (OOS). Darüber können Office-Dokumente im Browser und auf mobilen Geräten angezeigt und bearbeitet werden. (voraussetzung sind bestimmte Office-Lizenzierungs-details auf Kundenseite)</li> </ul>
-----------------------------------	---

Im Rahmen dieses Services übernehmen wir für Sie die Hard- und Softwarebereitstellung, die Einrichtung der Server, deren Verwaltung und Betrieb einschließlich Sicherung, Überwachung und Patchmanagement.

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Optionen erweitern:

<p>Managed Service*</p>	<p>Übernahme der administrativen Funktionen durch IT.NRW als Websitesammlungsadministrator. Hier übernimmt IT.NRW folgende Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwaltung von Benutzerberechtigungen auf der Websitesammlung</li> <li>• Anlegen und Verwalten von Sites, Listen und Bibliotheken auf der Websitesammlung</li> <li>• Zugriff auf den Level 2 Papierkorb, in dem von Benutzern gelöschte Objekte für eine definierte Zeitspanne gehalten werden</li> <li>• Löschen der Websitesammlung</li> </ul>
<p>Speicherplatz-erweiterung</p>	<p>Erweiterung des nutzbaren Speicherplatzes um 5 GB. Die Vorlaufzeit für eine Erweiterung des Speicherplatzes ist vorab zu klären. Objekte im Papierkorb (Level 1 und 2) sind in die Speicherplatzberechnung miteinbezogen.</p>
<p>Kundenaccounting</p>	<p>Einrichten und Bereitstellen eines Kundenaccounts bei fehlender Vertrauensstellung für das Active Directory</p>

Dienstreiseantrag	Wir bieten Ihnen die papierlose Genehmigung des Standardprozesses für Dienstreisen an. Mithilfe der Workflowfunktionalitäten von SharePoint kann die Antragsgenehmigung flexibel und transparent für die Nutzerinnen und Nutzer bereitgestellt werden. SharePoint bietet hierbei die Möglichkeit der Einbindung der vertrauten Office-Umgebung.
Applikationsbetrieb	Betriebskosten für Applikationen, die auf der SharePoint-Farm entwickelt und bereitgestellt werden

### Weitere Leistungen

Zusätzlich zum oben beschriebenen Angebot bieten wir Ihnen folgende Produkte an:

Konzeption und Beratung	Einführung, Konzeption, Design und Entwicklung einer individuellen Kollaborationsumgebung. Wir zeigen Ihnen, welche Möglichkeiten es mit SharePoint gibt. Ihre individuellen Anforderungen werden aufgenommen und umgesetzt.
Schulung	Durchführung einer Schulung in der Handhabung von SharePoint für <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwenderinnen und Anwender</li> <li>• Websitesammlungsadministratoren</li> <li>• Workflow-Erstellung (mit Nintex Workflow) sowie projektbezogene Einweisungen und Beratung</li> </ul>
Zusätzliche Features	Zusätzliche Features sind zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgabenliste in SharePoint mit Ampelfunktion zum Sichtbarmachen der Fälligkeit einer Aufgabe</li> <li>• Individuelle WebParts zur Anzeige oder Änderung von Inhalten auf einer SharePoint-Website</li> </ul>
Workflows	Erstellung individueller Workflows im SharePoint mithilfe von Nintex Workflow. Dies kann zum Beispiel eine automatische Dokumentverschiebung in eine andere SharePoint-Bibliothek oder ein Genehmigungsprozess für ein SharePoint-Dokument sein
Lösungen	Entwicklung von individuellen Lösungen mit den Funktionalitäten von SharePoint

#### \* Managed Service

Die Aufgaben im Managed Service beziehen sich auf die Standardfunktionalitäten von SharePoint und werden über die SharePoint-Oberfläche realisiert. Der Managed Service umfasst:

- Erstellen von neuen Webseiten nach IT.NRW-Vorlagen
- Erstellen und Löschen von Standardlisten und -bibliotheken
- Anpassungen in den Listen- und Bibliothekseinstellungen
- Einfügen von Webparts, Webparteeinstellungen ändern, Verknüpfung von Webparts
- Anpassung der Navigation
- Erstellen von Listenvorlagen und Pflege des Listenvorlagenkatalogs
- Einrichten von Zugriffsrechten
- Aktivieren bzw. Deaktivieren von Features
- Fragen und Probleme zum Umgang mit den Standardfunktionalitäten

Folgende weitere Aufgaben gehören nicht zu den Standardaufgaben im Managed Service, können aber bei individuellem Bedarf vom SCC übernommen werden. Die Verrechnung erfolgt in diesem Fall gesondert nach Aufwand.

- Erstellen von weiteren SharePoint-Gruppen
- Vergabe von gesonderten Berechtigungen auf Webseiten, Listen und Bibliotheken
- zusätzliche Features
- Erstellen von Nintex Workflows und Anpassung der bereits bestehenden Workflows
- Entwicklung von Solutions mit Microsoft Visual Studio
- Anpassungen mit SharePoint Designer
- Testen von AddOns
- Unterstützung bei Fragen und Anpassungen, die nicht mit dem Standard umgesetzt werden können

## 2.3 Druckservices

### 2.3.1 Hausdruckerei

**Die Hausdruckerei von IT.NRW betreibt verschiedene Digitaldrucksysteme, die für Ihre Druckaufträge mit unterschiedlichen Qualitätsanforderungen zur Verfügung stehen. Optional verarbeiten wir Ihre Dokumente anschließend weiter.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Druckseite s/w
Druckseite Farbe

Dokumente erstellen wir für Sie aus verschiedenen Quellen in unterschiedlichen Ausprägungen und Qualitäten, beispielsweise Flyer, Visitenkarten, Beilagen und Schulungsunterlagen. Neben Kopieraufträgen übernehmen wir auch die Erstellung personalisierter Transaktionsdokumente (z. B. Serienbriefe) für Sie.

Wir bieten Ihnen auf unseren Drucksystemen Lösungen für folgende Qualitätsanforderungen:

- **Druckseite s/w** auf DIN A3/DIN A4: Der einfarbige Digitaldruck ermöglicht die zeitnahe Vervielfältigung von Lehrgangsunterlagen. Der Druck von Kleinauflagen für Anschreiben, Erhebungsformularen und Broschüren wird ebenfalls mit dieser Technik realisiert.
- **Druckseite Farbe** auf DIN A3/DIN A4: Bei Bedarf können die Druckseiten auch in Farbe hergestellt werden.

Das Bedrucken der Rückseite (Duplexdruck) wird als eine zusätzliche Druckseite berechnet.

Die Vordruckstelle berät die Anwender bei der rechtssicheren Entwicklung und Produktion von Vordrucken für interne und externe Anwendungen. Fachliche Unterstützung bei der Auswahl und Umsetzung einer optimierten und wirtschaftlichen Dokumenterstellung erhalten Sie auf Wunsch durch unser kompetentes und geschultes Mitarbeiterteam.

### Weitere Leistungen

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um verschiedene Individualleistungen erweitern:

- Premiumdruck in hoher, offsetdrucknaher Qualität. Der Premiumdruck kann ein- oder doppelseitig erstellt werden.
- Für die weitere Verarbeitung von gedruckten Papieren und Kartonagen, z. B. lochen, perforieren, schneiden, nuten und heften, stehen entsprechende Geräte zur Verfügung.
- Die Herstellung von Broschüren in den Endformaten DIN A5 und DIN A4 wird über teilautomatisierte Maschinen je nach Umfang mittels Klebebindung bzw. Rückendraht- heftung erreicht.

### 2.3.2 Kuvertierung

**Für Ihre Briefsendungen bieten wir Ihnen mit unseren Hochleistungskuvertiermaschinen die versandfertige Kuvertierung Ihrer gedruckten Dokumente an.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Kuvertierung C6
Option Kuvertierung C6: Material/Umschlag
Kuvertierung C4
Option Kuvertierung C4: Material/Umschlag
Option Kuvertierung C6: Postzustellungsauftrag 1 000 Stück

Mit unserem IT-Service **Kuvertierung** stellen wir Ihre Dokumente, wie beispielsweise Rechnungen, Bescheide und Informationsschreiben, aus verschiedenen Quellen zusammen und versehen sie optional mit Beilagen. Die Zusammenführung mehrerer Dokumente (z. B. Rechnungen mit personalisierten Überweisungsträgern) wird maschinell kontrolliert und mit hoher Geschwindigkeit realisiert. Unsere Hochleistungskuvertiersysteme unterstützen verschiedene Verpackungsformate.

Kundenspezifische Anforderungen an die Transportvorbereitung, wie Vorsortierung oder Konsolidierung, werden von uns umgesetzt, sodass über Großkundenrabatte deutliche Portoeinsparungen erzielt werden können.

Der gesamte Prozess wird über ein Auftragsüberwachungssystem kontrolliert und gesteuert.

Fachliche Unterstützung bei der Auswahl und Umsetzung einer optimierten und wirtschaftlichen Kuvertierung erhalten Sie auf Wunsch durch unser kompetentes und geschultes Mitarbeiterteam.



Im Rahmen des IT-Service **Kuvertierung** bieten wir Ihnen folgende Basisleistungen und Funktionalitäten an:

- Kuvertierung im Format C4
- Kuvertierung im Format C6
- Material/Umschlag für das Format C4 und C6
- Option Kuvertierung C6 Postzustellungsauftrag: »Brief in Brief« mit Postzustellungs-urkunde, beispielsweise für Vollstreckungsbescheide, Mahnbescheide und Bußgeld- bescheide. Hierbei erfolgt die Kuvertierung Ihrer in einem Umschlag befindlichen Dokumente, zusammen mit der Postzustellungsurkunde, in einem weiteren Umschlag.

### Weitere Leistungen

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Leistungen erweitern:

- Porto (automatisierte Frankierung)
- Transaktionsdruck (siehe Kapitel **Transaktionsdruck**)

### 2.3.3 Transaktionsdruck

**Über unseren IT-Service Transaktionsdruck bieten wir Ihnen mit unseren Hochleistungs- drucksystemen die Produktion Ihrer Transaktionsdokumente, wie beispielsweise Rech- nungen, Bescheide und Informationsschreiben, an.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Druckseite s/w
Druckseite Farbe

Ihre Transaktionsdokumente können aus verschiedenen Datenquellen zusammengestellt werden. Nach der Datenübernahme werden die Dokumente konvertiert und für eine sichere maschinelle Verarbeitung durch Maschinensteuerzeichen ergänzt. Durch die anschließende Adressbündelung, Vorsortierung und Konsolidierung werden die Unterlagen dann porttoopti- miert auf die standortübergreifenden Spoolsysteme übertragen.

Es stehen mehrere Hochleistungsdrucksysteme für verschiedene Papierformate und Farb- optionen zur Verfügung. Die Systeme sind über zwei Standorte vernetzt, sodass die Ausfall- sicherheit bei Ausfall einzelner Systeme oder Standorte gewährleistet ist.

Der gesamte Druckprozess wird über ein Auftragsüberwachungssystem überwacht und gesteuert.

Die fachliche Unterstützung der Kunden bei Auswahl und Umsetzung einer optimierten und wirtschaftlichen Dokumenterstellung wird durch ein kompetentes Mitarbeiterteam gewähr- leistet.

## 2. IT-Standardprodukte

Im Rahmen des IT-Service **Transaktionsdruck** bieten wir Ihnen folgende Basisleistungen und Funktionalitäten an:

- **Druckseite s/w**

Das Produkt beinhaltet das Material (weiß, DIN A4, 80g) und die gesamten Prozesskosten (Datenübernahme, Datenbereitstellung, Produktion, Abrechnung). Das Bedrucken der Rückseite wird als eine zusätzliche Druckseite berechnet. Mehrkosten durch Sonderformate/Formularkosten werden als Individualleistung abgerechnet.

- **Druckseite Farbe**

Das Produkt beinhaltet das Material (weiß, DIN A4, 80g) und die gesamten Prozesskosten (Datenübernahme, Datenbereitstellung, Produktion, Abrechnung). Das Bedrucken der Rückseite wird als eine zusätzliche Druckseite berechnet. Mehrkosten durch Sonderformate/Formularkosten werden als Individualleistung abgerechnet.

### Weitere Leistungen

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Leistungen erweitern:

- Porto (automatisierte Frankierung)
- Kuvertierung (siehe Kapitel Kuvertierung)

### 2.3.4 Dokumentenservice

**Mit dem Dokumentenservice bietet Ihnen IT.NRW die Aufbereitung und Bereitstellung von Dokumenten/Druckausgaben in elektronischer Form für die automatisierte Weiterverarbeitung.<sup>2</sup>**

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Digitalseite

Die verfahrensspezifischen Druckausgaben, sowohl aus Massen- als auch aus Individualanwendungen (z. B. Sachbearbeiterpost), können für die verschiedenen Ausgabeanforderungen angepasst, konvertiert und in unterschiedlichen Ausgabekanälen (Archiv, E-Akte, elektronische Post, Portale, ...) bereitgestellt werden.

Im Rahmen des IT-Service **Digitalseite** bieten wir Ihnen folgende Basisleistungen und Funktionalitäten an:

- Übernahme der Daten aus Massen- oder Individualanwendungen
- Zusammenstellung und Konvertierung der Daten entsprechend der Ausgabeanforderungen
- Bereitstellung der Daten für unterschiedliche Ausgabekanäle

<sup>2</sup> Mit diesem Service ist nicht der Posteingangsscan im Rahmen der Elektronischen Verwaltungsarbeit durch die zukünftige Scanstelle IT.NRW gemeint.

## 2.4 Internet- und Intranetauftritte

### 2.4.1 CMS

Mit dem Content Management System (CMS) bietet IT.NRW ein System zur Verwaltung von Web-Auftritten an.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
nrwGOV Einrichtung
Drupal Einrichtung
nrwGOV Standard
nrwGOV SammelServer Betrieb externer Entwickler
Drupal auf SammelServer
Drupal SammelServer Betrieb externer Entwickler
Kundenexklusiver Server
Option: nrwGOV auf kundenexkl. Server
Option: nrwGOV kundenexklusiver Betrieb externe Entwicklung
Option: Drupal auf kundenexkl. Server
Option: Drupal kundenexklusiver Betrieb externe Entwicklung
Option: CMS Add-on
Option: 10 GB CMS Speichererweiterung
Grundsupport
Option: Zusatzsupport
Redakteursschulung

Ein **Content Management System** (kurz: CMS, übersetzt: Inhaltsverwaltungssystem) ist ein System zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Inhalten. IT.NRW bietet verschiedene Web-CMS an, mit denen Webinhalte einfach und schnell gepflegt werden können. Der Zugriff erfolgt über einen Browser. Der Vorteil: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich ganz auf die Inhalte der Webinformationsangebote konzentrieren. Auch ohne Programmier- und Technikenntnisse können somit Internetseiten erstellt oder aktualisiert werden.

CMS

**Drupal** ist ein sogenanntes Open Source-Content Management System. Es nutzt als Basis PHP sowie eine Datenbank und ist ein sogenanntes »dynamische System«. Das bedeutet, dass Inhalte nicht fertig gespeichert werden, sondern bei Aufruf einer Seite dynamisch aus Datenbankinhalten und Steuerungsanweisungen generiert werden. Das erlaubt es, Änderungen an den Inhalten einer Website sehr schnell zu veröffentlichen. Für das System gibt es eine Vielzahl von Erweiterungen, über die sich zusätzliche Funktionen einer Website realisieren lassen. Dazu gehören u.a. Newsletter, Webshops, RSS-Feeds. In Drupal findet sich auch

Drupal

ein HTML-Editor, mit dem sich Inhalte einer Website ohne HTML-Kenntnisse bearbeiten lassen. Mit dem System lassen sich alle Arten von Webseiten, von einfach bis komplex, erstellen. Welches Produkt sich im Einzelfall für ein Projekt am besten eignet, wird in Abstimmung mit dem Kunden entschieden.

Die Einrichtung für das System **Drupal** (inkl. **nwrGOV**) umfasst die Bereitstellung der einzusetzenden Hardware sowie die Installation der notwendigen Software für das CMS-System. Auf dieser Basis wird das CMS-System installiert und eine Grundkonfiguration vorgenommen. Die Einrichtung ist in zwei Varianten erhältlich: als Einrichtung **Drupal** (für auf reinem Drupal basierende Systeme) und Einrichtung **nwrGOV** (für auf **nwrGOV** basierende Systeme). Sie ist zur Einrichtung des gewählten CMS-Systems (**Drupal** oder **nwrGOV**) notwendig.

