



■ Records Management

Anforderungen und Lösungen für die
Aktenführung im Informationszeitalter

■ Impressum

Herausgeber:

BITKOM

Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin-Mitte

Tel.: 030/27 576 – 0

Fax: 030/27 576 - 400

bitkom@bitkom.org

www.bitkom.org

Redaktion:

- Jobst Eckardt, Zöller & Partner GmbH
- Dr. Ralph Hintemann, BITKOM e.V.
- Ulrich Kampffmeyer, Project Consult GmbH
- Simon Kastenmüller, Fujitsu-Siemens Computers GmbH
- Siegfried Kunz
- Thorsten Lange, Sun Microsystems GmbH
- Stefan Scheinost

Verantwortliches BITKOM-Gremium: AK Speichertechnologien

Redaktionsassistent: Biliانا Schönberg

Stand: November 2006, Version 1.0

Die Inhalte dieses Leitfadens sind sorgfältig recherchiert. Sie spiegeln die Auffassung im BITKOM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Die vorliegende Publikation erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Wir übernehmen trotz größtmöglicher Sorgfalt keine Haftung für den Inhalt.

Der jeweils aktuelle Leitfaden kann unter www.bitkom.org/publikationen kostenlos bezogen werden. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim BITKOM.

Ansprechpartner:

Dr. Ralph Hintemann, BITKOM e.V.

Tel: 030/27576–250

E-Mail: r.hintemann@bitkom.org

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Verständnis von Records Management	6
3	Rechtliche Grundlagen	8
4	Was sind die Merkmale von Records Management?	9
5	Lösungsansätze für Records Management	10
6	Vorgehensweise	12
6.1	Strategische Festlegungen und Definition einer Records Management Richtlinie	12
6.1.1	Strategien und Richtlinien	12
6.1.2	Welche Anforderungen sind relevant?	12
6.1.3	Erstellung einer Records Management Richtlinie	12
6.1.4	Delegation der Verantwortung	13
6.2	Operative Umsetzung	14
6.2.1	Mittel, Technologien und Prozesse	14
6.2.2	Synergiepotentiale	15
7	Fazit	16
8	Anhang	17
8.1	Gesetzliche Anforderungen/Regularien	17
8.2	Standards und Normen	19
8.3	Literaturempfehlungen	20
8.4	Kurzglossar	20

Abkürzungsverzeichnis

AO	Abgabenordnung
AWV	Arbeitsgemeinschaft für wirtschaftliche Verwaltung
Basel II	Neufassung der internationalen Eigenkapitalanforderungen für Kreditinstitute durch den Baseler Ausschuss für Bankenaufsicht
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMF	Bundesministerium der Finanzen
CFO	Chief Financial Officer
CIO	Chief Information Officer
DMS	Dokumenten-Management-System
DoD	Department of Defense (USA)
DOMEA	Dokumentenmanagement und Archivierung im elektronisch gestützten Geschäftsgang
ECM	Enterprise Content Management
EU	Europäische Union
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen
GoB	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
GoBS	Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme
HGB	Deutsches Handelsgesetzbuch
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
ILM	Information Lifecycle Management
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
KBSt	Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung
MoReq	Requirements for the Management of Electronic Records
SEC	Securities and Exchange Commission
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
SOX /SOA	Sarbanes Oxley Act
WORM	Write Once Read Many

1 Einleitung

Die Anforderung wichtige Dokumente und Schriftwechsel im Geschäftsleben aufzubewahren und verfügbar zu halten, ist in Deutschland nicht neu; die Grundsätze dieser Regelungen und Gesetze haben sich auch nur unwesentlich geändert.

Was sich jedoch geändert hat, sind die Geschäftsabläufe und das Umfeld, in dem sich Unternehmen heute bewegen. Zum ersten Mal in der Geschichte unserer Zivilisation entstehen tagtäglich Millionen geschäftlich relevanter Briefe und Dokumente nur noch elektronisch, werden elektronisch weiter verarbeitet, werden elektronisch verschickt und letztendlich elektronisch archiviert, oder wieder elektronisch vernichtet, also gelöscht. Zu keinem Zeitpunkt gibt es eine papiergebundene Kopie.

Diese Bedingungen zwingen die Unternehmen der IT-Branche sowie die IT- Anwendern sich verstärkt mit den Regeln zum alltäglichen Umgang mit geschäftlich relevanten Dokumenten und damit verbundener Kommunikation auseinanderzusetzen. Die Einhaltung diese Regeln wird im Allgemeinen mit dem Begriff Compliance umschrieben.

Vorstände und Geschäftsführer sind verantwortlich und persönlich, gesamtschuldnerisch haftbar für die Einhaltung der Compliance Regeln und den damit zusammenhängenden Gesetzen. Da diese Regeln heute einen direkten Bezug zur technischen Umsetzung besitzen, werden Unternehmensführer freiwillig oder unfreiwillig erstmals direkt (mit-)verantwortlich für die Architektur und den Umgang mit der IT.

Records Management Systeme sind ein Schlüssel zur Beherrschung dieser Aufgabe. Unternehmen sind wegen der o.g. Entwicklung gezwungen vorhandene Systeme und Prozesse zu überprüfen, den Nachweis zur Einhaltung der Compliance Regeln zu führen oder, dort wo dies nicht der Fall ist, geeignete Maßnahmen zur Verbesserung einzuleiten. Dazu ist es insbesondere erforderlich, intern die Organisation und die Verantwortung für die einzelnen Teilbereiche der Lösung festzulegen.

