

# **DIENSTVORSCHRIFT NR. AURP/001 ROLLENHANDBUCH FÜR FUNKTIONSTRÄGER IM VERWALTUNGS UND BETRIEBSDIENST**

## **Präambel:**

**Diese Dienstvorschrift regelt die exakte Aufgabenverteilung, Zuständigkeitsbereiche, Verhaltensrichtlinien sowie die Dokumentations- und Meldepflichten sämtlicher Funktionsträger im Rahmen des operativen und administrativen Betriebs des Projektes „AlphaUnit RP“. Alle hier festgelegten Regelungen sind verbindlich und dienen der Aufrechterhaltung eines ordnungsgemäßen, nachvollziehbaren und disziplinarisch geführten Betriebsablaufs. Abweichungen von diesen Bestimmungen sind ausschließlich in Abstimmung mit der Projektleitung und in dokumentierter Form zulässig.**

---

## **FUNKTION 1: Personalstelle**

### **1.1 Aufgabenbeschreibung:**

**Das Sachgebiet Personalwesen ist als zentrale Organisationseinheit zuständig für sämtliche Belange der internen Personalstruktur. Hierzu zählen:**

- **Die Erfassung, Entgegennahme, Sichtung und Bewertung von Bewerbungen auf sämtliche innerbetriebliche Teamfunktionen;**
- **Die fachlich-neutrale Durchführung strukturierter Auswahlverfahren einschließlich protokollierter Bewerbungsgespräche;**
- **Die administrative Betreuung von Neuzugängen im Team, inklusive Einarbeitung, Regelunterweisung und Systemeinführung;**
- **Die Pflege und Führung einer jederzeit abrufbaren Personalakte pro Teammitglied mit chronologischer Dokumentation von Ereignissen, Gesprächen und Maßnahmen;**
- **Die Erstellung von Auswertungen hinsichtlich Teamgröße, Fluktuation und Funktionsverteilungen zwecks strategischer Personalplanung.**

### **1.2 Rechte & Pflichten:**

- **Vollzugriff auf alle personalbezogenen Verwaltungsdaten im Rahmen der Aufgabenerfüllung;**
- **Vertraulichkeitspflicht hinsichtlich personenbezogener Informationen, auch über die Amtszeit hinaus;**

- **Dokumentationspflicht über sämtliche Bewerbungs-, Gesprächs- und Konfliktvorgänge in einheitlicher Formatierung;**
- **Pflicht zur parteilosen, strukturierten und vergleichbaren Bewertung aller Bewerbungen auf Grundlage festgelegter Beurteilungskriterien.**

### **1.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- **Bei Unstimmigkeiten in Bewerbungsverfahren oder Auffälligkeiten während der Probezeit ist ein vollständiger Bericht mit Anlagen der Projektleitung vorzulegen;**
- **Konflikte innerhalb des Teams sind gemäß Eskalationsstufe I dem Bereichsleiter zu melden, bei Bedarf unter Hinzuziehung der Beschwerdestelle.**

---

## **FUNKTION 2: Zentralstelle Fraktionskoordination (ehem. Fraktionsverwaltung)**

### **2.1 Aufgabenbeschreibung:**

**Die Zentralstelle Fraktionskoordination verantwortet die übergreifende Strukturkontrolle, Betreuung und strategische Entwicklung sämtlicher spielinterner Fraktionen. Die zentralen Aufgaben umfassen:**

- **Die Bearbeitung fraktionsbezogener Bewerbungen (Gründung, Leitung, Mitgliedschaft);**
- **Die Datenpflege über alle aktiven Fraktionen inklusive Struktur, Mitglieder, Leitung und Aktivitätsstand;**
- **Die regelmäßige Durchführung von Fraktionsgesprächen, Leitungsfeedbacks sowie Verhaltensüberprüfungen;**
- **Die Analyse der Inaktivitätsquoten sowie die Einleitung strukturierter Maßnahmen bei Fraktionsversagen oder Führungsinstabilität;**
- **Die Erstellung standardisierter Statusberichte zuhanden der Projektleitung in festgelegten Intervallen.**