Zum einfachen Einstieg bieten wir auf Basis von **Drupal** die vorkonfigurierte Distribution **nwrGOV** an. Sie enthält eine Vielzahl von Vorlagentypen und ein fertiges Layout, das auf diese Vorlagentypen abgestimmt ist. Entsprechen Vorlagen und Layout den Bedürfnissen der Nutzerin und des Nutzers, kann die Distribution praktisch sofort mit Inhalten befüllt werden, sodass ohne weitere Entwicklungsarbeit ein Webauftritt realisierbar ist. Änderungen an den Vorlagen oder am Layout sowie Anpassungen und Ergänzungen am Grundsystem sind bei Bedarf möglich. Sie werden als Add-on zu der Distribution angeboten.

nwrGov

Die Distribution **nwrGOV** ist in den folgenden Ausprägungen erhältlich, welche auf die jeweiligen Bedürfnisse ausgerichtet sind:

- nwrGOV für Internet-Auftritte
- nwrGOV für Intranet-Auftritte

**nwrGOV** Standard wird in der folgenden Ausführung angeboten:

- Betrieb auf Basis einer nwrGOV Sammelserver-Umgebung von IT.NRW
- Administration des Servers und des CMS-Systems
- Einspielen von Patches und Updates der eingesetzten Version des CMS-Systems
- SSL-Verschlüsselung für eine Adresse des Auftritts
- Standard 10 GB Speicherplatz für Webseiten und Medieninhalte des Auftritts; weiterer Speicherplatz kann kostenpflichtig hinzugebucht werden.
- Im Produkt nwrGOV Standard ist ein Testsystem bereits enthalten.

Haben Sie einen **nwrGOV** Auftritt nicht bei IT.NRW entwickeln lassen, können Sie diesen Auftritt nach der Fertigstellung in das »Betreute Hosting« von IT.NRW geben.

Bei **nwrGOV SammelServer Betrieb** externe Entwicklung erfolgt der Betrieb, wie bei **nwrGOV Standard**, auf einem Sammelserver.

Für einige Auftritte reicht die Performance der Sammelserver nicht aus und/oder der zur Verfügung stehende Speicherplatz ist trotz Erweiterung nicht ausreichend. Hierfür bieten wir Instanzen auf einem kundenexklusiven CMS-Server an. Hier hat der Kunde die Möglichkeit den Server nach seinen Bedürfnissen individuell aufzurüsten, ohne Auftritte anderer Kunden zu beeinträchtigen. Dafür wird ein kundenexklusiver Server in der gewünschten Ausstattung von uns bereitgestellt.

Dazu passend können die folgenden Optionen gewählt werden:

- **Option: nrwGOV auf kundenexkl. Server**
  - Hier erfolgen der Betrieb und die Betreuung von bei IT.NRW entwickelten **nrwGOV** Auftritten auf einem kundenexklusiven CMS-Server
- **Option: nrwGOV kundenexklusiver Betrieb externe Entwicklung**
  - Hier erfolgen der Betrieb und die Betreuung von extern entwickelten **nrwGOV** Auftritten auf einem kundenexklusiven CMS-Server

Mit dem CMS-System **Drupal** können auch individuelle Auftritte erstellt werden, die nicht nrwGOV als Basis haben. Die Ausprägungsmöglichkeiten des »Betreuten Hostings« für **Drupal** entsprechen denen von **nrwGOV**.

Drupal

- **Drupal auf Sammelserver**
  - Hier erfolgen der Betrieb und die Betreuung von bei IT.NRW entwickelten Drupal Auftritten auf einem Sammelserver
- **Drupal SammelServer Betrieb externe Entwicklung**
  - Hier erfolgen der Betrieb und die Betreuung von extern entwickelten Drupal Auftritten auf einem Sammelserver
- **Option: Drupal kundenexklusiver Betrieb externe Entwicklung**
  - Hier erfolgen der Betrieb und die Betreuung von extern entwickelten Auftritten entwickelten Drupal Auftritten auf einem kundenexklusiven CMS-Server

Als Optionen zu der genannten Drupal-Distribution bieten wir Ihnen an:

Weitere Optionen CMS Add-on, Speichererweiterung, Testsystem

- **Option: CMS Add-on**

Da individuelle Anpassungen an einem Auftritt nicht durch die automatisierte Installation von Updates abgedeckt werden können, sind hier zusätzlich Nacharbeiten notwendig. Für jedes geänderte Modul bzw. für jedes zusätzliche Modul wird eine Option: CMS Add-on benötigt.
- **Option: 10 GB CMS Speichererweiterung**

Sollte der 10 GB Plattenplatz für eine Instanz auf einem CMS-Sammelserver nicht ausreichen, kann der Plattenplatz um je 10 GB erweitert werden.

Beim »Betreuten Hosting« ist der Support ein fester Bestandteil. Der Support setzt sich aus den folgenden Komponenten zusammen:

Support & Redakteurschulung

- **Grundsupport**

Der **Grundsupport** beinhaltet die Steuerung und Umsetzung zu Anfragen bei Änderungen, Ergänzungen und Unterstützungsleistungen bei diesem Auftritt. Für diesen Grundsupport steht Ihnen ein Personentag pro Monat fest zur Verfügung
- **Option: Zusatzsupport**

Wenn ein größerer Support als der Grundsupport benötigt wird, dann kann der Grundsupport mit dieser Option entsprechend erweitert werden. Bei der Erweiterung ist ein Personentag fix und der weitere Personentag pro Monat wird nur nach Inanspruchnahme verrechnet.

Sollte die Bedienung von nrwGOV oder Drupal für die Redakteure neu sein, bieten wir eine Redakteursschulung an.

• **Redakteursschulung**

Die Redakteure des Systems werden an maximal 2 Terminen zu je 4 Std. in der Bedienung des Systems als Redakteur geschult.

Unser **CMS-Competence-Center** bietet Ihnen die folgenden Dienstleistungen:

- Unterstützung der Ressorts und Dienststellen bei Einführung und Betrieb des CMS
- Koordinierung und Priorisierung technischer Anforderungen von ressortübergreifendem Interesse
- Unterstützung der Landesstellen über das LVN-Service-Center zu technischen Fragen des Redaktionsbetriebes sowie der Pflege und Weiterentwicklung des Webangebotes
- Unterstützung bei Konzeption, Design und Entwicklung neuer Webinformationsangebote sowie bei Migration bestehender Webauftritte auf ein neues System

**Im Rahmen des IT-Services CMS bieten wir Ihnen folgende Leistungen:**

- Bereitstellung und Wartung eines Content Management Systems
- Betrieb und Betreuung (Betreutes Hosting) eines Content Management Systems
- Datenbank
- Webserver

**Weitere Leistungen**

Die Systeme beinhalten die Grundfunktionalitäten eines CMS. Darüber hinaus kann eine Vielzahl von Funktionen eingebunden und realisiert werden. Abhängig von Ihren Anforderungen kann ein CMS individuell konfiguriert und ausgebaut werden. Den Funktionsumfang des Basisangebots können Sie individuell um folgende Optionen erweitern:

Dienstleistungen des CMS-Competence-Centers

Erweiterungsmöglichkeiten	Beschreibung
Konzeption und Beratung	Beratung zur Einführung eines CMS und Konzeptionierung (bspw. Webdesign)
Umsetzung	Entwicklung neuer Webinformationsangebote sowie Migration bestehender Webauftritte auf ein neues System
Schulung	Durchführung einer Schulung in der Handhabung des entwickelten Auftritts
Suchmaschine	Implementierung einer Suchmaschine <ul style="list-style-type: none"> <li>• als einfache Volltextsuche auf dem Webserver,</li> <li>• als komplexe Suchvariante mit Parametern oder Filtern, Einbeziehung der CMS-Felder und Zugriff auf unterschiedliche Datenquellen</li> </ul>
Migration auf eine höhere CMS-Version	Migration eines bestehenden Auftritts auf die aktuelle bzw. eine neuere Version des eingesetzten CMS-Systems
Individual-Auftritt	Beratung, Konzeption und Einrichtung von Web-Auftritten nach Ihren Vorstellungen

### 2.4.2 Georeferenzierung

Das Geoinformationszentrum von IT.NRW bietet professionelle Dienstleistungen rund um das Thema Geoinformationssysteme (GIS). Neben der technischen Betreuung von sogenannten Web-GIS-Applikationen – wie z. B. BORISplus.NRW als Informationssystem für Grundstückswerte in Nordrhein-Westfalen oder der Abwicklung komplexer GIS-Projekte – haben wir auch Services im Angebot, die ohne großen Geo-Fokus und Know-how auf diesem Gebiet für Sie interessant sein könnten.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Georeferenzierung von Adressen bis zu 100 000 Adressen
Option Georeferenzierung: Georeferenzierung von Adressen je weiterer 100 000er Adress-Block

Mit unserem Service **Georeferenzierung** sind wir in der Lage, Ihre Adressdaten in sogenannte verortete Daten mit geografischem Bezug zu überführen. Sie können dabei grob gesehen zwischen zwei Arten der Darstellung von verorteten Daten wählen:

Zu jeder Adresse generieren wir Koordinaten, sodass Sie die neu hinzugewonnenen Geoinformationen selbst weiterverarbeiten können.

Wir transformieren Ihre Adressdaten in eine Kartendarstellung. Dabei können wir Ihnen das Kartenmaterial in einem zur Weiterverarbeitung geeigneten Geoformat (Shape-Datei) zur Verfügung stellen.

Für die verorteten Ergebnisdaten gibt es also zwei mögliche Varianten:

- Textdatei mit Koordinatenangabe  
(z. B. ETRS89/UTM32, Gauss/Krüger oder Längen- und Breitengrade)
- im Geoformat: z. B. Shape, Personal Geodatabase

Der Ablauf gestaltet sich wie folgt: Sie übergeben uns eine Datei im xls- oder csv-Format (andere Formate auf Rückfrage) per E-Mail oder auf einem Datenträger. Sobald Ihre Adressdaten in einem verarbeitbaren Format vorliegen, werden die gewünschten Koordinaten oder das Kartenmaterial in maximal fünf Arbeitstagen erstellt. Bitte berücksichtigen Sie, dass sich erfahrungsgemäß ein gewisser Anteil der Adressdaten nur unscharf oder gar nicht georeferenzieren lässt. Diese Qualität der Ergebnisse können nur Sie selbst einschätzen, um evtl. nach der Korrektur der Daten die **Georeferenzierung** noch einmal anzustoßen. Gerne beraten wir Sie z. B. bei der Wahl der Formate und in Bezug auf die Möglichkeiten zur Verwendung der Daten.

#### Weitere Leistungen

Sollten Sie andere als die hier genannten Datenformate als Eingabe- oder Ausgabeformate benötigen, so versuchen wir, für Sie eine Lösung zu finden.

### 2.4.3 Webhostingservices

**Zahlreiche Behörden und Einrichtungen des Landes nehmen diese Dienstleistungen bereits in Anspruch, um im Internet eine Kommunikationsplattform für Bürgerinnen und Bürger des Landes bereitzustellen. Gleichzeitig werden die Webhostingservice-Angebote von IT.NRW innerhalb des Landesverwaltungsnetzes zur Bereitstellung und zum Austausch von Informationen der Landesverwaltung genutzt.**

IT.NRW hostet zurzeit mehr als 1 200 Webangebote von mehr als 200 Behörden und Einrichtungen im Internet. Dieses Informationsangebot wird im Durchschnitt mehr als 60 Millionen Mal pro Monat abgefragt.

Im LVN werden ca. 130 Webauftritte von 15 Behörden und Einrichtungen des Landes gehostet.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Webhosting e-Visitenkarte (inklusive 1 GB für gemeinsame Nutzung von Webspaces & Datenbankkapazität)
Webhosting e-Flyer – einmalige Einrichtung
Webhosting e-Flyer – Betreuung und Betrieb
Option Webhosting e-Flyer: zusätzliche 5 GB Webespace
Kostenpflichtige Domain Registrierung (Externer Namespace) (Aktuell nur bei TOP-Level Domain .nrw)
Kostenpflichtige Premium-Domain Registrierung (Externer Namespace)
Kostenfreie Domain Registrierung (Aktuell für Subdomain nrw.de und TOP-Level Domain .de)
Die Registrierung von Domains erfordert eine Mindestabnahmedauer von 1 Jahr. Sofern keine Kündigung erfolgt, wird der Vertrag nach Ablauf des Jahres jeweils um ein Jahr verlängert. Die e-Visitenkarte beinhaltet die Nutzung von 1 GB Speicher. Sollten über einen Zeitraum von 3 Monaten konstant mehr als 1 GB Speicher in Anspruch genommen werden, erfolgt die Migration auf unseren kostenpflichtigen e-Flyer und ggf. eine zusätzliche Speichererweiterung.

Unsere **Webhostingservice**-Angebote bieten Ihnen eine schnelle und komfortable Möglichkeit, Ihren eigenen Webauftritt zu realisieren. Sie liefern den Auftritt und wir bringen Sie in das Inter- und Intranet. Unsere Angebote reichen von der Bereitstellung kostenfreier **Webhostingservice**-Angebote für einfache Anforderungen bis hin zu maßgeschneiderten Webauftritten auf dedizierten Webservern. Dabei können wir für Sie auch Fachverfahren oder interne Anwendungen in den Webauftritt einbinden. Mit der Nutzung unserer **Webhostingservice**-Angebote können Sie Ihre Lösungen präsentieren, ohne hierfür eigene Infrastrukturen und administratives Personal einplanen zu müssen. Gleichzeitig nutzen Sie die Vorteile der stetigen Weiterentwicklung der Angebote durch IT.NRW sowie die Expertise unserer Spezialistinnen und Spezialisten. Bei IT.NRW wird Ihr Auftritt in unserem besonders abgesicherten und gegen Ausfall geschützten Rechenzentrum betrieben. Unsere Netzzonen sind durch umfassende Firewallsysteme, »Intrusion Detection«-Systeme und ständige Überwachung durch unser CERT geschützt. Jeder Auftritt wird mit »state of the art«-Sicherheitstechnologien wie »Mandatory Access Control«, lokalen Firewalls, gehärtle-



ten Betriebssystemen und »Web Application Firewalls« ausgestattet, die von unseren Experten betreut werden. Auf diese Weise ist Ihr Webauftritt gegen moderne Bedrohungen optimal geschützt.

IT.NRW bietet Ihnen folgende Angebote im Bereich **Webhostingservice** an:

- e-Visitenkarte – der optimale Einstieg in Ihre Internetpräsenz als kostenfreies Angebot der Landesverwaltung auf gemeinsam genutzten, standardisierten Webservern
- e-Flyer – der Service ist ein erweiterter Webauftritt auf gemeinsam genutzten Webservern, besonders leistungsfähig für anspruchsvolle Auftritte zu geringen Kosten
- e-Maßauftritt (kein IT-Standardservice) – die exklusive Lösung Ihres Webauftritts auf dedizierten Webservern zur Realisierung hoher Leistungsanforderungen und maßgeschneiderter Intranet- oder Internet-Auftritte

Im Rahmen dieser Angebote übernimmt IT.NRW für Sie die Hardware- und Betriebssystembereitstellung, die Einrichtung der Server, der Web- und Applikationsserver, der Datenbank, deren Verwaltung und Betrieb einschließlich Sicherung, Überwachung und Patchmanagement.

Die Entwicklung von Anwendungen ist nicht Bestandteil der Webhosting-Leistungen. Sollten Sie diesbezüglich Unterstützung wünschen, wenden Sie sich bitte an unser Business Relationship Management.