2 Verständnis von Records Management

Der Begriff „Records Management“ kann mit „Aktenführung“ oder „Schriftgutverwaltung“ übersetzt werden. Man versteht darunter die systematische Aufzeichnung von Geschäftsvorgängen und –ergebnissen. Das betrifft sowohl physische als auch elektronische Geschäftsunterlagen. Diese werden durch die Methode des Records Management so aufgezeichnet, dass sie während ihres ganzen Lebenszyklus optimal für die Geschäftsprozesse genutzt werden und ihre ordnungsgemäße und sachgerechte Archivierung gesichert ist.

Die Norm ISO 15489 „Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung“ definiert Records Management entsprechend als die als eine wahrzunehmende Führungsaufgabe. Diese Aufgabe umfasst eine effiziente und systematische Kontrolle sowie die Durchführung der Erstellung, Entgegennahme, Aufbewahrung, Nutzung und Aussonderung von Schriftgut. Eingeschlossen sind auch die Vorgänge zur Erfassung und Aufbewahrung von Nachweisen und Informationen über Geschäftsabläufe und Transaktionen in Form von Akten.

Die Führung hat also nicht nur die Aufgaben, eine technische Lösung bereitzustellen, sondern auch die notwendigen Strategien und Standards im Unternehmen zu definieren und die Unternehmensprozesse und –strukturen darauf anzupassen.

Unter Records (Unterlagen / Akten) sind alle geschäftsrelevanten Informationen welche bei der Erfüllung von Aufgaben erstellt oder empfangen werden, zu verstehen. Dies gilt unabhängig vom Informationsträger. Zu einem Record gehören auch alle weiteren Daten, z.B. Eingangsdatum oder Historisierungsdaten, die für das Verständnis der Informationen und deren Nutzung notwendig sind.

Neben der bereits erwähnten ISO Norm 15489 gibt es eine Reihe von für Records Management relevanten nationalen und internationalen Standards¹. Diese sind zum Teil allgemeingültiger Natur, zum Teil aber auch branchenspezifisch.

So gibt es auf EU-Ebene beispielsweise MoReq Spezifikation (Model Requirements for the Management of Electronic Records). Sie wurde im Auftrag der Europäischen Kommission erarbeitet. MoReq stellt exemplarische Anforderungen an elektronische Records Management Lösungen, die allerdings in konkreten Produkten nicht überprüft und zertifiziert werden.

¹ siehe hierzu auch die Übersicht zu Normen und Standards in Anhang 8.2

In Deutschland besitzt das DOMEA® Konzept der KBSt (Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung) erheblich mehr Relevanz als MoReq. Bezüglich dieser Spezifikation werden auch Produkte geprüft und zertifiziert. DOMEA steht für „Dokumentenmanagement und Archivierung im elektronisch gestützten Geschäftsgang“, ist also streng genommen etwas anderes als Records Management.

Die von US-Verteidigungsministerium (Department of Defense – DoD) definierte die DoD 5015.2 „Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications“ beschreibt die Mindestanforderung an Lösungen für die praktische Umsetzung von Records Management im US-Verteidigungsministerium. Auch hier ist eine offizielle Zertifizierung von Produkten möglich.

3 Rechtliche Grundlagen

Investitionen in Records Management Lösungen sind heute nicht mehr ausschließlich als quasi freiwillige Ausgaben der Unternehmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen oder zur effizienten Beherrschung von Archiven zu betrachten. Bedingt durch den oben beschriebenen technologischen Wandel hin zum elektronischen Geschäftsverkehr greifen heute zahllose Gesetze und andere rechtliche Vorgaben unmittelbar in wesentliche Teile der Unternehmensprozesse ein, sodass sich nun nicht mehr die Frage stellt, ob ein Unternehmen in derartige Lösungen investiert, sondern nur noch wie und wann es dies tut.

Archive und Registraturen unterliegen heute oft zahlreichen Medienbrüchen. Die Anzahl von geschäftsrelevanten Dokumenten, die nur noch in elektronischer Form vorliegen, steigt ständig an.

Aus diesem Grund hat der Gesetzgeber zahlreiche vorhandene Gesetze ergänzt und insbesondere auch die damit verbundenen Auswirkungen auf das Steuerrecht durch geeignete Erlasse neu formuliert. (HGB, Steuerrecht mit Auswirkungen auf AO, GoB, GoBS, GDPdU, etc.)² So wird in der Regel die Bereitstellung steuerlich relevanter Daten in elektronischer Form eine Pflichtvorgabe sein, die Unternehmen erfüllen müssen.

Nicht zu vergessen in diesem Zusammenhang sind internationale und europäische Gesetze und Regelungen, die je nach Unternehmensorganisation entweder unmittelbar wirksam sind (z.B. SOX für in USA gelistete deutsche Aktiengesellschaften und deren verbundene Unternehmen), oder durch die zwangsweise Umsetzung in nationales Recht Verbindlichkeit entweder schon erlangt haben oder kurzfristig erlangen werden.