### **2.2 Rechte & Pflichten:**

- **Zugriff auf alle Fraktionsdaten, Bewerbungsunterlagen und internen Protokolle gemäß Vertraulichkeitsrichtlinie;**

- **Pflicht zur proaktiven Kontaktpflege mit allen Fraktionen sowie zur Konfliktmoderation bei interner Uneinigkeit;**
- **Pflicht zur neutralen Prüfung struktureller, inhaltlicher oder regelbezogener Abweichungen und deren Eskalation bei Bedarf;**
- **Pflicht zur reversionssicheren Dokumentation sämtlicher Interaktionen.**

### **2.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- **Fraktionsinterne Verfehlungen, Führungsausfälle oder Verstöße gegen Grundsatzrichtlinien sind in Form eines Statusberichts der Projektleitung vorzulegen;**
- **Bei akuter Gefährdung des Fraktionsfriedens: Sofortige Suspendierung auf vorläufiger Basis möglich, bei gleichzeitiger Einleitung eines Disziplinarverfahrens über die Beschwerdestelle.**

---

## **FUNKTION 3: B**eschwerdestelle (ehem. Beschwerde Management)

### **3.1 Aufgabenbeschreibung:**

**Die Stelle für Beschwerdemanagement fungiert als unabhängige Prüfinstanz zur Aufnahme, Analyse und disziplinarischen Bewertung von Beschwerden aller Art. Aufgaben im Einzelnen:**

- **Die Entgegennahme schriftlicher oder mündlicher Beschwerden gegen Einzelpersonen, Fraktionen oder Funktionsträger;**
- **Die Bewertung eingereicherter Beweismittel unter juristisch-formaler Betrachtung (Screenshots, Logdaten, Zeugenaussagen);**
- **Die protokollierte Anhörung betroffener Parteien und Zeugen unter Berücksichtigung audiovisueller Nachweise;**
- **Die Erstellung eines schriftlichen Verfahrensberichts inklusive Bewertung, Handlungsempfehlung und Disziplinarvorschlag;**
- **Die Übergabe des Berichtes an die zuständige Entscheidungsinstanz (Projektleitung oder internes Schiedsgericht).**

### **3.2 Rechte & Pflichten:**

- **Zugriff auf systeminterne Beweismittel, Protokolle und Gesprächsverläufe bei berechtigtem Beschwerdeanlass;**
- **Pflicht zur absoluten Neutralität, Diskretion und Integrität in der Verfahrensführung;**
- **Verpflichtung zur vollständigen Verschriftlichung aller Schritte in einer Verfahrensakte mit Zeitstempeln;**
- **Pflicht zur Beurteilung ausschließlich auf Basis der geltenden Regelwerke und nicht emotionaler Komponenten.**

### **3.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- **Verfahren mit hohem Eskalationspotenzial (z. B. gegen Projektleitung oder schwere Verstöße) sind gesondert unter dem Vermerk „Sofortentscheidung“ der Projektleitung vorzulegen;**
- **Wiederholungsbeschwerden gegen dieselbe Person sind zur Prüfung auf strukturelles Fehlverhalten zusammenzuführen und statistisch zu erfassen.**

[...]

---

## **FUNKTION 4: Schadensstelle (ehem. Rückerstattungsmanagement)**

### **4.1 Aufgabenbeschreibung:**

**Die Schadensstelle hat die Aufgabe, Anträge auf Rückerstattung spielinterner Vermögenswerte sachlich, nachvollziehbar und gemäß geltender Beweispflichtregelung zu bearbeiten. Ziel ist es, materiellen Schaden, der durch technische Fehler, Systemausfälle oder administrative Fehlentscheidungen entstanden ist, ordnungsgemäß zu regulieren. Die Hauptaufgaben sind:**

- **Die Entgegennahme und formale Prüfung eingehender Rückerstattungsanträge;**
- **Die Anforderung und Auswertung von Beweismaterialien (Screenshots, Videos, Logdaten);**
- **Die Entscheidung über Ablehnung oder Gewährung der Rückerstattung anhand festgelegter Prüfstandards;**
- **Die Dokumentation jedes Einzelfalls in einer Schadensakte zur späteren Nachvollziehbarkeit;**

- Die Kommunikation mit Antragstellenden unter Wahrung professioneller Distanz.