Im Rahmen des **Webhostingservices** bieten wir Ihnen folgende Basisleistungen und Funktionalitäten an:

### Serviceangebot pro Auftritt

e-Visitenkarte

- kostenfreie Realisierung auf standardisierten Sammelservern
- kurze Bereitstellungszeiten durch Standardkonfiguration
- Webspaces und Datenbanken (MariaDB) auf Sammelservern
- für erste oder kurzfristige Auftritte mit geringen Leistungsanforderungen

### Inklusivleistungen

- Inbetriebnahme (Einrichtung, Basiskonfiguration)
- 1 GB für gemeinsame Nutzung von Webspaces & Datenbankkapazität
- tägliches Backup
- Basisüberwachung der Webserver

e-Flyer

### Serviceangebot pro Auftritt

- Standardkonfigurationen auf physischen Sammelservern
- max. 50 Webangebote pro Webserver
- Webspaces und Datenbanken (MariaDB) auf Sammelservern
- optimal für Auftritte mit hohen Leistungsanforderungen und mittleren Verfügbarkeitsanforderungen

### Inklusivleistungen

- Grundkapazität von 5 GB für gemeinsame Nutzung von Webspaces & Datenbankkapazität

## 2. IT-Standardprodukte

- tägliches Backup
- erhöhtes PHP Memory Limit
- Basisüberwachung der Webserver

Übersicht Webhostingservices			
	e-Visitenkarte	e-Flyer	e-Maßauftritt (kein IT-Standardservice)
Servertyp	virtueller Sammelserver	physischer Sammelserver mit max. 50 Webangeboten je Server	dedizierter virtueller Server
Verfügbarkeit	redundante Hardware und SAN-Speicher an verschiedenen Standorten  +++	redundantes Netzteil, lokale Festplatte (RAID 1)  ++	redundante Hardware und SAN-Speicher an verschiedenen Standorten  +++
Performance	bis 50 Kunden/Core, PHP Memory Limit bei 64 MB  +	bis ca. 4 Kunden/Core, PHP Memory Limit bei 256 MB  +++	1 Kunde/Core, PHP Memory Limit nach Wunsch  +++
Web- und Daten-space inklusive	1 GB	5 GB	10 GB
Datenbanken	MariaDB (Sammel) auf separatem Server, Anzahl nach Wunsch	MariaDB (Sammel), Anzahl nach Wunsch	MariaDB (Sammel), Anzahl nach Wunsch
zusätzliche Web-komponenten	keine	gemäß Standard-Distribution	Drittanbieter-Software möglich
Backup	täglich, Vorhaltezeit 2 Monate	täglich, Vorhaltezeit 2 Monate	täglich, Vorhaltezeit 2 Monate, georedundant
Überwachung inklusive	Basis (HW-Status, FP- und CPU-Auslastung), bei Alarm autom. Ticketgenerierung, Incident-Prozess	Basis (HW-Status, FP- und CPU-Auslastung), bei Alarm autom. Ticketgenerierung, Incident-Prozess	Basis (HW-Status, FP- und CPU-Auslastung), bei Alarm autom. Ticketgenerierung, Incident-Prozess
Hardware	Markenhardware	Markenhardware	2 CPU*, 4 GB RAM*, Markenhardware
Betriebssystem	RHEL 7	RHEL 6 / RHEL 7	RHEL 7
Transfervolumen	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Internet-anbindung	mehrfach redundant, 10 GBit	mehrfach redundant, 10 GBit	mehrfach redundant, 10 GBit

\* Sollten Sie darüber hinausgehende Anforderungen haben, wenden Sie sich an unser Business Relationship Management (BRM).

Übersicht Webhostingservices			
Serveranbindung	10 GBit	10 GBit	10 GBit
ssh-Zugriff	ja, eingeschränkter Shell-Zugriff	ja, eingeschränkter Shell-Zugriff	ja, eingeschränkter Shell-Zugriff
(s)ftp-Zugriff	ja	ja	ja
WebDAV-Zugriff	nein	nein	ja
Cronjobs	unbegrenzt, durch IT.NRW verwaltet	unbegrenzt, durch IT.NRW verwaltet	unbegrenzt, durch IT.NRW verwaltet
Web-Statistiken	kostenfrei, auf Anfrage (awstats)	kostenfrei, auf Anfrage (awstats)	kostenfrei, auf Anfrage (awstats)
verfügbare Sprachen	PHP, Java	PHP, Java	PHP, Java
Hosting und Sicherheit	Hosting im Sicherheits-RZ von IT.NRW, komplette Rundumbetreuung durch Fachexperten, Virenschutz, Patchmanagement, SSL, umfassende Firewall-Systeme zum Schutz der Infrastruktur, gehärtetes Betriebssystem, Intrusion Detection System, proaktive Sicherheits-scans, eigenes CERT (CERT NRW), DDoS-Abwehr-Support durch T-Systems		
Support	1st- und 2nd-Level Support durch IT.NRW (7 – 17 Uhr), Reaktionszeit: entsprechend Standard SLA		

### Weitere Leistungen

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Produkte erweitern:

Produkt	Beschreibung
Domain Registrierung (externer Namespace)	Beantragung und Registrierung von 2nd-Level-Domains (d. h. <a href="http://www.Second-Level.de">www.Second-Level.de</a> )
Domain Registrierung (nrw.de)	Beantragung und Registrierung von 3rd-Level-Domains unterhalb von nrw.de (d. h. <a href="http://www.Third-Level.nrw.de">www.Third-Level.nrw.de</a> )
Premium-Domain Registrierung	Beantragung und Registrierung von Premium Domains, die individuell kalkuliert werden. Der in Rechnung gestellte Preis ist jeweils abhängig von der Beliebtheit der Domain.
Erweiterte Überwachung für e-Visitenkarte, e-Flyer und e-Maßauftritt	Mit dieser Option können Sie die Basisüberwachung erweitern und dabei auch die Anwendungsebene einbeziehen. Auf diese Weise lassen sich zusätzlich Aussagen zur Funktionalität der Webanwendung treffen – z. B. Laufzeit.
SSL und TLS	Für den sicheren Zugriff auf Ihren Auftritt, z. B. bei der Übermittlung oder Abfrage von vertraulichen Daten, übernehmen wir gerne die Beschaffung und Einrichtung von »Web Site Certificates«, sodass Sie einen sicheren Zugriff mittels »HTTPS« realisieren können.

Sie wollen einen exklusiven Webauftritt? Dann ist der e-Maßauftritt genau das Richtige für Sie! e-Maßauftritt

### Serviceangebot pro Webserver

- Hosting dedizierter Webserver für Ihren maßgeschneiderten Auftritt
- skalierbare Leistungsfähigkeit der Einzelsysteme
- Webspaces und Datenbanken
- ideal für anspruchsvolle Auftritte mit hohen Leistungsanforderungen
- Einbindung von Drittanbietersoftware möglich

### Inklusivleistungen

- dedizierter Webserver mit 2 CPU und 4 GB RAM\*
- 10 GB dedizierter Webspace für gemeinsame Nutzung von Webspaces & Datenbankkapazität\*
- eine Datenbankinstanz (MariaDB) auf Ihrem dedizierten Server
- tägliches Backup
- Basisüberwachung des Webservers

\* Sollten Sie darüber hinausgehende Anforderungen haben, wenden Sie sich an unser Business Relationship Management (BRM).

### 2.4.4 Chatbot

**Über den IT-Service Chatbot Standard erhalten Sie die Möglichkeit, einen Chatbot für ihr persönliches Anwendungsszenario bei IT.NRW zu erstellen, betreiben zu lassen und Konversationen auszuwerten. Der Chatbot kann z. B. im Kundenservice Anwendung finden, um gängige Fragen schnell und ohne Wartezeit zu beantworten.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Chatbot Standard

Mit dem IT-Service **Chatbot Standard** können Sie und Ihre Mitarbeiter im Landesverwaltungsnetz (LVN) Chatbot-Inhalte gemeinsam erstellen und mit einem Test-Chatbot testen. Von Ihnen freigegebene Inhalte können Sie nach der initialen individuellen Einrichtung durch IT.NRW selbst an den Chatbot in Produktion übergeben und so selbst zeitnah Aktualisierungen vornehmen. Der Chatbot kann nach individueller Vereinbarung als eigenständige Website oder eingebunden in eine bestehende Website betrieben werden. Darüber hinaus können Sie mit dem IT-Service **Chatbot Standard** auch Konversationen der Nutzenden auswerten und erfahren, welche Anliegen die Nutzenden häufig erfragen. Dadurch können Sie die angebotenen Informationen im Chatbot kontinuierlich den Bedürfnissen Ihrer Zielgruppe anpassen.

Ausprägung **Chatbot Standard**: Die Ausprägung Standard beinhaltet den Betrieb der Chatbot-Plattform im landesinternen Netz zum Anlegen von Chatbot-Inhalten, der Auswertung von Konversationen und Steuerung von Chatbots. Darin enthalten ist die Möglichkeit temporäre Test-Chatbots zu starten. Darüber hinaus gehört zum Angebot der Betrieb eines Chatbots in der Produktionsumgebung.

### Weitere Leistungen

Das Produkt kann durch individuell zu vereinbarende Leistungen erweitert werden und für spezifische Einsatzzwecke angepasst werden. Darunter fallen unter anderem nachfolgende Leistungen. Weitere Leistungen sind denkbar.

### Beratungsleistungen

- Konzeption und Beratung
- Workshops zur chatbotgerechten Inhaltserstellung
- Schulungen zur Verwendung der Software
- Unterstützung bei der Inhaltserstellung

### Entwicklungsleistungen

- Individualentwicklung: Spezifische Aktionen des Chatbots (z. B. Datenbankzugriffe, E-Mails, PDF-Berichte etc.)
- Einbindung des Chatbots in Webseiten
- Erweiterungen der Chatbot-Plattform-Funktionalitäten
- Individuelle Auswertungsfunktionen für Chatbot-Konversationen

## 2.5 Messaging & Collaboration

### 2.5.1 E-Mail-Langzeitspeicher

**Mit der E-Mail-Langzeitspeicherung bietet Ihnen IT.NRW eine Lösung für die dauerhafte und zentrale Aufbewahrung von E-Mails für Ihre Mitarbeiter/-innen an, die als funktionale Erweiterung des IT.NRW Exchange E-Mail-Postfachs dient.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Langzeitspeicher-Basis-Speicher (Lizenz + 10 GB)
Option Langzeitspeicher: Speichererweiterung (5 GB)

Mit unserem Produkt **Langzeitspeicher-Basis-Speicher (Lizenz + 10 GB)** erhalten Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich zu ihrem E-Mail-Postfach ihren persönlichen Langzeitspeicher zur dauerhaften und zentralen Speicherung ihrer E-Mails.

Der Vorteil dieser Lösung besteht zum einen darin, dass Ihnen mit der Langzeitspeicherung ein deutlich höheres bzw. theoretisch unbegrenzt erweiterbares und vor allem kostengünstigeres Volumen im Vergleich zum E-Mail-Postfach bereitgestellt wird.

Des Weiteren können Sie durch die Verwendung des Langzeitspeichers auf die Nutzung von PST-Dateien verzichten, woraus weitere Vorteile resultieren. Während PST-Dateien lokal in Outlook eingebunden sind und somit nur eine Person zeitgleich auf diese zugreifen kann, ermöglicht der Langzeitspeicher eine gleichzeitige Nutzung durch mehrere Personen oder ganze Personengruppen. Die Erteilung der Berechtigungen ist unkompliziert und transparent gestaltet, da die Berechtigungen der Postfächer für die zugehörigen Langzeitspeicher übernommen werden. So wird Postfachstellvertretungen beispielsweise nicht nur der Zugriff auf das Postfach der/des zu vertretenden Kollegin/Kollegen, sondern auch auf deren/dessen Langzeitspeicher gewährt.

Ihre E-Mails werden im Langzeitspeicher für 10 Jahre komprimiert und verschlüsselt gespeichert und können bei Bedarf jederzeit exportiert oder entfernt werden. E-Mails, welche 10 Jahre nach der Überführung in den Langzeitspeicher nicht exportiert wurden, werden vom System automatisch gelöscht.

Vorhandene PST-Dateien können Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die neue Lösung eigenständig in den Langzeitspeicher migrieren.

Der Zugriff erfolgt über ein Add-In für Outlook und über eine Weboberfläche, sodass auch ohne E-Mail-Client auf den Langzeitspeicher zugegriffen werden kann. Auch über mobile Endgeräte kann dieser verwaltet werden.

Über den Einkauf von **Option Langzeitspeicher: Speichererweiterung (5 GB)** kann der Speicher um jeweils 5 GB erweitert werden.

**Hinweis:** Dieses Produkt wird nur für Kunden angeboten, deren Exchange Postfächer von IT.NRW betreut werden.

### 2.5.2 E-Mail-Service

**Mit dem E-Mail-Service bietet Ihnen IT.NRW die zentrale Bereitstellung und Verwaltung von E-Mail-Postfächern für Ihre Mitarbeiter/-innen an, die die besonderen Ansprüche der öffentlichen Verwaltung berücksichtigen.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Standard-Postfach (500 MB) + webbas. Zugriff*
Premium-Postfach (3 GB) + webbas. Zugriff*

\* Nicht enthalten sind die für jeden Nutzer notwendigen Exchange und Windows CALs.  
Die Verantwortung dafür liegt beim Auftraggeber.

Mit unserem **E-Mail-Service** erhalten Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein persönliches Postfach zum Versenden und Empfangen von E-Mail-Nachrichten innerhalb Ihres Hauses, der Landesverwaltung sowie zur Kommunikation über das Internet.

Der besondere Vorteil unserer Lösung ist, dass Ihnen der Nutzen einer professionellen E-Mail-Anbindung umgehend zur Verfügung steht. Sie können die von Ihnen benötigte Anzahl von Postfächern individuell und flexibel gestalten, ohne dass Sie hierfür gesonderte Aufwendungen für eigene Infrastrukturen und administratives Personal in Ihrem Haus einplanen müssen.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem höheren Speicherplatzbedarf können ihr Postfach mit dem zusätzlichen Produkt **E-Mail-Langzeitspeicher** (siehe Kapitel **E-Mail-Langzeitspeicher**) um die Möglichkeit der Langzeitspeicherung von E-Mails erweitern.

Sie profitieren dabei von den langjährigen Erfahrungen unserer Expertinnen und Experten. Dies garantiert Ihnen ein hohes Maß an Sicherheit und einen hochverfügbaren Service.

Über das E-Mail-Postfach hinaus stehen Ihnen zahlreiche Funktionen zur Verfügung, mit denen Sie Termine im persönlichen Kalender pflegen können, Kontaktdaten ablegen und abrufen, aber auch Aufgaben und Notizen verwalten können. Sie können persönliche Ablagestrukturen für Ihre E-Mails abbilden und den täglichen Umgang mit Ihren E-Mails durch Regeln, die Vergabe von Kategorien und Markierungen vereinfachen und übersichtlicher gestalten. Dabei ist ein mehrstufiger Virenschutz bereits in unserem Service integriert.

Dank eines komfortablen Adressbuches haben Sie jederzeit schnellen Zugriff auf veröffentlichte Informationen wie Rufnummern, Büronummer oder Abteilungszugehörigkeit Ihrer Mitarbeiter/-innen und – bei Bedarf – weiterer angeschlossener Behörden und Ministerien, wodurch die tägliche Kommunikation mit vielen Teilen der Landesbehörden erleichtert wird.

Unser **E-Mail-Service** bietet Ihnen ferner Funktionalitäten wie Verteilerlisten, öffentliche Ordner und Funktionspostfächer, die die Zusammenarbeit in Gruppen, Teams und Projekten erleichtern und die Ihre Mitarbeiter/-innen z. B. bei der effektiven Planung von Besprechungen – einschließlich Raumreservierung und Ressourcenbuchung (z. B. verfügbarer Beamer) – unterstützen. Darüber hinaus bieten wir Ihnen zusätzliche Dienstleistungen und Optionen zum E-Mail-Service an, wie die Bereitstellung von Voiceboxen oder unseren IT.NRW-Fax-Dienst. Diese können Sie den zubuchbaren Optionen entnehmen.

## 2. IT-Standardprodukte

---

Im Rahmen des **E-Mail-Service** sind folgende Leistungen inklusive:

- je nach Postfachgröße 500 MB/3 GB
- maximale Nachrichtengröße einschl. Anlagen 30 MB  
(Bruttowert; aufgrund von Umkodierungen ist die maximale Größe einer Anlage kleiner.)
- Virenprüfung
- persönliche E-Mail-Adresse
- persönlicher Kalender sowie persönliche Kontakte, Aufgaben und Notizen
- Zugriff auf Firmenadressbuch und »Globale Adressliste« der angeschlossenen Behörden und Ministerien
- Out-of-Office-Funktionalität (intern und extern)
- persönliche Regeln
- tägliche Datensicherung
- persönliche Wiederherstellung von gelöschten Objekten (bis zu 10 Tage durch den Anwender)
- Verteilerlisten

Der Zugriff auf die bereitgestellten Postfächer ist im Landesverwaltungsnetz über folgende E-Mail-Client-Anwendungen möglich:

- Outlook 2016
- Outlook 2019
- Outlook 2021
- Ein webbasierter Zugriff (Outlook Web App) ist innerhalb des Landesverwaltungsnetzes verfügbar (Über Microsoft Internet Explorer Version 11 und höher oder Mozilla Firefox Version 45.7.0 und höher).