Nicht alle Gesetze und Regularien gelten einheitlich für alle Unternehmen. So variiert z.B. die Aufbewahrungsfrist von Dokumenten, abhängig davon ob es sich um eine Versicherungspolice oder eine Rechnung für eine Baumaßnahme handelt, erheblich. Verkompliziert im Sinne einer Lösung für Records Management wird die Sachlage dadurch, dass die geforderten Fristen medienunabhängig gelten.

Insbesondere im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher und regulativer Vorgaben ist zu beachten, dass eine einheitliche Lösung, die über alle Mediengrenzen hinweg Transparenz und Klarheit schafft, unbedingt zu favorisieren ist gegenüber einer Vielzahl individueller Insellösungen im Unternehmen.

² Siehe hierzu die Übersicht zu gesetzlichen Anforderungen/Regularien in Anhang 8.1

4 Was sind die Merkmale von Records Management?

Die Erfüllung der rechtlichen und betrieblichen Anforderungen erfordert bestimmte Eigenschaften und Funktionen. Typischerweise haben Records Management-Systeme folgende Merkmale:

- **Aktenpläne** d.h. ein aufgabenbezogenes mehrstufiges Ordnungssystem mit hierarchischer Gliederung für das Bilden und Kennzeichnen von Akten und das Zuordnen von Schriftstücken
- Eine **Visualisierung von Ordnungsstrukturen**, d.h. Anwender können über eine grafische Oberfläche gezielt zu Dokumenten oder anderen Objekten navigieren.
- Eine **kontrollierte Ordnungs- und Begriffsbildung**, d.h. Änderungen werden ausgeschlossen bzw. kontrolliert und sind nachvollziehbar.
- **Audit-Trail**, d.h. Information über Transaktionen oder andere Aktivitäten, die einen Einfluss auf die Records haben, werden so gespeichert, dass eine Rekonstruktion der Aktivitäten möglich ist.
- **Aufbewahrungsfristen**
- **Vernichtungsregeln**
- **Langfristig stabile und neutrale Berechtigungen**
- **Einheitliche Metadaten für alle Objekte**
- **Medien- und Formatunabhängigkeit** in Bezug auf die verwalteten Objekte
- **Ordnungsmäßigkeit**, d.h. Erfüllung der regional und branchenspezifischen gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen

Diese Merkmale sind in Teilen in anderen Lösungsansätzen abgedeckt. In ILM-Systemen (Information Lifecycle Management) wird über Regeln eine optimierte Speicherung und Archivierung von Informationen unterstützt. ECM-Systeme (Enterprise Content Management) zur übergreifenden Verwaltung von elektronischen Inhalten sehen häufig eigenständige Records-Management-Komponenten vor. Dokumenten-Management konzentriert sich auf die Verwaltung der Informationen vor der Archivierung und kann Records Management-Funktionalität besitzen. Die elektronische Archivierung dient zur langzeitigen unveränderlichen Aufbewahrung von Informationen und kann dafür eigene Verwaltungskomponenten oder ein Records Management verwenden.

Es ist im Einzelfall zu prüfen, in welchem Umfang Records Management-Funktionalität in ggf. bereits vorhandenen Systemen verfügbar ist und eingesetzt wird. Wichtig ist, dass ein ganzheitlicher Ansatz verfolgt wird, der alle Informationen im Unternehmen gemäß den Grundsätzen des Records Management erschließt,

5 Lösungsansätze für Records Management

Records Management beschreibt nicht nur eine Technologie, sondern ist vielmehr eine Strategie, mit welcher eine Reihe von organisatorischen Problemen und Anforderungen gelöst werden können.

Der wohl wichtigste Aspekt ist die Vollständigkeit der Information über einen Vorgang, oder von der anderen Seite betrachtet, die Darstellung der Information im Kontext. So können Records Management-Werkzeuge beispielsweise die Betriebsprüfung unterstützen, indem über ein vor-eingestelltes Regelwerk und einen vorkonfigurierten Aktenplan der Vollständigkeitsstatus von Vorgängen (Dokumente und ggf. Daten) jederzeit überprüft werden kann. Darüber hinaus sind auch Workflow-Schritte denkbar, um die Komplettierung der Information eines Vorganges zu automatisieren. Aktenpläne sind dabei die Summe aller Strukturen und Hierarchien zur Verwaltung von Information.

Durch die gemeinsame Verwaltung von Information aus unterschiedlichen Quellen (Office-Dokumente, e-Mails, gescannte Papierdokumente, Fundstellen von Papierdokumenten,...) wird nicht nur die Vollständigkeit sondern auch die Nachvollziehbarkeit gewährleistet. Beispielsweise kann jederzeit nachgeprüft werden, ob und wann ein bestimmtes Dokument vorgelegen hat und wer es bearbeitet hat. Sogar die finale Vernichtung von Informationen bleibt in Records Management-Systemen protokolliert.

Das Vertrauen in die Integrität der Informationen in Records Management Systemen begründet sich oftmals durch den Einsatz von unveränderlichen Speichermedien und geeigneten Verfahren bei der Ablage und Recherche von Dokumenten. Die Unveränderbarkeit von Objekten kann heute auch mittels reiner Software-Technologien realisiert werden. Eine sehr detaillierte Berechtigungssteuerung ermöglicht die Nutzung einer gemeinsamen Speichertechnologie durch viele unterschiedliche Nutzer und Anwendungen, ohne dass die Sicherheit und Vertraulichkeit von Information darunter leiden muss.