#### **4.2 Rechte & Pflichten:**

- Zugriff auf Server-Logs, Supportdatenbanken und Rückerstattungsprotokolle gemäß Dienstrecht;
- Pflicht zur objektiven Prüfung der Anträge unter vollständiger Wahrung der Gleichbehandlung;
- Pflicht zur fristgerechten Fallbearbeitung sowie zur Rückmeldung bei Klärungsbedarf;
- Pflicht zur Meldung auffälliger Antragsmuster (z. B. Betrugsverdacht) an die Beschwerdestelle.

#### **4.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- In Fällen mangelhafter Beweisführung erfolgt Rückfrage beim Antragsteller mit Fristsetzung;
- Verdachtsfälle auf vorsätzlichen Betrug sind sofort und vollumfänglich an die Projektleitung zu übergeben.

---

### **FUNKTION 5: Fahrzeugdienst (ehem. Fahrzeug Developer)**

#### **5.1 Aufgabenbeschreibung:**

Der Fahrzeugdienst ist zuständig für die technische Betreuung, Integration und Optimierung aller auf dem Server verwendeten Fahrzeuge. Dies beinhaltet:

- Die Begutachtung, Auswahl und Implementation neuer Fahrzeugmodelle (unter Berücksichtigung von Performance, RP-Relevanz und Spielbalance);
- Die technische Anpassung bestehender Fahrzeuge (z. B. Handling, Tuning, Motorleistung);
- Die Dokumentation und Pflege der Fahrzeugdatenbank inkl. Ein-/Ausfuhr-Protokolle;
- Die Durchführung von Tests zur Qualitätssicherung und Fehlervermeidung.

#### **5.2 Rechte & Pflichten:**

- Zugriff auf Fahrzeugintegrationsschnittstellen und -datenbanken;
- Pflicht zur ordnungsgemäßen Verwaltung der Modellstruktur;
- Pflicht zur engen Zusammenarbeit mit Fraktionen (z. B. Polizei, Mechanik) bei Spezialfahrzeugen;
- Pflicht zur Meldung unbalancierter Fahrzeuge oder technischer Störungen an den Technikdienst.

### 5.3 Melde- und Eskalationsverfahren:

- Bei Spielbalance-Verletzungen erfolgt sofortige Rücksprache mit der Projektleitung;
- Fahrzeugfehler mit potenzieller Exploitgefahr sind umgehend zu isolieren und zu dokumentieren.

---

## FUNKTION 6: Eventreferat (ehem. Event Manager)

### 6.1 Aufgabenbeschreibung:

Das Eventreferat verantwortet Planung, Koordination und Durchführung von serverweiten Events mit dem Ziel der Community-Aktivierung, RP-Förderung und Spielerbindung. Zu den Aufgaben zählen:

- Die eigenständige Erarbeitung kreativer Eventkonzepte und Präsentation zur Genehmigung;
- Die Planung aller logistischen, technischen und personellen Anforderungen eines Events;
- Die Durchführung und Leitung des Events vor Ort inklusive Live-Kommunikation;
- Die Dokumentation, Nachbereitung und Evaluation jedes Events zur Qualitätssteigerung.