**Weitere Leistungen**

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Produkte erweitern:

IT.NRW-Fax-Dienst	Bereitstellung von Faxnummern für die gewünschte Anzahl von Postfächern
Voicebox	Bereitstellung einer Sprach-Mailbox (Anrufbeantworter); die Voicebox bietet Ihnen u. a. die Bereitstellung empfangener Sprachnachrichten im E-Mail-Postfach.
IT.NRW-SMS-Dienst	Senden und Empfangen von SMS-Nachrichten bequem aus Ihrem E-Mail-Postfach
Weitere Informationen dazu sind dem Kapitel »UMS« zu entnehmen.	
Sichere E-Mail-Kommunikation	Trustcenter/DOI-CA-Zertifikate
Weitere Informationen dazu sind dem Kapitel »Trustcenter« zu entnehmen.	
iOS-Anbindung	Ermöglicht den Zugriff auf definierte Postfachinhalte über ein iOS-Endgerät (iPhone/iPad). Nicht enthalten: Endgerät, Sprach- und Datentarif
Weitere Informationen dazu sind dem Kapitel »Tearbeit« zu entnehmen.	
E-Mail-Langzeitspeicher	Erweiterung des Postfaches um die Möglichkeit der Langzeitspeicherung von E-Mails
Weitere Informationen dazu sind dem Kapitel »E-Mail-Langzeitspeicher« zu entnehmen.	
Postfach-Migration	Übernahme bereits vorhandener Postfachinhalte

**2.5.3 Internet Postfach**

**Mit dem Standardservice Internet Postfach bietet Ihnen IT.NRW die zentrale Bereitstellung und Verwaltung von E-Mail-Postfächern außerhalb des Landesverwaltungsnetzes an.**

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

<b>Produkte und Optionen</b>
Internet Postfach / Internet E-Mail

Der Standardservice **Internet Postfach** ermöglicht Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Versenden und Empfangen von E-Mail-Nachrichten mit einem persönlichen Postfach im Internet auf einem von IT.NRW bereitgestellten Server.

Der besondere Vorteil dieser Lösung ist, dass Sie von überall auf Ihr E-Mail-Postfach zugreifen können. Dazu ist lediglich ein Internetzugang erforderlich. Über einen Webmailzugang haben Sie von Ihrem PC oder Ihrem mobilen Endgerät aus problemlos Zugriff auf Ihre E-Mails (maximale Nachrichtengröße einschließlich Anlagen: 30 MB). Alternativ können Sie dafür auch einen E-Mail-Client nutzen, der sich z. B. auf Ihrem Computer oder Mobilgerät

befindet. Die zur Einrichtung des Internetpostfachs in einem E-Mail-Client notwendigen Daten stellt IT.NRW zur Verfügung.

Das **Internet Postfach** bietet Ihnen umfangreichen Speicherplatz (1 GB) und die Möglichkeit, eigene Verteilerlisten und Adressbücher anzulegen und zu nutzen.

Außerdem werden Ihre E-Mails durch einen Virens Scanner und einen Spamfilter geprüft und täglich gesichert.

Im Rahmen des 2nd Level Supports profitieren Sie von den langjährigen Erfahrungen unserer Expertinnen und Experten. Bitte beachten Sie, dass IT.NRW aufgrund der großen Menge an unterschiedlichen Applikationen und Versionen keinen Support für Clientsoftware auf privaten Geräten leisten kann.

### 2.5.4 Mailingliste

**Mit dem Standardservice Mailingliste bietet Ihnen IT.NRW eine multidirektionale Kommunikationsmöglichkeit mittels E-Mail im Internet an.**

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Mailingliste – Einrichtung und Betrieb

Für berechtigte Mitglieder der **Mailingliste** erlaubt dieser Standardservice Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Versenden von E-Mail-Nachrichten an alle anderen Mitglieder, ohne deren E-Mail-Adressen zu kennen (maximale Nachrichtengröße einschließlich Anlagen: 30 MB). Hiermit ist also der Austausch von Nachrichten in geschlossenen Gruppen möglich. Dieses Prinzip gilt auch für das Empfangen von E-Mail-Nachrichten.

Die **Mailingliste** kann durch (eine) vom Kunden festgelegte(n) Person(en) (Besitzer der Mailingliste) direkt administriert und verwaltet werden. So können z. B. E-Mail-Adressen der Mailingliste hinzugefügt oder gelöscht werden, Regeln für Empfang und Versand festgelegt und weitere Einstellungen für die Nutzung der Mailingliste festgelegt werden.

Die Nachrichten werden in den Archiven täglich gesichert.

Im Rahmen des 2nd Level Supports profitieren Sie von den langjährigen Erfahrungen unserer Expertinnen und Experten.

### 2.5.5 MemBox

**Der Standardservice MemBox wurde für Behörden der Landesverwaltung NRW entwickelt und ist ein Dienst zur Ablage von Dateien im Internet, der den sicheren Austausch von Daten zwischen verschiedenen Endgeräten ermöglicht.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
MemBox Account

**MemBox** ermöglicht mit der Erreichbarkeit über das Internet den Datenaustausch zwischen Ihren eigenen Notebooks, APCs und mobilen Endgeräten wie Tablets und Smartphones.

Mit **MemBox** stehen Ihnen Ihre Daten immer dort zur Verfügung, wo sie gebraucht werden. Kopieren Sie Ihre Dokumente im Büro in Ihren **MemBox-Account**, um dann in einer Sitzung mit Ihrem Tablet darauf zuzugreifen und Aktualisierungen vorzunehmen

Sie können Ihre Dateien und Ordner mit Kolleginnen, Kollegen und Arbeitsgruppen teilen und diesen entweder lesenden und sogar auch schreibenden Zugriff gewähren.

Sie haben mit **MemBox** auch die Möglichkeit, Daten für Dritte freizugeben, die selbst über keinen eigenen **MemBox**-Zugang verfügen. Dies ist eine praktische Funktion, um Dokumente oder Bilder mit externen Partnerinnen und Partnern zu teilen. **MemBox** wurde jedoch nur für den Austausch von Daten, nicht für deren dauerhafte Ablage konzipiert.

Die Übertragung der Daten zum **MemBox**-Dienst und der Zugriff auf Dokumente erfolgen über einen Webbrowser, der auf jedem lokalen wie auch auf allen mobilen Geräten verfügbar ist. Zusätzlich können Sie kompatible Programme und Apps benutzen, sofern diese für Ihren Arbeitsplatz und Ihr Endgerät verfügbar sind

Zur Sicherheit Ihrer Daten werden diese mit SSL-Transportverschlüsselung übertragen und auf Servern im Rechenzentrum von IT.NRW gespeichert. **MemBox** ist nur für Daten mit normalem Schutzbedarf ausgelegt.

Sie erhalten einen **MemBox**-Account mit administrativen Rechten und der Möglichkeit, für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihrer Behörde beliebige MemBox-Nutzungskonten anzulegen. Die Zuteilung des Speichervolumens für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können Sie selbst vornehmen. So haben Sie jederzeit die Möglichkeit, das von den **MemBox**-Nutzerinnen und -Nutzern Ihrer Behörde verwendete Speichervolumen individuell an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

MemBox-Account

Die Vorteile des IT-Services **MemBox** im Überblick:

- Daten in der MemBox sind überall verfügbar.
- Ideal für den mobilen Einsatz
- Datenaustausch auch mit externen Mitarbeitern
- Sichere Übertragung der Daten in die Cloud per SSL
- MemBox-Server stehen im Rechenzentrum von IT.NRW.
- Flexible Konfiguration des benötigten Speichervolumens

### 2.5.6 UMS

**Der Standardservice Unified Messaging Service (UMS) ermöglicht Ihnen, Nachrichten in verschiedenen Formen (E-Mail, Fax, Voice-Mail, SMS) direkt am Arbeitsplatz zu empfangen bzw. direkt vom Arbeitsplatz zu versenden.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
IT.NRW Fax-Dienst – Einrichtung und Betrieb
IT.NRW SMS-Dienst – Einrichtung und Betrieb
Voicebox (per E-Mail) – Einrichtung und Betrieb

Der Vorteil dieses Services ist, dass Sie keine zusätzliche Software oder Geräte benötigen, um Nachrichten aus unterschiedlichen Quellen in Ihrem Postfach zu bearbeiten. Die im Folgenden beschriebenen Dienste werden durch die zentral bei IT.NRW betriebene UMS-Infrastruktur bereitgestellt und können im LVN genutzt werden.

Mit dem **IT.NRW Fax-Dienst** kann man Faxe als E-Mail versenden und empfangen. Dazu ist kein eigenes Faxgerät oder Faxmodem notwendig. Da jeder zur Teilnahme eine persönliche Faxnummer erhält, welche mit der E-Mail-Adresse verknüpft ist, empfängt man Faxe als Mail direkt in sein Postfach. Der Anhang der Mail beinhaltet das Fax als PDF-Datei. Außerdem erhält man nach Versand eines Faxes einen Sendereport in sein Postfach.

IT.NRW Fax-Dienst

Die **Voicebox** bietet einen komfortablen Anrufbeantworter für das Telefon. Die aufgezeichnete Nachricht wird in eine WAV-Datei umgewandelt und als Mail-Anhang an das der Empfänger Nummer zugeordnete Postfach gesendet. Die Nachricht kann vom Postfach an jedes beliebige Telefon gesendet oder direkt am Endgerät abgehört werden.

IT.NRW Voice-Dienst  
(Voicebox)

Der **IT.NRW SMS-Dienst** unterstützt den Versand und Empfang von SMS-Nachrichten am PC. Versand und Empfang erfolgen als E-Mail-Nachricht. Der SMS-Dienst versendet Nachrichten als SMS an diverse Endgeräte im Festnetz- und Mobilbereich. Sind die Endgeräte nicht SMS-fähig, so wird die Nachricht vorgelesen.

IT.NRW SMS-Dienst

### 2.5.7 Videokonferenzsysteme

Mit unseren Videokonferenzsystemen bieten wir Ihnen den Zugang zu Videokonferenzen innerhalb und außerhalb von NRW in hoher Qualität zu einem erstaunlich günstigen Preis.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Join-Videokonferenz: Einrichtung
Join-Videokonferenz: Betrieb
Join-Videokonferenz: persönlicher Videokonferenzraum
Jitsi-Meet-Videokonferenz: Betrieb <sup>3</sup>

#### Join-Videokonferenz

Join-Videokonferenz

Mit dem IT-Service Join-Videokonferenz können Sie und Ihre Mitarbeitenden sowohl im LVN<sup>4</sup> und im Verbindungsnetz (ehemals DOI) als auch im Internet Videokonferenzen mit anderen Teilnehmenden durchführen. Sie profitieren dabei von unserer langjährigen Erfahrung in der VoIP-Technologie.

Für den IT-Service **Join-Videokonferenz** gibt es zwei Positionen:

#### Join-Videokonferenz: Einrichtung

Join-Videokonferenz:  
Einrichtung

Enthält die Kosten für die initiale Einrichtung der Videokonferenzsysteme (VKS) und virtuelle Meetingräume (VMR) inkl. Zugang zum Buchungsportal.

#### Join-Videokonferenz: Betrieb

Join-Videokonferenz:  
Betrieb

Enthält die Kosten für Wartung, Upgrades und Service zum Betrieb von VKS/VMR.

Des Weiteren bieten wir Ihnen mit dem Service

#### Join-Videokonferenz: pers. Raum

Join-Videokonferenz:  
pers. Raum

einen persönlichen Videokonferenz- und Kollaborationsraum für Ihre Mitarbeitenden an, der folgende Vorteile zu einem günstigen Preis bietet:

- Hohe Audio- und Video-Qualität
- Meetingmoderation, sowie Meeting-Lobby
- Bildschirmfreigabe und Meeting-Chat
- Einwahlmöglichkeiten: Web-Browser (LVN und Internet), Cisco Jabber (LVN), VKS Systeme (LVN, Internet), Audioeinwahl über Amtstelefon oder Handy

<sup>3</sup> Dieser Service wird zentral finanziert.

<sup>4</sup> Landesverwaltungsnetz

### Weitere Leistungen

Die folgenden optionalen Leistungen in Verbindung mit dem IT-Service **Join-Videokonferenz** stehen zur Verfügung:

- Konzeption, Beratung und Auswahl des passenden Videokonferenzsystems
- Auswahl des geeigneten Besprechungsraumes für Videokonferenzen
- Schulungsleistungen
- Erstellung kundenindividueller Anleitungen/Bedienungshilfen

### Jitsi-Meet-Videokonferenz

Jitsi-Meet-  
Videokonferenz

Jitsi bietet den Nutzenden die Möglichkeit, digitale Arbeitstreffen abzuhalten und in einer Videokonferenz gemeinsam an Dokumenten zu arbeiten.

Jitsi-Meet bietet einige Funktionen und Möglichkeiten, die Ihnen bei der Durchführung Ihres Meetings helfen sollen:

- Video- und Audiotreffen
- Chat und Screensharing
- Breakout-Räume
- Lobby und Moderationsrechte

Mit Jitsi-Meet können Sie und Ihre Mitarbeitenden, sowohl innerhalb Ihres Hauses als auch im LVN, Arbeitstreffen abhalten und zusammenarbeiten. Sie können über Ton und Bild miteinander kommunizieren oder Bildschirminhalte freigeben. Sie als Moderator/-in haben weiterführende Rechte und können Ihr Treffen durch eine Lobby und eine Passwortvergabe vor ungewollt teilnehmenden Personen schützen.

## 2. IT-Standardprodukte

Vergleich der Videokonferenz-Systeme:

<b>Funktionen:</b>	<b>Join-Video-konferenz</b>	<b>Join-persönlicher Videokonferenzraum</b>	<b>Jitsi-Videokonferenz</b>
Punkt-zu-Punkt-Konferenzen	enthalten	enthalten	enthalten
spontane Konferenzen	ja	ja	ja
max. Konferenzgröße	max. 120 Teilnehmende (anpassbar bis 400)	max. 100 Teilnehmende (anpassbar)	max. 75 (Empfehlung) Teilnehmende
Einwahlinformationen per E-Mail	ja	ja	nicht automatisiert
Präsentationsfreigabe	ja	ja	ja
Telefonbuchfunktion	ja	ja	nein
Erreichbarkeit aus dem Telefonnetz (PSTN – Public Switched Telephone Network)	ja	ja	ja, Telefoneinwahl im LVN und über externe Leitungen möglich
Erreichbarkeit aus dem ehemaligen DOI	ja, via DOI-URL	ja	nein
Erreichbarkeit aus dem Internet	ja, via URL (E-Mail-Adressformat)	ja, via SIP-URI oder Web-Browser	ja, über die Browser-Einwahl
Konferenzen mit angeschlossenen Teilnehmenden/VKs im LVN	ja	ja	nein
Konferenzen mit Teilnehmenden aus dem ehemaligen DOI	ja	ja	nein
Konferenzen mit Teilnehmenden aus dem Internet	ja	ja	ja

Gesamtzahl der gleichzeitig verfügbaren Kanäle (Konferenzteilnehmende); entspricht der Summe aller Kanäle aller VK-Systeme des Kunden.

Beispiel: 8 VK-Systeme mit je 5 Kanälen = 40 Kanäle

### 2.5.8 VoIP

**Bereits seit 2005 setzt IT.NRW eine hochverfügbare und zentralisierte Voice-over-IP-Lösung (VoIP) ein und stellt mittlerweile den Behörden, Betrieben und Einrichtungen der Landesverwaltung NRW ein umfangreiches Dienstleistungsangebot im Bereich der VoIP-Telefonie zur Verfügung.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
VoIP – Einrichtung Basis-Infrastruktur (inkl. VoIP-Basis, TiM)
VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur ab 10 Ports (inkl. VoIP-Basis, TiM)
Option VoIP: Gateway Standard
Option VoIP: Gateway (analog)
Option VoIP: SRST
Option VoIP: Permanente Chats

In den letzten Jahren haben wir bei immer mehr Kunden alte herkömmliche TK-Anlagen abgebaut und die Telefonie auf die aktuelle VoIP-Technologie umgestellt. Unser Angebot an zusätzlichen Services und Sonderlösungen hat sich kontinuierlich den stetig wachsenden Anforderungen angepasst.

Die **VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur** bietet Ihnen alle grundlegenden Funktionalitäten, die Sie für den Betrieb eines VoIP-Telefons benötigen. So sind in unserem **Service VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur** alle notwendigen Lizenzen und die Betreuung des Ports auf der zentralen, redundanten und somit ausfallsicheren VoIP-Infrastruktur bei IT.NRW enthalten. Zudem können Sie Ihr Endgerät über die TiM-Administrationsoberfläche selbst verwalten.

Einrichtung Basis-Infrastruktur/  
Betreuung & Betrieb Basis-Infrastruktur

Bei der Beschaffung der VoIP-Telefonie-Endgeräte, die für die Nutzung des Basis-Ports notwendig sind, beraten wir Sie gerne.

Bereits in **VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur** enthalten ist der **Unity-Voicebox-Service**. Er bietet Ihnen die Möglichkeit, zusätzlich Anrufbeantworter einzurichten, die im Bedarfsfall Ihre Anrufe entgegennehmen.

Ebenfalls in **VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur** enthalten ist **Jabber**, der Ihnen leistungsfähige, im Desktop-Computer integrierte Kommunikationsfunktionen zur Verfügung stellt. Dazu zählen unternehmensweite und lokale Verzeichnisse, Anruf per Mausklick (Click-to-Call), Abhören von Sprachnachrichten, Präsenz-Management und Betreiben von Instant Messaging. Sie können Ihre Kommunikation über ein einziges Fenster steuern und dadurch wirksamer kommunizieren und sogleich produktiver werden.