In einem anderen Anwendungsfall möchte man bei der Betriebsprüfung weitere Prüfberichte eines bestimmten Prüfers finden. Dafür sind Datenbank gestützte und Freitext-Suchmöglichkeiten von hoher Bedeutung.

Die vier Eigenschaften Unveränderbarkeit, Nachvollziehbarkeit, Verfälschungssicherheit und Auffindbarkeit sind auch unter dem Begriff Revisionssicherheit bekannt und inzwischen zwingend erforderlich um den Vorgaben des HGB zu genügen.

Es sind heute zwei erprobte, jedoch unterschiedliche, technologische Lösungsansätze verfügbar, welche die Anwender in ihren Records Management-Prozessen unterstützen.

Integrierte Lösungen werden oftmals unter dem Begriff ECM angeboten. Diese Lösungen zeichnen sich durch einen ganzheitlichen Ansatz aus, welcher sämtliche Prozesse bei der Dokumentenverarbeitung unterstützt. Records Management stellt dabei einen integrierten Baustein in dem Produktportfolio und dem Verarbeitungsprozess dar. Vorteilhaft bei diesem Lösungstyp sind die gemeinsame Benutzung von Dokumenten und Information in unterschiedlichsten Anwendungen (z.B. Workflow, Desktop-Bearbeitung, Records Management, Publishing, Archivierung,...) und die oftmals breite Unterstützung von Plattformen und Speichersystemen. Aus Anwendersicht sind hier die Abdeckung der Records Management-Anforderung durch die angebotene Lösung zu prüfen, da oft lediglich die schon vorhandenen Funktionen der elektronischen Archivierung als Records Management vermarktet werden.

Spezialisierte Records Management-Lösungen, vor allem von Anbietern aus dem anglo-amerikanischen Raum - beinhalteten sämtliche Kernfunktionen: Aktenplan, Life-Cycle-Regeln, Berechtigungsschema und Metadatenverwaltung. Vorteilhaft ist der hohe Reifegrad der Lösungen, welche oftmals schon mehrere Zertifizierungen gemäß DoD 5015 absolviert haben. Jedoch sind nicht alle DoD-Anforderungen im deutschen Einsatzgebiet gefordert. Auch kann es erhebliche Integration-saufwände nach sich ziehen, diese spezialisierten Records Management Lösungen in bestehende IT-Landschaften zu integrieren.

Beide Lösungstypen werden auch teilweise mit vordefinierten Aktenplänen und Aufbewahrungsregeln ausgeliefert, beispielsweise zur Abdeckung von HGB- oder GOB-Anforderungen.

Bei der Planung eines Einsatzes von Records Management Systemen sind zwei wichtige benachbarte Themenbereiche zu berücksichtigen: Archivierung und Integration in Anwendungen.

Bei der Archivierung sollte die gewünschte Aufbewahrungsdauer mit der Lebensdauer der Technologie und der Medien in Einklang gebracht werden. Daten-Migration ist eine anerkannte Methode, um die Datenverfügbarkeit über die Lebensdauer von einzelnen Technologien zu gewährleisten. Im selben Atemzug sind geeignete Dateiformate zu wählen. Auch sollte auf die Durchgängigkeit von Aufbewahrungs- und Löschfunktionen bis hinunter zur Speichertechnik geachtet werden.

Bei der Integration in Anwendungen stellt sich primär die Frage, ob das Records Management System „nur“ Verweise auf Daten in anderen Systemen verwaltet oder die Daten tatsächlich physikalisch unter eigener Regie liegen. Hier können die Probleme mit Redundanz und Transaktionsprotokollierung auftreten. Im Fall einer „Verlinkung“ sollten zur Integration unterschiedlicher Daten – und Dokumentenquellen wie bspw. Datenbanken, Filesysteme – entsprechende Schnittstellen zur Verfügung stehen.

6 Vorgehensweise

6.1 Strategische Festlegungen und Definition eine Records Management Richtlinie

6.1.1 Strategien und Richtlinien

Informationen gewinnen als Produktionsfaktor (neben Personal und physischen Ressourcen) immer höheren Stellenwert. Da die Geschäftsführung bzw. der Vorstand für den verantwortungsbewussten Umgang mit allen Produktionsfaktoren verantwortlich sind, fällt ihnen auch die besondere Verantwortung bezüglich der Informationen zu. Geschäftsführung bzw. Vorstand müssen somit veranlassen, dass verbindliche, unternehmensweite Strategien im Umgang mit Informationen entwickelt und entsprechenden Richtlinien installiert werden. Strategie und Richtlinien bilden die Grundlage für das Records Management. Aufgabe der Geschäftsführung bzw. Vorstand ist es auch, Kontrollprozesse aufzusetzen und deren permanente Umsetzung zu überwachen.

6.1.2 Welche Anforderungen sind relevant?

Der eigentlich kritische Punkt bei der Definition von Strategien bzw. Richtlinien ist die Beantwortung der Frage, welche Records geordnet aufbewahrt werden müssen. Auf der einen Seite wird dies durch Gesetze und Vorgaben auf internationaler oder nationaler Ebene bestimmt. Die Gesetze und Regularien definieren dabei den Umfang, die Aufbewahrungszeiten und die Art der betroffenen Records. Auf der anderen Seite ist auch zu prüfen, wie weit für die geordnete Aufbewahrung von archivierungswürdigen Records ein Eigeninteresse vorliegt. Das offensichtlichste Beispiel ist die Bereitstellung von Unterlagen in Zivilprozessen. Die Records können maßgeblich helfen, bestimmte Sachverhalte zu beweisen, unter der Voraussetzung, dass die Aufbewahrung so erfolgt ist, dass den Records hohem Beweiswert zugemessen werden kann. Darüber hinaus fallen in diesen Bereich alle Records, welche die Basis für ein Unternehmens-Wissensmanagement sind.

6.1.3 Erstellung einer Records Management Richtlinie

Für die Beantwortung der Frage, was wie lange wie in einem Records Management gespeichert werden muss, gibt es kein Patentrezept. Nicht jedes Gesetz ist für das betroffene Unternehmen relevant. Gesetzestexte und Ausführungsbestimmungen haben oft einem Interpretationsspielraum und müssen in der jeweiligen Umgebung betrachtet werden (z.B. Zumutbarkeit). Aus diesem Grund sollte die Geschäftsleitung bzw. der Vorstand diese Aufgabe an ein Gremium aus Fachleuten und Geschäftsbereichsverantwortlichen delegieren, die dann das Thema in der entsprechenden Tiefe bearbeiten können und eine unternehmensweite Records Management Richtlinie erarbeiten.

Eine mögliche Gliederung einer Records Management Richtlinie könnte wie folgt aussehen:

- Zielsetzung des Records Management
- Betroffene Bereiche
- Relevante Gesetze und Regularien
- Klassifizierung von Aufbewahrungsfristen
- Verantwortungsbereiche und Verantwortungsdelegation
- Umsetzungsvorgaben inklusive Kontrollprozesse
- Details zu Aufbewahrungsfristen und Aufbewahrungsarten einzelner Dokumente etc.

6.1.4 Delegation der Verantwortung

In der Records Management Richtlinie wird auch die Delegation der Verantwortung geregelt.

Eine zentrale Rolle wird der **Firmenbeauftragte für das Records Management haben**. Er ist für die globale Umsetzung der Records Management Richtlinien verantwortlich. Er wird auch die periodische Überarbeitung der Richtlinien anstoßen, so dass die Richtlinien an geänderte Gesetze und geänderte Anforderungen aus den Geschäftsbereichen angepasst werden. Der Firmenbeauftragte sorgt auch für die Kommunikation und sorgt dafür, dass Trainings durchgeführt werden.

Die **Abteilungsbeauftragten** sind für die Umsetzung in den Abteilungen zuständig. Sie sorgen dafür, dass alle Records mit den notwendigen Sperrfristen gespeichert werden und dass Löschroutinen durchgeführt werden. Die Aufgabe kann in einem ersten Schritt vom Chef der jeweiligen Abteilung wahrgenommen werden.

Die **Einzelnen Mitarbeiter** stellen sicher, dass Records, für die sie verantwortlich sind, korrekt und vollständig erfasst sind und führen alle operativen Schritte entsprechend den Richtlinien aus.

Die **Rechts- oder vergleichbare Abteilung** bewertet und legt Aufbewahrungsfristen von Records fest, die nicht exakt in Gesetzen und Regularien definiert sind. Sie informiert auch die Abteilung über Records, die von einem anhängigen oder drohenden Verfahren betroffen sein könnten. Die Abteilungen müssen dann Löschroutinen entsprechend anpassen.

Die **Interne Revision** überprüft periodisch, ob die Richtlinien in den einzelnen Abteilungen eingehalten werden.

Die **IT-Abteilung** stellt entsprechende Services für das Records Management bereit führt auf Anforderung geeignete und zeitgerechte Retrieval-Aufgaben durch.

6.2 Operative Umsetzung

Sobald die Richtlinie erstellt ist, sollte diese mit ihren Zeitplänen und Prozessen durch das Management der Firma bestätigt werden, um eine zeitnahe und effektive Implementierung sicherzustellen. Dies können z.B. der Chefsyndikus, der Finanzvorstand und der IT-Leiter sein. Basierend auf dieser formalen Abnahme durch das Management kann die Umsetzung initiiert werden. Dabei wird man sehr schnell feststellen, dass in jedem Unternehmen Records Management zumindest teilweise bereits gelebt wird. Ein wichtiger Schritt ist, in jedem Geschäftsbereich zu prüfen, ob alle Anforderungen der unternehmensweiten Records Management-Richtlinie, ergänzt um die lokalen Anforderungen, erfüllt werden. Diese Überprüfung sollte zusammen mit der Abteilung erfolgen, welche die unternehmensweite Records Management-Richtlinie verantwortet. In vielen Fällen wird man bereits hier Handlungsbedarf feststellen. Konkret bedeutet dies, dass möglicherweise nicht alle Dokumente archiviert werden oder dass die Archivierung nicht ordnungsgemäß erfolgt (z.B. papiermäßig, wo eine elektronische Archivierung zwingend wäre).