Zusätzlich kann der Cisco **Jabber** Client auch mit einer Softphone-Funktionalität ausgestattet werden, sodass Sie über ein an den Computer angeschlossenes Headset mit dem Jabber Client Anrufe tätigen können. Für jeden Jabber Client mit Softphone-Funktionalität muss zusätzlich ein weiteres Produkt VoIP – Betreuung und Betrieb Basis-Infrastruktur beauftragt werden.



Der Service **Permanente Chats** ist eine Option für die Basis-Infrastruktur und erweitert die **Jabber**-Funktionalität. Anwendende haben die Möglichkeit eigene Chatgruppen zu erstellen, sich mit Arbeitsgruppen auszutauschen und Informationen zu teilen. Im Gegensatz zu den flüchtigen Chats zwischen zwei Jabber Endgeräten, bleiben diese serverseitigen Chaträume bestehen.

Permanente Chats

Damit die Telefonie in das externe Telefonnetz möglich ist, benötigen Sie ergänzend zu den VoIP-Basis-Ports ein VoIP-Gateway. Mit unserem **Gateway-Service** stellen wir Ihnen, abhängig von Ihren Anforderungen, ein passendes Gateway zur Verfügung. Unser **Gateway-Service** beinhaltet aber mehr als die reine Bereitstellung der Hardware: Sollten Ihr Gateway oder einzelne Komponenten ausfallen, so tauschen wir das komplette Gateway oder defekte Komponenten zeitnah aus. Zusätzlich bieten wir zum Gateway optional den SRST-Service an: Sollte einmal die Verbindung zu unserer zentralen VoIP-Infrastruktur unterbrochen werden, können Sie mit den SRST-Features weiterhin über Ihr lokales Gateway telefonieren und sind nach wie vor für Ihre Kunden erreichbar. Falls Sie noch analoge Endgeräte haben, die an die VoIP-Anlage angeschlossen werden müssen, so bieten wir Ihnen mit unserem Gateway-Analog-Service die hierfür benötigte Hardware inklusive unserer Services an.

VoIP-Gateway- & SRST-Service

### Weitere Leistungen

Mit unserem **ArcSolutions-Service** stellen wir Ihnen eine Software bereit, die es ermöglicht, eine flexible Vermittlungsstruktur in Ihrer Voice-Umgebung aufzubauen. Die Vermittlung arbeitet mit einer leicht zu bedienenden Desktopoberfläche, die Funktionen wie die Statusabfrage der zu erreichenden Person, individuelle Ansagetexte und vieles mehr bietet.

ArcSolutions-Service

Der von uns angebotene **UCCX-Service** (Cisco-Unified-Contact-Center-Express) bietet Ihnen ein einfach zu bedienendes, sicheres, virtuelles, hochverfügbares und ausgereiftes Contact Center für bis zu 400 Agenten. UCCX bietet automatische Anrufverteilung (ACD), interaktive Sprachführung (IVR), Computer Telephony Integration (CTI) sowie Agenten- und Desktop-Services in einem Single-Server-Contact-Center-in-a-box und bietet gleichzeitig die Flexibilität, um auf größere, anspruchsvollere Umgebungen zu skalieren.

UCCX-Service

Neben den zuvor genannten Services und Produkten beraten wir Sie natürlich von Anfang an bei Ihrer Planung zur Umstellung auf Voice-over-IP, begleiten Sie durch den gesamten Prozess und bieten bei Bedarf auch Schulungen an, z. B. für die Bedienung der TiM-Administrationsoberfläche oder WebEx. Gerne beraten wir Sie auch, wenn Sie Ihre VoIP-Anlage mit Videokonferenzsystemen erweitern wollen.

## 2.6 Netzzugänge

### 2.6.1 NdB-VN-Bereitstellung

**IT.NRW stellt anschlussberechtigten Dritten bei Bedarf einen Anschluss an das »Netze des Bundes-Verbindungsnetz« (im Folgenden kurz Verbindungsnetz genannt, ehemals DOI-Netz) über den zentralen Verbindungsnetzanschluss für die Landesverwaltung NRW zur Verfügung.**

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
NdB-VN-Zugang für Externe

Der Service **NdB-VN-Bereitstellung** wird von IT.NRW angeboten, um anschlussberechtigten Dritten den Zugang zum Verbindungsnetz zu ermöglichen. Der netzwerktechnische Anschluss an das Verbindungsnetz erfolgt über einen sogenannten Leitungsabschlussrouter (LAR). Dieser LAR bildet die Schnittstelle zum lokalen Netz des Externen und legt die Zuständigkeiten fest. Die Betreuung des LAR liegt in der Verantwortung von IT.NRW. Die Betreuung der Netzwerkinfrastruktur des Externen und dessen Anschluss an den LAR obliegen der Verantwortung des Externen.

Der Service enthält die Bereitstellung und den Betrieb des Leitungsabschlussrouters, die Überwachung des Netzanschlusses und die Übernahme des Störungsmanagements durch IT.NRW im Falle einer Leitungsstörung. Die Beschaffung und Bereitstellung des erforderlichen Routers sowie dessen Wartung durch den Kunden entfallen. Dies übernimmt IT.NRW für Sie. Durch die implementierte Überwachung erhalten unsere Expertinnen und Experten automatisiert Störungsmeldungen und bearbeiten diese im Rahmen des bei IT.NRW etablierten Incident-Managements. Damit entlasten Sie Ihr IT-Personal und partizipieren zusätzlich an jahrelang etablierten Prozessen zwischen IT.NRW und dem Leitungsanbieter.

Im Rahmen des Services **NdB-VN-Bereitstellung** für Externe sind folgende Leistungen inklusive:

- Bereitstellung und Betrieb eines Leitungsabschlussrouters beim Kunden
- Überwachung des Leitungsabschlussrouters
- Störungsmanagement bei Leitungsstörungen
- Austausch eines defekten Leitungsabschlussrouters

Der Service **NdB-VN-Bereitstellung** kann nur in Verbindung mit der Beauftragung einer entsprechenden Leitungsverbindung angeboten werden.

### 2.6.2 LVN-Bereitstellung

#### 2.6.2.1 LVN-Anschluss – Betrieb

**IT.NRW stellt den Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung Nordrhein-Westfalen bei Bedarf einen LVN-Anschluss, einen Backupanschluss an das LVN oder – soweit notwendig – einen Nebenstellenanschluss zur Verfügung.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
LVN-Anschluss – Betrieb Anschluss/Nebenstelle Hierbei handelt es sich um einen LVN-Anschluss, einen Nebenstellenanschluss oder einen Backupanschluss.
LVN-Anschluss – Betrieb Zugang für Externe

Die Behörden und Einrichtungen des Landes NRW (LVN-Teilnehmer) sind über einen sogenannten Leitungsabschlussrouter (LAR) an das Landesverwaltungsnetz angeschlossen. Dieser LAR bildet die Schnittstelle zur jeweiligen Behörde und legt die Zuständigkeiten fest. Die Betreuung des LAR liegt in der Verantwortung von IT.NRW. Die Betreuung der Netzwerkinfrastruktur der Behörde (Behörden-LAN) und deren Anschluss an den LAR obliegen der Behördenverantwortung. Zur Erhöhung der Verfügbarkeit des Standard-LVN-Anschlusses ist es möglich, je nach Anforderungen und Bedarf Backupanschlüsse für einzelne Behörden einzurichten. Ebenfalls können Nebenstellenanschlüsse realisiert werden. Beide Varianten erfordern eine Einzelfallbetrachtung.

Mit dem Service **Backupanschluss** an das LVN bietet IT.NRW die Möglichkeit, die Verfügbarkeit des Standard-LVN-Anschlusses der Behörde zu erhöhen. Der Service **Nebenstellenanschluss** erlaubt es, eine Nebenstelle einer Behörde kostengünstig an das entsprechende Haupthaus anzuschließen. Die Betreuung des hierfür erforderlichen Backup- oder Nebenstellenanschlussrouters liegt in der Verantwortung von IT.NRW (als Betreiber des Landesverwaltungsnetzes). Der Service enthält die Bereitstellung und den Betrieb des Leitungsabschlussrouters, die Überwachung des Leitungsabschlussrouters und die Übernahme des Störungsmanagements durch IT.NRW im Falle einer Leitungsstörung. Die Beschaffung und Bereitstellung des erforderlichen Routers sowie dessen Wartung durch den Kunden entfallen. Dies übernimmt IT.NRW für Sie. Durch die implementierte Überwachung erhalten unsere Expertinnen und Experten automatisiert Störungsmeldungen und bearbeiten diese im Rahmen des bei IT.NRW etablierten Incident-Managements. Damit entlasten Sie Ihr IT-Personal und partizipieren zusätzlich an jahrelang etablierten Prozessen zwischen IT.NRW und dem Leitungsanbieter.

Durch den Service **LVN-Anschluss – Betrieb Zugang für Externe** kann eine Einrichtung, die nicht dem Land NRW zugehörig ist, an das Landesverwaltungsnetz angebunden werden. Im Vorfeld muss dieser Zugang von der eigenen obersten Landesbehörde bei der CIO-Stabsstelle beantragt werden.

Alle Produkte der Rubrik **LVN-Anschluss – Betrieb** können nur in Verbindung mit einer Beauftragung einer entsprechenden zusätzlichen Leitungsverbindung angeboten werden.

### 2.6.2.2 Router-Verschlüsselung

Mit dem Service **Router-Verschlüsselung** bietet Ihnen IT.NRW eine sichere Kommunikationsmöglichkeit zwischen entfernten Standorten, unabhängig von der Übertragungsart.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Router-Verschlüsselung bis 100 Mbit*
Router-Verschlüsselung bis 1 Gbit*

\* Dieses Produkt erfordert eine Mindestabnahmedauer von 5 Jahren.

Mit dem Service **Router-Verschlüsselung** besteht die Möglichkeit, eine Nebenstelle unabhängig von der Übertragungsart (bspw. Richtfunk oder Leitung) verschlüsselt mit der Hauptstelle kommunizieren zu lassen (Punkt-zu-Punkt-Verbindung). Dazu wird an beiden Standorten ein leistungsfähiger Router eingesetzt. Diese Router werden den Anforderungen entsprechend ausgewählt und sind stets mit einem Wartungsvertrag (Hardwareaustausch innerhalb von 48 Stunden) ausgestattet.

Die Konzeption wird zwischen dem Kunden und IT.NRW abgestimmt, da sich diese aufgrund unterschiedlicher Voraussetzungen von Fall zu Fall unterscheiden kann.

Sollten die Router nicht mehr den technischen Anforderungen entsprechen oder durch den Hersteller nicht mehr unterstützt werden, wird ein Hardwarewechsel durchgeführt.

Das Produkt **Router-Verschlüsselung** ist in zwei Varianten verfügbar, die sich an den jeweiligen Gegebenheiten orientieren. Zum einen ist der Service für Bandbreiten bis 100 Mbit, zum anderen für Bandbreiten bis 1 Gbit verfügbar.

Router-Verschlüsselung  
bis 100 Mbit und  
bis 1 Gbit

Im Rahmen des IT-Services **Router-Verschlüsselung** bieten wir Ihnen folgende Leistungen:

- Einrichtung der Verschlüsselung
- Betrieb der Verschlüsselung bis 100 Mbit oder bis 1 Gbit
- erforderliche Hardware
- Wartung der Hardware
- Betreuung der Router

## 2.7 Reservierungssysteme

### 2.7.1 Online-Raumreservierungssystem

Mit **ORRSys Professional (OnlineRaumReservierungssystem)** bietet IT.NRW eine standardisierte Web-Anwendung zur Online-Reservierung von Besprechungsräumen an, die bei IT.NRW entwickelt, gepflegt und betrieben wird.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Einrichtung ORRSys-Professional
Betrieb ORRSys-Professional

**ORRSys Professional** basiert auf einer Open Source-Software. Der Source-Code wurde so angepasst, dass die meisten bekannten Bedarfe unserer Kunden der Landesverwaltung an ein Raumreservierungssystem berücksichtigt wurden.

**ORRSys Professional** erfüllt nachweislich die Vorgaben der IT-Sicherheit und ist barrierefrei.

Es handelt sich um ein für die Landesverwaltung standardisiertes System, das für alle Kunden identisch, jedoch über die Aktivierung von zusätzlichen Komponenten bis zu einem gewissen Grad individualisierbar ist und so eine hohe Effizienz, Transparenz und Flexibilität erzielt. Über die Administrationsoberfläche bestehen zudem viele Einstellungsmöglichkeiten.

Selbstverständlich ist eine regelmäßige und qualitative Weiterentwicklung, welche im Preis inkludiert ist, sichergestellt und wird im Rahmen eines Release- und Updatemanagements jedem Kunden gleichermaßen zur Verfügung gestellt.

Im Produkt **Einrichtung ORRSys-Professional** sind die Bestellung und Installation von Servern und Komponenten, die Einrichtung des Monitorings und des gesetzlich vorgeschriebenen Meldeformulars für die Barrierefreiheit, die Einrichtung der LDAP-Anbindung, erforderliche kundenindividuelle Einstellungen sowie der Test der Kundeninstallation enthalten.

Einrichtung

Die Einrichtung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden. Aufgrund der Standardisierung kann das System, nach einigen Vorarbeiten und Informationszulieferungen, zügig zur Verfügung gestellt werden.

Das Hosting und der **Betrieb ORRSys-Professional** erfolgt bei IT.NRW. Die monatlichen Produktionskosten enthalten die Betriebskosten inkl. Testsystem, Updates, Upgrades, sowie die Bearbeitung von Support-Anfragen, die Weiterentwicklung, erforderliche Sicherheitstests, Qualitätssicherung, die laufende Überwachung, etc.

Betrieb

**Weitere Informationen finden Sie in unserem Kundenportal unter**

ORRSys Professional – Online-Raum-Reservierungssystem | IT.NRW Kundenportal IT.

Eine Präsentation von ORRSys Professional ist nach Absprache gerne und jederzeit möglich. Wenden Sie sich hier gerne an das Business Relationshipmanagement [brm@it.nrw.de](mailto:brm@it.nrw.de).

## 2.8 Schulungen

### 2.8.1 IT-Fortbildung

**Buchen Sie maßgeschneiderte IT-Seminare für Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter außerhalb des IT-Fortbildungsprogrammes des Ministeriums für Heimat, Kommunales, Bau und Digitalisierung NRW.**

Die Seminare finden als Inhouse-Schulung bei Ihnen oder in IT.NRW-eigenen Schulungsräumen zu aktuellen Themen der Informationstechnik statt.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Raummiete
Option PC-Ausstattung für Raummiete
Seminartag ohne Dozent IT.NRW
Option Seminartag: Interner Dozent
Option Seminartag: Externer Dozent Preiskategorie A
Option Seminartag: Externer Dozent Preiskategorie B
Option Seminartag: Externer Dozent Preiskategorie C

Im Rahmen der IT-Fortbildung bieten wir Ihnen folgende Leistungen an:

#### Seminartag ohne Dozent IT.NRW

Wenn Sie ein IT-Seminar bei IT.NRW beauftragen möchten, erfolgt im Vorfeld eine Beratung durch den Bereich IT-Fortbildung, um individuelle Rahmenbedingungen zu Inhalten, Schwerpunkten, Raumbedarf und Umfang des Seminars (Anzahl Seminartage) festzulegen. Im Produkt Seminartag sind folgende Leistungen enthalten:

- bei Bedarf Bereitstellung von Schulungsunterlagen
- Lizenzkosten für die eingesetzte Software
- Organisation des Seminars (Einladung der Teilnehmer, Ausstellen von Teilnahmebescheinigungen etc.)
- Durchführung des Seminars

Findet ein IT-Seminar inhouse beim Kunden statt, ist dieser für das zur Verfügungstellen eines Raumes mit der entsprechenden Ausstattung verantwortlich.

### Optionen zum Seminartag

Das Dozentenonorar ist im **Seminartag** nicht enthalten und wird durch die Option hinzugebucht. Dies erfolgt in Abhängigkeit von Thema und Verfügbarkeit von Dozenten und wird durch die IT-Fortbildung festgelegt.

Es werden die Tagessätze inkl. Reisekosten in unterschiedlichen Kategorien angeboten:

- Interner Dozent (aus der Landesverwaltung)
- Externer Dozent Preiskategorie A
- Externer Dozent Preiskategorie B
- Externer Dozent Preiskategorie C (z.B. PRINCE2)

### Raummiete mit der Option PC-Ausstattung

Soll ein IT-Seminar bei IT.NRW durchgeführt werden, so können die benötigten Schulungsräume tageweise angemietet werden.

Die Vorbereitung des Schulungsraumes bzw. der Schulungsräume erfolgt in Absprache mit dem Kunden. Es stehen verschiedene Moderationsmaterialien (Flipchart, Whiteboard, Moderationswände und -koffer etc.) sowie Präsentationsmedien (Beamer, Smartboard etc.) zur Verfügung.

Dabei bieten Räume ohne PC-Ausstattung Platz für 20 und Räume mit PC-Ausstattung Platz für bis zu 16 Personen.

- Bei Bedarf bietet Ihnen die **Option PC-Ausstattung** für die Teilnehmenden und den Dozenten jeweils einen PC inklusive der für das Seminar benötigten Software.

## 2.9 Werkzeuge und Zusatzleistungen

### 2.9.1 Projektwerkzeuge

**Für die Zusammenarbeit von Teams und die Verwaltung von Aufgaben in Projekten, oder Daueraufgaben bieten wir die Nutzung von etablierten Standardwerkzeugen an.**

Folgende Produkte, dessen Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Projektwerkzeuge – Jira/Confluence
Projektwerkzeuge-P:WEKAN bis 100 User
Projektwerkzeuge-P:WEKAN bis 500 User

Die Realisierung von Projekten, insbesondere auch von IT-Projekten, basiert auf der engen Zusammenarbeit vieler Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, oft über Abteilungs- und Behördengrenzen hinweg. Diese Zusammenarbeit kann durch kollaborative Werkzeuge unterstützt werden. IT.NRW setzt in der Entwicklung von Java-Anwendungen einige dieser Werkzeuge selbst sehr erfolgreich ein und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Werkzeuge im Rahmen von gemeinsamen Projekten, ebenso wie für eigene Projekte, mitzunutzen.

### Zurzeit bieten wir an:

- **Atlassian Confluence**, eine Webanwendung für Kommunikation, Wissensdokumentation und -austausch
- **Atlassian JIRA**, eine Webanwendung für Aufgabenplanung und -verwaltung (operatives Projektmanagement für die Teamarbeit)

**Atlassian Confluence** bietet Ihrem Team als Unternehmenswiki eine Intranetseite zur Zusammenarbeit.

Atlassian Confluence

Sie können unter anderem gemeinsam

- Arbeitsinhalte wie Anforderungsbeschreibungen, Besprechungsnotizen, Anleitungen und Wissensdokumentationen erstellen,
- die Arbeitsinhalte direkt auf der gleichen Seite diskutieren,
- die Inhalte miteinander verlinken,
- Dateien anhängen und
- einen gemeinsamen Kalender pflegen.

Die Webanwendung unterstützt Sie durch einen einfachen, intuitiven Editor, die unmittelbare Sichtbarkeit Ihrer Bearbeitungen für alle Beteiligten und die Bereithaltung aller vorausgegangenen Dokumentversionen. Sie haben die Möglichkeit, sich bei Bearbeitungen eines Dokuments auf Wunsch per E-Mail informieren zu lassen. Ihre Projektinformationen und Ihre Wissensbasis werden so zentral für alle Beteiligten nutzbar sowie leicht und schnell aktualisierbar, statt verteilt und in vielen verschiedenen Bearbeitungszuständen in E-Mail-Postfächern und Netzwerkfreigaben zu liegen.

**Atlassian JIRA** bietet Ihrem Team einen zentralen Ort zur Verwaltung Ihrer Aufgaben. Seine Wurzeln hat JIRA in der Softwareentwicklung, jedoch hat es sich mittlerweile für alle Arten von Aufgaben bewährt. Sie können gemeinsam

Atlassian Jira

- Aufgaben planen, indem Sie beispielsweise den Umfang beschreiben, Prioritäten und Fristen festlegen, Verbindungen zwischen Aufgaben dokumentieren, Hintergrundinformationen ergänzen oder Aufgaben in Teilaufgaben aufbrechen,
- Aufgaben steuern, indem Sie Bearbeiter zuweisen, den Status der Aufgabenerledigung festhalten, Arbeiten dokumentieren und sich in automatischen Berichten einen schnellen Überblick über den Projektstatus verschaffen,
- Aufgaben diskutieren und
- vieles mehr.

Die Webanwendung erlaubt dabei, Aufgabentypen zu unterscheiden, notwendige und mögliche Datenfelder zu den Aufgabentypen festzulegen und Workflows zu definieren, also zu bestimmen, welche Zustände Ihre Aufgaben während der Bearbeitung durchlaufen und welche Teammitglieder welche Zustandswechsel durchführen dürfen.

Methoden wie Scrum und Kanban werden beispielsweise durch Epics und User Stories als Aufgabentypen und entsprechende Boards zur Visualisierung direkt unterstützt, sodass Ihr Team hier schnell produktiv arbeiten kann.

**Atlassian Confluence** und **Atlassian JIRA** lassen sich gut gemeinsam einsetzen, um unter anderem Aufgaben in JIRA um ausführliche Anforderungserhebungen und Dokumentationen in Confluence zu ergänzen oder Berichte zu Aufgaben in Confluence automatisch zusammenzustellen.



## 2. IT-Standardprodukte

Im Rahmen des IT-Standardproduktes **Projektwerkzeuge** sind folgende Leistungen inklusive:

- Betrieb und Wartung der Webanwendung
- Einrichtung von Benutzerkonten
- Bereitstellung von JIRA-Projekten bzw. Confluence-Bereichen
- Bereitstellung von Administrationsrechten für Projekte bzw. Bereiche. Für Ihre Projekte bzw. Ihre Bereiche können Sie so selbst beispielsweise Berechtigungen nach Bedarf vergeben.
- Bei Bedarf kurzer Einführungsworkshop (2–3 Stunden) in den Räumen von IT.NRW
- Datenvolumen
- Support im Fehlerfall durch IT.NRW (Servicedesk und Fachreferat)

**WEKAN** ist eine Open-Source-Webanwendung für das Aufgabenmanagement. Es bietet ein digitales Kanban-Board, welches einfach und intuitiv zu bedienen ist. Die einzelnen Swimlanes sind individuell anpassbar. Schon nach kurzer Einarbeitungszeit ist ein gemeinsames, produktives Arbeiten mit Wekan möglich. Auf der bereitgestellten Instanz können beliebig viele Kanban-Boards angelegt werden, sowohl zugangsbeschränkt, als auch öffentlich. Ein einfaches Benutzermanagement ermöglicht eine gute und schnelle Übersicht der angelegten Benutzerkonten, bietet aber auch eine Zugriffskontrolle auf einzelne Boards, Einteilung in Teams und mehr.

WEKAN

**WEKAN** bietet auch einfache Automatisierung, beispielsweise per Webhook.

Die Administration der Webanwendung ist dem Kunden selbst überlassen, sie haben hier freien Handlungsspielraum. Die technische Administration der Instanz wird von IT.NRW durchgeführt, technisches Wissen ist daher nicht nötig.

Zu den weiteren Funktionen von Wekan gehören unter anderem:

- Checklisten
- Anhänge an Karten
- Benachrichtigungen
- Kommentare
- Aktivitätsfeeds
- Erinnerungen
- Priorisierung
- Automatisierung

**WEKAN** bieten wir in wahlweise für bis zu 100 Benutzer oder für bis zu 500 Benutzer an.

**Weitere Leistungen**

Ergänzend zum Basisangebot können Sie den Funktionsumfang um folgende Produkte erweitern:

Erweiterungsmöglichkeiten	Beschreibung
JIRA: Projektkonfiguration	Beratung und Einrichtung individueller Projektkonfigurationen, u. a. Definition eigener Aufgabentypen, Felder und Workflows für Ihre Projekte
Jira: Ausführlicher Einführungsworkshop	Abstimmung, Vorbereitung und Durchführung eines Workshops nach Ihrem individuellen Bedarf, in dem wir mit Ihrem Team das Werkzeug gemeinsam kennenlernen und den Einsatz im Rahmen Ihres Projektes diskutieren und erproben
Jira: Datenmigration	Migration bereits vorhandener Datenbestände aus anderen Werkzeugen (beispielsweise Aufgaben von Excel oder Bugzilla nach JIRA)
WEKAN: Instanzen mit mehr als 500 Benutzern	Für Instanzen ab 500 Benutzer erstellen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot.

**2.9.2 Sicherheitsinfrastruktur**

**Mit der Fernwartungslösung stellt IT.NRW einen IT-Service zur Verfügung, der einen Zugriff von externen Firmen über das Internet auf Server und Verfahren im Landesverwaltungsnetz ermöglicht.**

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Regelmäßige Fernwartung <small>Dieses Produkt erfordert eine Mindestabnahmedauer von 3 Monaten.</small>
Situative Fernwartung

Mit der Software **FastViewer** wird ein Fernwartungszugang realisiert, der die bisherigen Einwahlösungen ersetzt, insbesondere die auslaufenden ISDN-Einwahlverbindungen. Mit dieser Lösung ist es einer externen Firma möglich, Server, Infrastruktur oder Verfahren, die sich im LVN befinden, über das Internet zu warten oder zu administrieren und dabei aus dem LVN die Kontrolle über diese Wartungsarbeiten zu wahren. Der Fernwartungszugang steht ausdrücklich nicht für Software-Entwicklungsaufgaben zur Verfügung. Die Rahmenbedingungen sind in der »Festlegung von Sicherheitsmaßnahmen zur Internetnutzung und sonstiger Kommunikation mit Stellen außerhalb der Landesverwaltung – Sicherheitskonzept Kommunikation NRW« festgehalten.

Die **Sicherheitsinfrastruktur** bietet folgende Vorteile:

- IT.NRW stellt Dateien und dafür benötigte Updates zum Aufbau der Fernwartung zur Verfügung.
- IT.NRW bearbeitet und prüft die für die Bereitstellung des Services erforderlichen Aufträge.
- Ein Verbindungsserver (Rendezvous-Server), der aus dem Internet erreichbar ist, wird mit entsprechender Lizenzierung bei IT.NRW zur Verfügung gestellt und betrieben.
- hohe Datensicherheit durch eine AES 256-Bit Verschlüsselung
- hohe Vertraulichkeit dank einer durchgängig verschlüsselten Verbindung zwischen externem Fernwartungspartner und dem virtuellen PC im LVN ohne Klartextstrecke auf dem Rendezvous-Server
- Sitzungen werden als Video revisionssicher aufgezeichnet und anschließend von IT.NRW über einen definierten Zeitraum gespeichert.
- Eine Firewall zwischen dem LVN und dem Netz der virtuellen PCs kontrolliert die Fernwartungssitzungen und lässt nur Verbindungen auf die im Vorfeld beauftragten Server und Verfahren zu.

Im Rahmen der **Fernwartung** erhalten Sie diese Leistungen:

- performantes Arbeiten
- einfache Bedienung
- Ersatz für gekündigte Fernwartungs-ISDN-Anschlüsse
- virtueller PC inklusive
- Video-Aufzeichnung der Fernwartungssitzung
- Kontrolle der Fernwartungsverbindungen durch eine Firewall
- 4-Augen-Prinzip bei Root- bzw. Adminrechten
- Prüfung der Berechtigung, Fernwartung durchzuführen
- Hinweis auf Ablauf des Fernwartungszugangs

Dabei zeichnet sich der IT-Service **Regelmäßige Fernwartung** durch nachstehende Eigenschaften aus:

- gedacht für dauerhafte, regelmäßige Nutzung
- Eröffnen der Sitzung sofort und jederzeit durch den Kunden selbst
- APV kann mit individueller Software ausgestattet werden.
- drei Monate Mindestabnahme

Der IT-Service **Situative Fernwartung** unterscheidet sich im Vergleich dazu durch diese Attribute:

- optimal für einmalige Nutzung im Falle einer akuten Störung
- Eröffnen der Sitzung durch IT.NRW während der Servicezeiten
- standardisierter APV mit fest definierter Software
- schnelle Bereitstellung
- Abrechnung tageweise

Als Beratungsleistung im Rahmen des IT-Services **Fernwartung** bieten wir Ihnen zusätzlich an:

- Beratung zum Einsatz der Fernwartungslösung
- Schulungen/Workshops
- telefonische Betreuung

## 2.10 Zertifikate

### 2.10.1 Service-Desk-Zusatz

Mit dem Standardservice **Service-Desk-Zusatz** profitieren Sie von den Vorteilen eines zentralen Zertifikatsmanagements bei IT.NRW, das die Administration von SSL/TLS-Zertifikaten für Sie übernimmt.

Folgende Produkte, deren Preise im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt sind, werden in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-Zertifikat 1 Jahr
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-Zertifikat 2 Jahre <small>Dieses Produkt ist nicht mehr im Angebot des Lieferanten enthalten.</small>
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-Zertifikat Wildcard 1 Jahr
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-Zertifikat Wildcard 2 Jahre <small>Dieses Produkt ist nicht mehr im Angebot des Lieferanten enthalten.</small>
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-SAN (max. 1 Domäne u. 5 Subdomänen) 1 Jahr
Einrichtung und Betreuung SSL/TLS-SAN (max. 1 Domäne u. 5 Subdomänen) 2 Jahre <small>Dieses Produkt ist nicht mehr im Angebot des Lieferanten enthalten.</small>
SSL/TLS Individuell

Gültige Zertifikate ermöglichen eine verschlüsselte Verbindung zu Webangeboten und erhöhen durch Datenverschlüsselung eine abgesicherte Kommunikation im Internet.

Für Kunden innerhalb und außerhalb von IT.NRW beinhaltet der Standardservice **Service-Desk-Zusatz** die Beratung, Einrichtung und Bereitstellung von SSL/TLS-Zertifikaten. Außerdem erfolgt eine Erinnerung an Sie, bevor die Zertifikate auslaufen.

Folgende Zertifikate bieten wir Ihnen an:

- Das **Standard SSL-Zertifikat** schützt eine Webanwendung bzw. eine Webadresse. Standard SSL-Zertifikat
- Das **Wildcard-Zertifikat** kann beliebig viele Subdomains einer Hauptdomain absichern. Es ist jedoch ausschließlich für eine Subdomänebene gültig. Wildcard-Zertifikat
- Mit einem **SAN/UCC-Zertifikat** kann eine Vielzahl von Hostnames abgesichert werden. Es kann sich dabei um allgemeine öffentliche Domainnamen, öffentliche IP-Adressen, Webseiten oder Subdomainnamen handeln. SAN/UCC-Zertifikat
- Mit dem Produkt **SSL/TLS Individuell** können Anforderungen an ein Zertifikat abgedeckt werden, die mit einzelnen Standardprodukten nicht oder nicht kosteneffektiv erfüllt werden können. Beispiele dafür sind: mehrere Domains in einem SAN-Zertifikat, EV (Extended Validation)-Zertifikate oder andere Code-Signing-Zertifikate. SSL/TLS Individuell

### 2.10.2 Trustcenter

**In zunehmendem Maße werden Daten auf elektronischem Weg ausgetauscht. Gelangen dabei sensible Daten in falsche Hände oder werden durch Dritte falsche Daten eingeschleust, kann großer Schaden entstehen. Ein Weg, derartige Schadensfälle zu vermeiden, ist der Einsatz von digitalen Zertifikaten.**

Folgendes Produkt, dessen Preis im aktuellen Leistungs- und Entgeltverzeichnis vermerkt ist, wird in diesem Kapitel näher beschrieben:

Produkte und Optionen
DOI-CA-Zertifikat

Ein digitales Zertifikat ist ein Hilfsmittel der elektronischen Kommunikation, mit dem eine hinreichende Sicherheit sowie eine aussagekräftige Authentizität erreicht werden können.

IT.NRW ist als Zertifizierungsstelle in die Verwaltungs-PKI<sup>5</sup> des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) integriert und erstellt, verteilt und prüft fortgeschrittene DOI-Zertifikate<sup>6</sup> nach der X.509v3-Norm<sup>7</sup>. Zertifikate können personenbezogene Einzelzertifikate oder Gruppenzertifikate sein und z. B. für eine sichere E-Mail-Kommunikation, als SSL-Zertifikate für interne Webseiten oder für die Telearbeitslösung eingesetzt werden. Bei der Registrierung werden die Identität und Zugehörigkeit der Zertifikatsanwenderinnen und -anwender bestätigt.

Sie können mit jeder anderen Nutzerin und jedem anderen Nutzer eines X.509-Zertifikats sicher Daten austauschen, d. h. Sie sind nicht auf Nutzerinnen und Nutzer beschränkt, deren Zertifikate von IT.NRW ausgestellt worden sind.

<sup>5</sup> PKI steht für »Public-Key-Infrastruktur« und bietet über das Ausstellen, Verteilen und Prüfen von Zertifikaten alle erforderlichen Maßnahmen zur sicheren elektronischen Kommunikation.