6.2.1 Mittel, Technologien und Prozesse

Im nächsten Schritt wird der Schwerpunkt in der IT-Abteilung liegen. Die IT-Abteilung sollte eine Bestandsaufnahme durchführen, mit welchen Mitteln, Methoden und Prozessen die Archivierung durchgeführt wird. Wenn dabei festgestellt wird, dass für bestimmte Bereiche bereits State-of-the-Art Lösungen installiert sind und daher hier zuerst einmal kein Handlungsbedarf besteht. Z.B. könnten eine Personalabteilung, eine Vertragsabteilung, ein Marketing oder auch eine Produktentwicklung bereits spezialisierte Lösungen ordnungsgemäß betreiben. Grundsätzlich ist zu klären, ob diese Verfahren geeignete Records Management-Funktionen haben. Dies bedeutet, dass aufgrund bestimmter Regeln, die Records in spezielle Bereiche übertragen werden. In diesen Bereichen gibt es prinzipiell nur lesenden Zugriff. Zusätzlich müssen für die einzelnen Records Aufbewahrungsfristen definierbar sein und das System muss Modifikationen an Records solange verhindern, solange die Aufbewahrungsfrist noch nicht abgelaufen ist. Weitere Funktionen wären die Organisation der Records in logischen Strukturen (z.B. in Projekten, Aktenplänen, etc.) und die Definition von Zugriffsrechten. Die Indizierung der archivierten Information ist ebenfalls eine essentielle Funktion. Nur über eine ausreichende Indizierung können einzelne Records auch nach Jahrzehnten noch in kürzester Zeit lokalisiert werden. Aus Sicht eines IT-Betriebes ist zusätzlich zu klären, ob Verfügbarkeit, Backup, Disaster Schutz, Service Level Agreements etc. entsprechend den Vorgaben erfüllt sind. Für Langzeitanforderungen sind in den notwendigen Abständen Technologiemigrationen einzuplanen. Gerade dieser Bereich ist bei einer dezentralen Organisation kritisch zu hinterfragen, da berechtigte Zweifel bestehen, dass dies hier ordnungsgemäß durchgeführt wird.

6.2.2 Synergiepotentiale

Auf Basis dieser Bestandsaufnahme werden zum einen Bereiche mit dringendem Handlungsbedarf identifiziert. Zum anderen ist sie die Basis, um potentielle Synergieeffekte aufzudecken. So könnte es beispielsweise sinnvoll sein, verteilte Records Management-Prozesse in eine konsolidierte Landschaft überzuführen. Den Betrieb dieser konsolidierten Verfahren würde dann vermutlich das Rechenzentrum übernehmen. Die Gewährleistung einer vereinbarten Verfügbarkeit, die professionelle Abwicklung von Sicherungsläufen, die zeitgemäße Technologiemigration etc. können dann gewährleistet werden.

Zur Prozessverbesserung kann die IT-Abteilung auch die Nutzung speziell für das Records Management ausgelegter Systeme vorschlagen. System mit integrierter WORM-Funktionalität (Write Once Read Many) erleichtern z.B. eine Beweisführung in Zivil- oder Strafprozessen. Speziell auf das Records Management ausgelegte Systeme sind in der Regel als hoch kapazitive Speichersysteme ausgelegt, was sich positiv in einer Gesamtkostenbetrachtung darstellt.

7 Fazit

Mit der Digitalisierung der Geschäftsprozesse kommen neue Anforderungen hinsichtlich der systematischen Aufzeichnung von Geschäftsvorgängen und -ergebnissen auf Unternehmen zu. Records Management kann dabei unterstützen, diese Anforderungen umzusetzen. Es bietet Chancen zur Verbesserung der Transparenz im Unternehmen und zur Optimierung der Geschäftsprozesse.

Records Management stellt eine organisatorische Herausforderung für die Unternehmensführung dar - es reicht nicht aus, nur ein geeignetes Werkzeug dafür auszuwählen. Über die Schaffung von unternehmensinternen Strategien und Standards sowie die Anpassung der Prozesse und Strukturen muss die Unternehmensführung gewährleisten, dass Records Management auch durchgängig angewendet wird. Die am Markt verfügbaren unterstützenden Lösungen müssen sinnvoll in die IT-Strategie und IT-Infrastruktur integriert werden.

Die nachfolgende Liste von 10 kritischen Fragen kann einem Unternehmensführer dabei helfen, die richtigen Prioritäten zu setzen und den besten Weg für eine Umsetzung von Records Management zu finden.

Tabelle: 10 Fragen an einen Unternehmensführer zum Thema Compliance (formuliert in Analogie zu einem Artikel im CIO Magazine, Dan Verton)

Frage 1	Welche Informationen müssen gemäß regulativer Vorgaben und Gesetze (Stichwort Compliance) durch interne Kontrollmechanismen geschützt werden?
Frage 2	Große Mengen vertraulicher Informationen werden via E-mail oder via SMTP verschickt. Wie lassen sich adäquate Kontrollen realisieren, die die Enthüllung von Informationen über Web Mail, Chat oder HTTP entdecken?
Frage 3	Welche Strafen stehen auf die Enthüllung von nicht für die Öffentlichkeit vorgesehenen Informationen?
Frage 4	Was sollte eine Firma unternehmen, wenn nicht für die Öffentlichkeit vorgesehenen Informationen unerlaubterweise auf dem Firmennetzwerk verfügbar sind?
Frage 5	Wer haftet persönlich bei einem Verstoß gegen regulative Vorgaben oder Gesetze?
Frage 6	Wie lange werden Verstöße gegen regulative Vorgaben oder Gesetze zurückverfolgt?
Frage 7	Gibt es Strategien um in Falle einer Untersuchung durch die Behörden die sorgfältige Einhaltung von regulativen Vorgaben und Gesetzen zu beweisen?
Frage 8	Welche Rolle sollten externe Auditoren spielen?
Frage 9	Muss ich verhindern, dass Informationen auf elektronischem Wege preisgegeben werden?
Frage 10	Was geschieht, wenn mein Unternehmen einer Untersuchung durch die Behörden unterzogen wird?