<sup>6</sup> DOI ist die Abkürzung für »Deutschland-Online Infrastruktur«. Dahinter verbirgt sich eine Initiative von Bund, Ländern und Kommunen zur Verbesserung der Informationstechnologie. CA bedeutet »Certificate Authority«. Dabei handelt es sich um eine Registrierungsstelle, die CA-Zertifikate ausstellt und die Authentizität der Zertifikatsinhaber überprüft und bestätigt.

<sup>7</sup> X.509 ist ein Standard der PKI zur Erstellung und Verwaltung digitaler Zertifikate und beschreibt unter anderem ein hierarchisches System vertrauenswürdiger Registrierungsstellen.

## 2. IT-Standardprodukte

Mit einem digitalen Zertifikat werden die Integrität, die Vertraulichkeit sowie die Authentizität von Daten sichergestellt.

Im Rahmen des Services **Trustcenter** bieten wir Ihnen folgende Basisleistungen und Funktionalitäten an:

Spezifikation Trustcenter	
DOI-CA-Zertifikat	Digitales Zertifikat
Beantragung von Zertifikaten	Beantragung und Erstellung eines personenbezogenen Einzel- oder eines Gruppenzertifikats, das für drei Jahre gültig ist
Ausstellung von Zertifikaten	Software-Zertifikat oder Hardware-Zertifikat auf einer Chip- oder einer SIM-Karte
LDAP*-Server	Ein LDAP-Server steht zur Suche nach neuen Zertifikaten oder Überprüfung der Gültigkeit bestehender Zertifikate bereit.
Sperren von Zertifikaten	Die DOI-CA bietet die Möglichkeit, Zertifikate sperren zu lassen (z. B. beim Verlust des privaten Schlüssels). Unsere monatliche Abrechnung der Kosten sorgt dafür, dass in diesem Fall keine weiteren Kosten für Ihr nicht mehr gültiges Zertifikat anfallen.

\* LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) wird im Zusammenhang mit Verzeichnisdiensten eingesetzt, um objektbezogene Daten, z. B. Kontaktdaten der Personen einer Behörde, abrufen zu können.

### Weitere Leistungen

Erstellung von Serverzertifikaten zur Leitungverschlüsselung (TLS/SSL).

## 3. Sonstige IT-Leistungen

**IT.NRW bietet seinen Kunden als etablierter Dienstleister der öffentlichen Verwaltung ein umfassendes Angebot von erweiterten Serviceleistungen, die Sie ergänzend zu den IT-Standardprodukten nutzen können. Auf diese Weise können wir Ihre speziellen Anforderungen aufnehmen, Lösungen noch besser auf Ihren Bedarf ausrichten oder Verfahren über ihren Lebenszyklus hinweg betreiben und pflegen.**

Zu unserem Portfolio gehören daher auch Dienstleistungen im Bereich der Beratung, Anwendungsentwicklung und Verfahrenspflege.

### 3.1 Beratung

Moderne IT-Dienstleistungen und -Verfahren erfordern abgestimmte Lösungen, die das Erreichen der Geschäftsziele unserer Kunden nachhaltig unterstützen und nachweislich Mehrwerte generieren. Eine Herausforderung dabei ist es, die Bemühungen zur Standardisierung von Serviceangeboten und Anwendungen mit den speziellen Anforderungen unserer Kunden in Einklang zu bringen.

Um Ihnen auch in komplexen Infrastrukturen mit zahlreichen Schnittstellen oder unter Berücksichtigung technischer und organisatorischer Abhängigkeiten die passende Lösung anbieten zu können, halten wir für Sie Spezialistinnen und Spezialisten bereit, die Sie bei der Planung, dem Design und der Implementierung durch kompetente Beratung unterstützen.

**IT.NRW setzt auf die persönliche Beratung seiner Kunden als Basis für den gemeinsamen Erfolg und das langfristige Vertrauen bei der Zusammenarbeit.**

Ein Vorteil unserer Beratung liegt in unserem Wissen über die Organisation und die Prozesse in der öffentlichen Verwaltung. So sind wir in der Lage, lösungs-, service- und standardorientiert den Bedürfnissen unserer Kunden gerecht zu werden. Dabei unterstützen wir die Bemühungen der Landesregierung, redundante Lösungen zu vermeiden und durch modulares, zukunftsorientiertes Design die Anzahl von Services, Anwendungen und Fachverfahren im Land langfristig zu reduzieren.

Unsere Beratungsleistungen bieten wir Ihnen vorbereitend und als Bestandteil von Projektleistungen an. In diesem Sinne berät und unterstützt IT.NRW

- die Behörden und Einrichtungen des Landes beim zentralen und dezentralen Einsatz der Informationstechnik und
- übernimmt nach Auftrag der interministeriellen Arbeitsgemeinschaft IT (AG IT) IT-Aufgaben von grundsätzlicher und ressortübergreifender Bedeutung.

### 3.2 Design Thinking

#### Die Herausforderung

Unsere heutige Arbeitswelt zeichnet sich zunehmend durch komplexe Fragestellungen und vielschichtige Herausforderungen aus. Kreative und innovative Lösungen mit Blick auf den behördlichen Kontext werden in der Landesverwaltung immer wichtiger.

#### Unsere Lösung

Mit IT.NRW haben Sie die Möglichkeit, ihre Mitarbeitenden in einem strukturierten ggfs. mehrtägigen Workshop von einem erfahrenen Coach in diesem Prozess begleiten und anleiten zu lassen.

So entstehen durch den Einsatz der verschiedenen Methoden und Tools systematisch nutzerzentrierte Ideen und innovative Lösungen für ihre Herausforderungen. Das Besondere: Die Teilnehmenden erarbeiten sich im Rahmen des Design Thinking Prozesses ein tiefes Verständnis des Problems und der Bedürfnisse der Kunden und Nutzerinnen und Nutzer, bevor anschließend Lösungsideen erzeugt und auf ihre Tauglichkeit getestet werden.

#### Ein Design Thinking Prozess/Workshop beinhaltet folgende Leistungen:

- Klärung des Auftragsrahmens
- Terminkoordination und Kommunikation
- Design und Organisation des Workshops
- Durchführung des Workshops
- Nachbereitung



### 3.3 Agile Transformationsbegleitung (ATB)

Projekte und Teams sollen sich erfolgreich den Herausforderungen der Digitalisierung stellen können. Um dies zu erreichen ist Schnelligkeit, Effizienz, Nutzenorientierung und verantwortungsvolles Arbeiten erforderlich. Damit kommen Sie zu kundenorientierten Ergebnissen, die den Anforderungen der Zeit entsprechen. Um das zu erreichen, gibt es agile Methoden und Formate, Frameworks und Live-Hacks, die bei der Transformation von Teams und/oder Aufstellung agiler Projekte helfen. Diese bieten wir Ihnen an, um Erfahrungen mit Agilität zu sammeln, dessen Nutzen für die konkreten Herausforderungen im eigenen Arbeits- und Projektalltag zu erkennen und adäquate Fähigkeiten zu erwerben. Drei Bereiche gehen wir dabei konkret an:

#### Agile Methoden anwenden, z. B. durch

- das methodische Lösen von Problemen,
- die Entwicklung neuartiger Ideen,
- die Neugestaltung der Zusammenarbeit.

#### Agiles Verständnis fördern, z. B. durch

- Webinare,
- Fortbildungen.

#### Agile Tools einsetzen, z. B.

- digitale Whiteboards,
- Kanban Boards,
- Jira.

### 3.4 Durchführung eines Vorprojekts

Die Anfragen unserer Kunden erfordern besondere Aufmerksamkeit, um die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden zu verstehen, zielgerecht zu beraten und bedürfnisgerechte Leistungen anzubieten. Genau hierbei liegen die Herausforderungen, die wir mit einer strukturierten Herangehensweise partnerschaftlich meistern. Um ein einheitliches Verständnis für Ihr Anliegen zu erlangen und Ihnen ein für Sie individuell zugeschnittenes Angebot für die Umsetzung zu gewährleisten, bieten wir Ihnen die Durchführung eines Vorprojekts an.

#### Ein Vorprojekt beinhaltet folgende Leistungen, die in Workshop-Formaten erbracht werden:

- Klärung des Auftragsrahmens
- Durchführung einer Anforderungsanalyse
- Prüfung auf Machbarkeit und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung
- Beratung für Technologie- und Servicelösungen
- Erstellung eines Projektplans
- Planung eines Angebots

### 3.5 Verfahrenserstellung

**Ein wesentlicher Bestandteil der Dienstleistungen seitens IT.NRW erstreckt sich auf den Bereich der Anwendungsentwicklung.**

Unter Berücksichtigung der zum Teil einzigartigen Herausforderungen der öffentlichen Verwaltung, für die im Bereich der Standardsoftware vielfach keine geeigneten Lösungen ohne entsprechende Anpassung vorliegen, übernehmen wir in enger Abstimmung mit unseren Kunden die Planung und Entwicklung von Anwendungen. Als zentraler Dienstleister des Landes NRW können wir dabei – wie kein anderer Anbieter – die vorhandenen Strukturen und Gegebenheiten der öffentlichen Verwaltung berücksichtigen. Bei der Anwendungsentwicklung unterstützen wir im Rahmen des Best Practice Sharing die Bemühungen zur weiteren Standardisierung. Von erfolgreichen Neuentwicklungen können so mehrere öffentliche Stellen profitieren und Insellösungen reduziert werden, was die Kosteneffizienz und eine schnellere Umsetzung fördert.

Unsere fachliche und technische Expertise bieten wir Ihnen dazu in folgenden Bereichen an:

- Anforderungsanalyse
- Design, Entwicklung und Integration
- Projektierung von Software- und DB-Anwendungen
- Schnittstellen und Migration
- Test und Optimierung
- Lifecycle Management
- Verfahrenspflege

Auch die Betreuung bzw. Leitung von Lösungsentwicklungsprojekten, die durch Externe realisiert werden, ist möglich.

### 3.6 Verfahrensproduktion

Wir betreiben zahlreiche Verfahren und Eigenentwicklungen unserer Kunden als Individualservices, entwickeln diese stetig in deren Interesse weiter und sichern durch hohe Standards beim Betrieb die Verfügbarkeit der Verfahren für den Endanwender. Unsere Rechenzentren gewährleisten aufgrund hoher Volumina einen wirtschaftlichen Betrieb, genügen auch höchsten Sicherheitsanforderungen und stellen mit ihren leistungsstarken Servern Rechenleistung rund um die Uhr zur Verfügung. Basierend auf den Best Practice Erfahrungen von ITIL (IT Infrastructure Library) sehen wir in der Standardisierung und Einheitlichkeit in der Systemlandschaft wichtige Erfolgsfaktoren für einen zentralen und effizienten Betrieb.

IT.NRW bietet Ihnen den Betrieb, die Weiterentwicklung und Pflege von ressortspezifischen (Fach-)Verfahren an und sichert dabei den Verfahrensbetrieb auf Grundlage der vereinbarten Service Level Agreements (SLA). Als Kunde profitieren Sie dabei vom Wissen und den Erfahrungen unserer spezialisierten Entwicklerteams.

Durch die zentrale Pflege und Weiterentwicklung können wir im Interesse unserer Kunden und der Landesverwaltung Synergien zwischen Verfahren bzw. zwischen einzelnen oder mehreren Teilaufgaben im Rahmen eines übergreifenden Verfahrens ausnutzen und damit mittel- bis langfristig Pflegeaufwand und -kosten reduzieren. Darüber hinaus können wir Sie durch diesen zentralen Service bei der Standardisierung Ihrer Verfahren unterstützen.

### 3. Sonstige IT-Leistungen

---

Zu unseren Leistungen zählen dabei ferner die Übernahme und Integration von Verfahren in unsere redundant ausgelegten Rechenzentren (vom BSI nach ISO 27001 zertifiziert) sowie die Überwachung und Sicherung der zugehörigen Servicekomponenten.

Im Rahmen dieser Dienstleistungen stellen wir unseren Kunden zentrale Hard- und Software-Ressourcen zur Verfügung oder beschaffen diese in ihrem Auftrag. IT.NRW bietet Ihnen ein Gesamtportfolio mit allen erforderlichen Leistungen, die Sie im Zuge des Lebenszyklus Ihres Verfahrens benötigen.

#### 3.7 Überlassung selbstentwickelter IT-Verfahren

IT.NRW entwickelt individuelle Lösungen auf Kundenwunsch und konfiguriert marktgängige Standardlösungen, damit diese kundenindividuellen Anforderungen gerecht werden. Die Bandbreite der Lösungen ist groß und reicht z. B. von aufgabenspezifischen Fachverfahren bis hin zu Lösungen für ein übergreifendes Systemmanagement für Kundensysteme in Kundenumgebungen.

#### 3.8 Sonderleistungen des Rechenzentrums

In bestimmten Fällen kann es notwendig sein, besondere Maßnahmen zu ergreifen, um einer Kundenanforderung gerecht zu werden. Bestehen z. B. sehr hohe Anforderungen an Ausfallsicherheit, können Systemarchitekturen entsprechend dieser Anforderung erstellt werden. Auch für solche Sonderanforderungen setzt IT.NRW auf etablierte IT-Standards.

## 4. IT-Basiselemente und -Infrastruktur

**IT-Services und -Dienstleistungen bauen auf einem breiten Spektrum von IT-Basiselementen und Infrastrukturen auf. Unsere standardisierten IT-Services nutzen und verknüpfen diese Komponenten zum Vorteil unserer Kunden.**

In diesem Teil unseres Servicekatalogs finden Sie erläuternde Ausführungen zu grundlegenden Basiselementen unserer Services und der zugrunde liegenden Infrastrukturen. Neben allgemeinen Rahmenbedingungen zur Nutzung und Ausprägung dieser Servicebestandteile finden Sie nachfolgend Informationen zu verfügbaren Optionen, speziellen Eigenschaften oder Merkmalen sowie ggf. geltenden Richtlinien und Sicherheitsstandards.

### 4.1 Netzwerk

#### Landesverwaltungsnetz (LVN)

Leistungsfähige und sichere Netzinfrastrukturen für die Datenkommunikation sind die Basis für eine moderne und wirtschaftliche Aufgabenabwicklung in Wirtschaft und Verwaltung. Neben den lokalen Strukturen mit Arbeitsplatzsystemen, lokalen Netzen und Servern und den vorhandenen nationalen und weltweiten Kommunikationsdiensten sind behördenübergreifende Verwaltungsnetze erforderlich, um den gegebenen Anforderungen gerecht zu werden. Das Landesverwaltungsnetz (kurz: LVN) Nordrhein-Westfalen bietet den Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung NRW eine übergreifende, universell einsetzbare, auf modernen Technologien basierende und ausbaufähige Informations- und Kommunikationsarchitektur.

Auch für den Kommunikationsbedarf mit Stellen außerhalb der Landesverwaltung (z. B. Kommunen, Länder, Bund) und für den Zugang zum Internet stellt das LVN leistungsfähige Dienste zur Verfügung. Besondere zentrale Sicherheitsmaßnahmen, die durch weitere Schutzmaßnahmen bei den nutzenden Behörden ergänzt werden, bieten die Grundlage für eine Sicherheitsarchitektur, die den bestehenden Gefährdungen derartiger Kommunikationswege Rechnung trägt.

Die rasante weltweite Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik, für die als besonderes Beispiel der weltweite Internetboom genannt werden kann, erfordert eine ständige Weiterentwicklung der Kommunikationsarchitekturen für die Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung. Die flexible und ausbaufähige Struktur des Landesverwaltungsnetzes kann den wachsenden Anforderungen an Leistung und Funktionalität angepasst werden.

Die geltenden Kommunikationsrichtlinien NW legen die Rahmenbedingungen für die Weiterentwicklung und den Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur der Landesverwaltung fest und regeln ihre Nutzung.

Das **LVN** verwendet marktübliche und im Internet verbreitete Netztechnologien (TCP/IP, Web-Technik, FTP usw.). Regional in NRW verteilte Netzknoten, die über schnelle Leitungen miteinander verbunden sind, bilden die technische Netzbasis.

Die Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung benötigen also nur einen Anschluss an dieses gemeinsame Netz, um die Kommunikationspartner innerhalb und außerhalb der Landesverwaltung sowie den Internetzugang zu erreichen.

Um den unterschiedlichen Anforderungen der Behörden gerecht zu werden, sind LVN-Anschlüsse mit bedarfsbezogenen Bandbreiten verfügbar. Grundsätzlich ermöglicht die LVN-Technik landesweit nahezu beliebige Bandbreiten. Bei der Auswahl der Anschlussgeschwindigkeit sind Bedarf und Wirtschaftlichkeit zu berücksichtigen.

### 4.2 Informationssicherheit

#### Computer Emergency Response Team Nordrhein-Westfalen (CERT NRW)

Information und Technik Nordrhein-Westfalen ist als zentrale Anlaufstelle für präventive und reaktive Maßnahmen in Bezug auf sicherheitsrelevante Vorfälle, betreffend die Verfügbarkeit, die Vertraulichkeit und die Integrität von Informationen bei der automatisierten Verarbeitung, beauftragt worden. Das hier eingerichtete »Computer Emergency Response Team« (CERT) dient als Kontaktstelle zwischen den Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung, dem technischen Know-how von IT.NRW und anderer deutscher CERTs, insbesondere des Bundes und der Länder sowie in Unternehmen.

Das **CERT NRW** stellt präventive Handlungsempfehlungen zur Schadensvermeidung und Hinweise auf Schwachstellen in Hardware- und Softwareprodukten zur Verfügung. Zusätzlich alarmiert es die Behörden des Landes bei besonderen IT-bezogenen Bedrohungslagen. Es formuliert auch Empfehlungen zur Schadensbegrenzung und -beseitigung als reaktive Maßnahmen in Störfällen im Rahmen der Reaktion auf Störfälle (Incident-Response).

#### Weitere Serviceleistungen sind unter anderem:

- Durchführung von Anwendungspenetrationstests durch das CERT oder externe Dienstleister
- Hotline zur schnellstmöglichen Beantwortung individueller sicherheitsrelevanter Anfragen
- Koordination und Hilfestellung bei erhöhten Bedrohungslagen und im Schadensfall
- Beratung zu kundenspezifischen Maßnahmen im operativen IT-Bereich, allgemeinen IT-Sicherheitsfragen sowie Einsatz von Sicherheitssystemen im Einzelfall<sup>8</sup>
- erweiterte Dienstleistungen als individuelles Angebot im Ausnahmefall auf Nachfrage

#### IT-Sicherheitsmanagement

Information und Technik Nordrhein-Westfalen betreibt ein Sicherheits-Rechenzentrum, in dem alle zentralen IT.NRW-Server und die im Auftrag der Kunden betriebenen Server untergebracht sind. Es ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- unterbrechungsfreie Stromversorgung
- Notstromversorgung
- mehrfach ausgelegte Klimatisierung
- räumliche Trennung der Netz- und Systemkomponenten
- räumliche Trennung der Rechner und der zugehörigen Sicherungsperipherie
- Sicherheitstüren mit Ausweislesern und Kameraüberwachung
- Berechtigungsprüfung durch ein Zutrittskontrollsystem

<sup>8</sup> Das CERT NRW spricht keine Technologieempfehlungen aus und führt keine Vor-Ort-Untersuchungen oder Bewertungen technischer Installationen durch.

### 4.3 Speicher

#### **Bereitstellung von Speicherplatz (sog. Primärspeicherplatz)**

Zur Speicherung von Daten stehen bei IT.NRW verschiedene Festplattensysteme zur Verfügung. Durch diese Systeme, die in einem abgesicherten Rechenzentrum mit Notstromversorgung und Zugangskontrolle betrieben werden, werden eine hohe Betriebssicherheit und ein sehr schneller Datenzugriff für die Anwendungen erreicht. Gegen Festplattenausfälle können die Daten durch ein tägliches Backup auf Magnetbänder an zwei räumlich getrennten Standorten gesichert werden (siehe Kapitel **Sicherungen**).

Für unterschiedliche Kundenanforderungen können abgestufte Qualitäten von Speicherplatz angeboten werden. Dabei können die Daten auch in redundanter (gedoppelter) Form auf getrennten Festplattensystemen abgespeichert werden. Damit ist selbst bei Ausfall einzelner Festplatten die Verfügbarkeit der Daten gesichert.

Die Datenspeicherung erfolgt in einem SAN (SAN = Storage Area Network, dt. Speichernetzwerk), welches für die verschiedensten Servertypen zur Verfügung steht. Dabei wird das SAN selbst in hoher Qualität und Redundanz abgesichert.

Durch diese vorhergehend aufgeführten technischen Maßnahmen sind die gespeicherten Daten optimal gegen physischen Datenverlust abgesichert.

### 4.4 Sicherungen

#### **Die Rechenzentrumsinfrastruktur wird von IT.NRW für regelmäßige Datensicherungen von Systemen aus verschiedensten Betriebssystemwelten genutzt.**

#### **Datensicherung/Sekundärspeicherplatz und K-Fall-Sicherungen**

Für die Sicherung von Kundendaten auf Datensicherungsmedien stellt IT.NRW seinen Kunden bei Bedarf den notwendigen Speicherplatz (»Sekundärer Speicherplatz«) zur Verfügung. IT.NRW betreibt für die Katastrophenfallvorsorge eine moderne Datensicherungsinfrastruktur im Rechenzentrum, bei der alle Datensicherungskomponenten an zwei verschiedenen Standorten disloziert arbeiten.

Die Bereitstellung der Datensicherung beinhaltet die Nutzung, Administration und Pflege der Infrastruktur sowie die Sicherungsmechanismen zur Rekonstruktion von Datenbeständen über einen Zeitraum von acht Wochen.

#### **Elektronische Langzeitspeicherung**

IT.NRW speichert die von Kunden bereitgestellten Daten auf digitalen Medien im Rahmen der elektronischen Langzeitspeicherung gemäß den gewünschten Anforderungen in zwei unterschiedlichen Formen:

Bei der **aufbereiteten Langzeitspeicherung** werden Verfahren und Werkzeuge mitgeliefert, mit deren Hilfe die langfristige Verwendbarkeit der Dokumente sichergestellt ist. Bei der **unveränderten Langzeitspeicherung** werden die Daten exakt in dem Format abgespeichert, in dem sie angeliefert wurden. In diesem Fall muss der Kunde die erforderlichen Verfahren und Werkzeuge vorhalten, um die Wiederverwendung der Informationen sicherzustellen.

IT.NRW speichert digitalisierte Dokumente dabei auf CD, DVD, Blu-ray oder Festplatten.

Ferner bietet IT.NRW die Löschung von magnetischen Datenträgern nach konformen Sicherheitsstandards des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) an.

## 5. Glossar und Abkürzungsverzeichnis

<b>Backup</b>	Sicherungskopie; Originaldaten werden im Fall eines Datenverlustes wiederhergestellt.
<b>Best Practice Sharing</b>	Austausch von bewährten Methoden oder Vorgehensweisen
<b>BIS</b>	Betriebsinfrastruktur
<b>BRM</b>	Business Relationship Management
<b>BSI</b>	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
<b>CA</b>	Certificate Authority; Zertifizierungsstelle
<b>CC</b>	Competence Center
<b>CERT</b>	Computer Emergency Response Team; Informationsschnittstelle zwischen den Behörden und Einrichtungen der Landesverwaltung, dem technischen Know-how von IT.NRW und anderer deutscher CERTs, insbesondere des Bundes und der Länder sowie in Unternehmen
<b>Certificate</b>	Zertifikat
<b>CMIS</b>	Content Management Interoperability Services
<b>CMS</b>	Content Management System; ein System zur gemeinschaftlichen Erstellung, Bearbeitung und Organisation von Inhalten
<b>CPU</b>	Central Processing Unit; der Hauptprozessor ist die zentrale Verarbeitungseinheit eines Computers.
<b>CTI</b>	Computer Telephony Integration; Verknüpfung von Telekommunikation mit elektronischer Datenverarbeitung
<b>Customer Support</b>	Kundenunterstützung durch eine Hotline bzw. den Helpdesk
<b>DB</b>	Datenbank
<b>DBaaS</b>	Database as a Service
<b>DBMS</b>	Datenbankmanagementsystem
<b>dedizierter Server</b>	Server, der nur dafür da ist, ganz bestimmte Dienste und Daten anderen Rechnern zukommen zu lassen oder nur für einen ganz bestimmten Großkunden zu arbeiten
<b>DMS</b>	Dokumentenmanagementsystem; System zur elektronischen Verwaltung von Dokumenten und damit verbundenen Vorgängen
<b>DNS</b>	Domain Name System
<b>DOI</b>	Deutschland-Online-Infrastruktur
<b>Domain-Registrierung</b>	Verwaltung von DNS-Namen in Domains; eine Voraussetzung, DNS-Namen im Internet bekannt zu machen, ist die Registrierung der zugehörigen Domain.

## 5. Glossar und Abkürzungsverzeichnis

<b>E-Akte</b>	elektronische Akte (Grundlage für rechtskonformes elektronisches Registrieren und Verwalten von aktenrelevantem Schriftgut.)
<b>Erbringungsort</b>	Ort, an dem Sachmittel sowie Personal zur Bereitstellung eines Services zum Einsatz kommen
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>EUR</b>	Euro
<b>Georeferenzierung</b>	Verbindung von raumbezogenen Informationen mit anderen Datensätzen (z. B. zur Verknüpfung von Fachinformationen mit Landkarten)
<b>GIS</b>	Geoinformationssystem
<b>Helpdesk</b>	Organisationseinheit zur Bearbeitung von Anfragen durch Anwenderinnen und Anwender
<b>Hosting</b>	Bereitstellung von IT-Services
<b>Hotfix</b>	Vom Hersteller einer Software zwecks Fehlerkorrektur bereitgestelltes Update
<b>HTML</b>	Hypertext Markup Language; strukturierte Sprache zur Erstellung von Webseiten
<b>HTTP</b>	Hypertext Transfer Protocol; Protokoll zur Datenübertragung
<b>HTTPS</b>	Hypertext Transfer Protocol Secure; Transportverschlüsselung; Daten werden abhörsicher übertragen.
<b>Incident</b>	IT-Störungsmanagement auf Grundlage von ITIL
<b>Incident Process</b>	Prozess zur Störungsbehebung
<b>IT</b>	Informationstechnik
<b>ITIL</b>	IT Infrastructure Library; Best-Practice-Sammlung für ein IT-Service-Management
<b>IT.NRW</b>	Information und Technik Nordrhein-Westfalen
<b>K-Fall</b>	Katastrophenfall (z. B. Großbrand, Überschwemmung)
<b>BRM</b>	Business Relationship Management
<b>LCARS</b>	Library Computer Access and Retrieval System; Bibliotheksrechner-Zugriffs- und Abfragesystem
<b>LEV</b>	Leistungs- und Entgeltverzeichnis
<b>Lifecycle Management</b>	Management über den gesamten Produktlebenszyklus
<b>LiMa</b>	Lizenzmanagement
<b>LVN</b>	Landesverwaltungsnetz
<b>Mikrofiche</b>	Mikroplanfilm zur verkleinerten Aufbewahrung von Dokumenten
<b>MDM</b>	Mobile Device Management; Mobilgerätverwaltung



<b>OCR</b>	Optical Character Recognition; optische Zeichenerkennung
<b>Öffentliche Ordner</b>	E-Mail; Ablagestrukturen für E-Mail-Elemente außerhalb des persönlichen Postfachs, wie z. B. »Schwarze Bretter«, i.d.R. allgemein zugänglich (öffentlich), Zugriffsregelung über Berechtigungsvergabe möglich
<b>OSCI</b>	Online Services Computer Interface
<b>Out of Office</b>	E-Mail; hier im Sinne der Abwesenheitsbenachrichtigung
<b>OWA</b>	Outlook Web Access; webbasierte Zugriffssoftware für E-Mails
<b>Patchmanagement</b>	Verwaltung und Einspielen von Änderungen und Ergänzungen zur Behebung eines Mangels in einer Software
<b>PDF</b>	Portable Document Format; Dateiformat für Dokumente
<b>PKI</b>	Public-Key-Infrastruktur
<b>Plugin</b>	Erweiterungsmodul
<b>Polling</b>	Elektronische Abfrage eines anderen Gerätes oder Prozesses, z. B. zum Datenabgleich zweier getrennter Systeme
<b>Portfolio</b>	Sammlung von Objekten, z. B. Sammlung von Services
<b>RAID</b>	Redundant Array of Independent Disks; technische Konfiguration, durch die auf verschiedene Arten Daten auf mehrere Speichermedien verteilt werden, um den Datenbestand gegen den Ausfall einzelner technischer Komponenten abzusichern
<b>RAM</b>	Random Access Memory; Direktzugriffsspeicher
<b>Release/Version</b>	Zusätzliche und/oder geänderte Funktionen und sonstige Anpassungen/Korrekturen (siehe Update/Upgrade)
<b>SAFE</b>	Secure Access to Federated eJustice/E-Government
<b>S/MIME</b>	Secure / Multipurpose Internet Mail Extensions (Standard für die Verschlüsselung und das Signieren von E-Mails)
<b>Sammelserver</b>	System, das Services für verschiedene Kunden zur Verfügung stellt
<b>SAN</b>	Storage Area Network; dt. Speichernetzwerk
<b>Second Level Support</b>	Unterstützung bei komplexeren Fachfragen, die nicht direkt durch eine Hotline beantwortet werden können
<b>Sekundärspeicherplatz</b>	Speicher, der zur Sicherung von Daten benutzt wird und nicht im dauerhaften Zugriff steht
<b>SLA</b>	Service Level Agreement; Vereinbarung über die Güte eines Services
<b>SMS</b>	Short Message Service; elektronische Kurznachrichten im Rahmen der Kommunikation mittels Mobiltelefonen

## 5. Glossar und Abkürzungsverzeichnis

<b>Softwareinstallation</b>	Herbeiführen der Ablauffähigkeit von Software auf einer bestimmten Hardware (Installation) nach einem vereinbarten Verfahren
<b>SSL</b>	Secure Sockets Layer; Verschlüsselungsprotokoll zur Datenübertragung
<b>Tape Libraries</b>	Bandsicherungsautomaten zur Verwaltung mehrerer magnetischer Speicherbänder
<b>TLS</b>	Transport Layer Security; Verschlüsselungsprotokoll zur Datenübertragung
<b>UMS</b>	Unified Messaging Service; Vereinheitlichung und Integration von vorhandenen Kommunikationsdiensten und -kanälen (Sprachdienste, E-Mails, Kurznachrichtendienste (SMS), Messaging, EDIFACT, Telex, Video- und Webkonferenzen)
<b>Update</b>	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen in der Software in einer einzigen Lieferung
<b>Upgrade</b>	Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen (z. B. an geänderte Einsatzbedingungen) der Software
<b>Virenschutz</b>	Softwarelösung zur Verhinderung eines Befalls durch bekannte elektronische Schadprogramme
<b>Voice Mailbox</b>	Anrufbeantworter, der Sprachnachrichten in elektronischer Form aufbewahrt
<b>VoIP</b>	Voice over IP; telefonieren über Computernetzwerke mittels Internet-Protokoll
<b>VPN</b>	Virtual Private Network; virtuelles privates Netzwerk (Das VPN dient dazu, Teilnehmer eines bestehenden Kommunikationsnetzes an ein anderes Netz zu binden.)
<b>VS-NfD</b>	Verschlusssache – Nur für den Dienstgebrauch
<b>Webspace</b>	Bereitstellung von Kapazitäten für Webseiten
<b>Whitelist</b>	Weißliste; Positivliste (Werkzeug, mit dessen Hilfe gleiche Elemente zusammengefasst werden, welche nach Meinung der Verfasserinnen und Verfasser der Liste vertrauenswürdig sind.)
<b>Workflow</b>	Arbeitsablauf; Abfolge von Aktivitäten
<b>X.509</b>	Standard der PKI zur Erstellung und Verwaltung digitaler Zertifikate; beschreibt u. a. ein hierarchisches System vertrauenswürdiger Registrierungsstellen.

## 6. Produktübersicht

Agile Transformationsbegleitung .....	65
APC .....	8
AppManagement .....	12
Betrieb Formularserver .....	15
Chatbot .....	36
CMS .....	27
Design Thinking .....	64
Dokumentenservice .....	26
E-Akte .....	16
E-Mail-Langzeitspeicher .....	38
E-Mail-Service .....	39
Georeferenzierung .....	31
Hausdruckerei .....	23
Informationssicherheit .....	69
Internet Postfach .....	41
IT-Fortbildung .....	54
Kuvertierung .....	24
LVN-Anschluss – Betrieb .....	51
Mailingliste .....	42
MemBox .....	43
Mobile Device Management .....	9
NdB-VN-Bereitstellung .....	50
Online-Raumreservierungssystem .....	53
Projektwerkzeuge .....	55
Remedy .....	19
Router-Verschlüsselung .....	52
Service-Desk-Zusatz .....	60
SharePoint .....	20
Sicherheitsinfrastruktur .....	58
Sicherungen .....	70
Software .....	10
Sonderleistungen .....	67
Telearbeit .....	13
Transaktionsdruck .....	25
Trustcenter .....	61
Überlassung selbstentwickelter IT-Verfahren .....	67
UMS .....	44
Verfahrenserstellung .....	66
Verfahrensproduktion .....	66
Videokonferenzsysteme .....	45
VoIP .....	48
Vorprojekt .....	65
Webhostingservices .....	32