8 Anhang

8.1 Gesetzliche Anforderungen/Regularien

Die folgende Tabelle zeigt wichtige nationale und internationale Regularien. Sie erhebt jedoch nicht den Anspruch der Vollständigkeit.

Anforderung	Gültigkeit	Erläuterung
AO	D	Abgabenordnung. In der Regel ist die Abgabenordnung vom 16.03.1976 gemeint (AO 1977, BGBl. I S. 613, ber. 1977 I S. 269) mit den jüngsten Änderungen durch Gesetz vom 26.06.2001 (BGBl. I 2001 S. 1310). Steuergrundgesetz, das verschiedene materielle und verfahrensrechtliche Vorschriften der Steuergesetzgebung zusammenfasst. Die AO regelt im Wesentlichen die Erhebung von Steuern, Besteuerungsverfahren sowie Straf- und Bußgeldvorschriften. DMS-relevant ist die AO, weil sie die Grundlagen der Sorgfaltspflichten bei der Aufbewahrung der steuerlich relevanten Unterlagen definiert. Vorschriften zur Aufbewahrung von Daten und Unterlagen finden sich vor allem in den §§ 146 und 147 AO. Beide Paragraphen wurden mit Wirkung vom 1.1.2002 geändert.
Basel II	EU	Unter dem Titel Basel II wird seit 1999 eine Neuregelung der Eigenmittelbestimmungen für Kreditinstitute im „Baseler Ausschuss für Bankenaufsicht“ diskutiert. Die Regeln treten offiziell ab 1.1. 2008 in der EU in Kraft. DMS-relevant Punkte ist eine Verpflichtung der Banken/Kreditinstitute zur Umsetzung einer dokumentierten Kredit- und Rating-Historie von 5 Jahren für jeden Kreditnehmer (Anforderung vom Bundesamt für Finanzdienstleistung) und ein erkennbarer Nutzen beim „Zusammenführen“ von qualitativen (i.d.R. digitalen Dokumenten) und quantitativen Informationen (i.d.R. Papierdokumente) in digitale Kreditakte.
GoBS	D	Grundsätze ordnungsgemäßer IT-gestützter Buchführungssysteme. Die GoBS wurden von der AWW Arbeitsgemeinschaft für wirtschaftliche Verwaltung erarbeitet und mit einem zugehörigen BMF-Schreiben im Bundessteuerblatt im November 1995 veröffentlicht. Die Referenzierung GoBS bezieht sich auf beide zusammengehörige Dokumente.

Anforderung	Gültigkeit	Erläuterung
HGB	D	Handelsgesetzbuch. Aufbewahrungsrelevante Vorschriften finden sich vor allem im Dritten Buch (Handelsbücher), erster Abschnitt (Vorschriften für alle Kaufleute) in § 239, Abs. 2 HGB und § 239 HGB.
SOX	US	Der Sarbanes-Oxley Act of 2002 (SOX, auch SOA) ist ein US-Gesetz zur Verbesserung der Unternehmens-berichterstattung in Folge der Bilanzskandale bei verschiedenen Unternehmen. Das Gesetz gilt für alle US- und NON-US-Unternehmen, einschließlich ihrer Tochterunternehmen, die an den US-Börsen gelistet sind, also auch deutsche Unternehmen und auch deren Wirtschaftsprüfer, die selbst oder über Tochteruntergesellschaften an der NYSE gelistet sind sowie Wirtschaftsprüfer, Wirtschaftsprüfungsgesellschaften der o.a. Unternehmen Records Management-relevant sind die Sections 302 und 404 in denen gefordert wird, dass ■ die an US-Börsen notierten Gesellschaften alle Korrespondenzen, elektronischen Dokumente, Faxe und sonstigen Schriftverkehr zwischen dem Unternehmen selbst und ihren öffentlichen Revisoren für mindestens fünf Jahre aufbewahren müssen ■ der Vorstandsvorsitzende und der CFO schriftlich bescheinigen müssen, dass die veröffentlichten Quartalsergebnisse korrekt sind ■ mit entsprechend notwendiger Dokumentation die Richtigkeit der Ergebnisse jederzeit belegt werden können ■ alle Dokumente sind möglichst an einer zentralen Stelle geschützt abzulegen sind die Unternehmensleitung jederzeit Zugriff auf zentrale Kopien oder Originale haben soll.
SEC Rules	US	Records Management-relevant ist die Vorschrift der amerikanischen Börsenaufsicht SEC Rule 17a-4 Electronic Records and Record-Keeping, die von Finanzdienstleistern (Brokern Händlern, etc.) verlangt, ihre elektronische Kommunikation mit Kunden (inkl. Dokumente) im Zusammenhang mit Wertpapiergeschäften mindestens drei Jahre lang im direkten Zugriff aufzubewahren.

8.2 Standards und Normen

Die folgende Tabelle zeigt wichtige Standards und Normen auf. Sie erhebt jedoch nicht den Anspruch der Vollständigkeit.

Standard/ Norm	Gültigkeit	Erläuterung
DOD 5015.2	US	Spezifikation des amerikanischen Verteidigungsministeriums vom Juni 2002 für Records Management Systeme. Beschreibt Minimalanforderungen, die über ein Zertifizierungsverfahren nachgewiesen werden müssen.
DOMEA	D	Dokumenten Management und Elektronische Archivierung. Organisationskonzept und Leistungsverzeichnis der Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik (KBSt) für die elektronische Vorgangsbearbeitung in öffentlichen Verwaltungen mit den Schwerpunkten: Schriftgutverwaltung, Elektronische Aktenablage und Vorgangsbearbeitung. ECM-Lösungen können für diesen Standard zertifiziert werden.
ISO 15489	Int.	Die Norm ISO 15489 (Information, Documentation - Records Management) regelt die Verwaltung und Aufbewahrung von Unterlagen, die bei Unternehmen und öffentlichen Organisationen für den internen und externen Gebrauch entstehen. Sie bezieht sich auf alle Informationen eines Unternehmens, unabhängig von der physischen Beschaffenheit und deren logischen Struktur, also auch auf herkömmliche Papierregistraturen und digitale Dokumente in elektronischen Systemen. Die ISO Norm 15489 besteht aus zwei Teilen: Teil 1 beschreibt allgemeine Bedingungen und Funktionen der Schriftgutverwaltung. Teil 2 (Technischer Bericht) beschreibt verschiedene Lösungsansätze und Prozeduren, nach denen Schriftgutverwaltungssysteme gestaltet sein sollen, um die Qualitätsvorgaben der Norm zu erreichen. Außerdem wird eine mehrstufige Vorgehensweise für die Einführungsplanung definiert.
MoReq	EU	Model Requirements for the Management of Electronic Records. MoReq ist ein modellhafter Anforderungskatalog für ein elektronisches Record Management System, erarbeitet im Auftrag der Europäischen Kommission von der Cornwall Affiliates in UK.

8.3 Literaturempfehlungen

- AWW Arbeitsgemeinschaft für wirtschaftliche Verwaltung e.V., Eschborn, Diverse Publikationen zum Dokumentenmanagement und zur elektronischen Archivierung
- Code of Practice Dokumenten-Management, ISBN 3-932898-11-7 VOI- Verband Organisations und Informationssystem e.V
- ISO 15489-1 (2001). Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung, Teil 1: Allgemeines, Genf.
- ISO 15489-2 (2001). Information und Dokumentation – Schriftgutverwaltung, Teil 2: Richtlinien, Genf.
- DOMEA Organisationskonzept 2.1, Koordinierungs- und Beratungsstelle für Informationstechnik in der Bundesverwaltung (KBSt), November 2005, www.kbst.bund.de
- MoReq: Model Requirements for the Management of Electronic Records, European Communities, März 2001, www.cornwall.co.uk/moreq

8.4 Kurzglossar

Begriff	Erläuterung
Audit Trail	Mechanismen zur Protokollierung der Interaktionen mit Aufzeichnungen (Records), um den Zugriff auf diese Aufzeichnungen innerhalb eines Systems während oder nach dem Zugriff zu dokumentieren. Audit Trails dienen auch dazu, unerlaubten Zugriff, Löschungen, Änderungen, Manipulationen an Dokumenten, Unterlagen oder anderen Aufzeichnungen nachvollziehen zu können.
GDPdU	Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen. Im Schreiben vom 17. Juli 2001 (es gab auch eine Vorläuferversion vom Oktober 2000) des Bundesfinanzministeriums an die obersten Finanzbehörden der Länder werden hier Regeln für die Außenprüfungen ab dem 1. Januar 2002 definiert, dem Termin ab dem die neue Abgabenordnung in Kraft trat.
ILM	Information Life Cycle Management: Begriff, der über den engeren Dokumenten- oder Content-Begriff hinausgehen soll. Auch bei ILM geht es um die Steuerung und Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von unternehmenskritischen Informationen von der Entstehung, über die statische oder dynamische, ändernde oder nicht ändernde Nutzung bis hin zur sicheren Langfristablage: aber nicht nur Dokumente sondern auch Daten und andere digitale Objekte.
Record	Ein Record (Aufzeichnung) im Kontext von Records Management-Systemen ist eine Information, die - unabhängig vom Medium - eine geschäftliche Transaktion beschreibt. Eine solche Aufzeichnung könnte ein Buchungssatz in einer Finanzbuchhaltung oder ein Papierdokument sein.

Begriff	Erläuterung
Retention Period	Zeitdauer, innerhalb derer eine Aufzeichnung nicht gelöscht werden darf. DMS/ECM- und Records Management-Systeme verfügen über Funktionen, die die gespeicherten Objekte in dieser Zeit schützen. Regulatorische Anforderungen verlangen zunehmend eine Dokumentation innerhalb der Verfahrensdokumentation, das diese Aufbewahrungsfristen im System wirksam beachtet werden.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.000 Unternehmen, davon 800 Direktmitglieder mit etwa 120 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Geräte-Hersteller, Anbieter von Software, IT-Services, Telekommunikationsdiensten und Content. Der BITKOM setzt sich insbesondere für bessere ordnungsrechtliche Rahmenbedingungen, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine innovationsorientierte Wirtschaftspolitik ein.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.
Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Tel.: 030/27 576-0
Fax: 030/27 576-400

www.bitkom.org
bitkom@bitkom.org