### 6.2 Rechte & Pflichten:

- Zugriff auf Veranstaltungsressourcen und Koordinierungstools;
- Pflicht zur fairen Einbindung aller Interessengruppen ohne Bevorzugung;

- **Pflicht zur Vorabinformation der Projektleitung bei komplexen Events;**
- **Pflicht zur rechtzeitigen Absage bei Unbespielbarkeit (z. B. Krankheit, Technik).**

### **6.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- **Konflikte während eines Events (z. B. Regelverstöße) sind sofort zu protokollieren;**
  - **Kritische Vorfälle sind mit vollständig ausgefülltem Eventbericht an das Beschwerdemanagement zu übergeben.**
- 

## **FUNKTION 7: Öffentlichkeitsarbeitsstelle (ehem. Social Media Verwaltung)**

### **7.1 Aufgabenbeschreibung:**

**Die Öffentlichkeitsarbeitsstelle repräsentiert das Projekt gegenüber der Spielgemeinschaft sowie externen Plattformen. Sie ist zuständig für:**

- **Die Gestaltung und Veröffentlichung aller offiziellen Mitteilungen auf Discord und Social Media;**
- **Die Pflege eines einheitlichen Erscheinungsbildes (Corporate Design);**
- **Die Entwicklung von PR-Kampagnen, Promotionaktionen und Trailern;**
- **Die Communitykommunikation in Abstimmung mit der Projektleitung.**

### **7.2 Rechte & Pflichten:**

- **Zugriff auf Medienkanäle, Kommunikationsplattformen und Redaktionsdokumente;**
- **Pflicht zur faktenbasierten, abgestimmten und CI-konformen Darstellung aller Inhalte;**
- **Pflicht zur Überprüfung auf Rechtschreibung, Wirkung und Missverständnisse vor Veröffentlichung;**
- **Pflicht zur Entfernung bzw. Korrektur fehlerhafter oder missverständlicher Inhalte.**

### **7.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- Bei Kommunikationskrisen erfolgt unverzügliche Information der Projektleitung;
  - Veröffentlichungen zu sensiblen Themen (z. B. Sanktionen) bedürfen Freigabe.
- 

## **FUNKTION 8: Technikdienst**

### **8.1 Aufgabenbeschreibung:**

Der Technikdienst ist zuständig für die Sicherstellung der technischen Funktionsfähigkeit sämtlicher systemkritischer Komponenten des Servers. Hierzu zählen:

- Die Diagnose, Analyse und Beseitigung von technischen Fehlern (Bugs, Performanceprobleme, Systemausfälle);
- Die Überwachung der Serverperformance sowie präventive Maßnahmen zur Stabilitätssicherung;
- Die Implementierung und Wartung technischer Systeme, Tools und Schnittstellen in Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen;
- Die Koordination technischer Entwicklungsaufträge mit internen und externen Entwicklern;
- Die Erstellung technischer Dokumentationen zu durchgeführten Änderungen, Hotfixes und Releasezyklen.

### **8.2 Rechte & Pflichten:**

- Zugriff auf serverinterne Systemdateien, Logs, Konfigurationsoberflächen und Entwicklertools im Rahmen der eingeräumten Berechtigungsstruktur;
- Pflicht zur Einhaltung sicherheits- und datenschutzrechtlicher Standards bei allen technischen Eingriffen;
- Pflicht zur zeitnahen Information relevanter Stellen bei systemkritischen Veränderungen;
- Pflicht zur revisionssicheren Dokumentation aller Änderungen in einer technischen Protokollakte.

### **8.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- Bei Störungen, die zu Spielausfällen oder Beeinträchtigungen führen, ist unverzüglich eine Störungsmeldung mit Fehlerbeschreibung, Ursache und Behebungsschritten an die Projektleitung zu übermitteln;
  - Bei Fremdeinwirkungen (z. B. Angriffe auf die Infrastruktur) ist der Vorfall unter Angabe von Zeitpunkt, Art und Umfang umgehend an die Leitungsebene zu eskalieren.
- 

## **FUNKTION 9: Entbannungsstelle**

### **9.1 Aufgabenbeschreibung:**

Die Entbannungsstelle ist zuständig für die strukturierte Prüfung, Bewertung und Entscheidungsfindung im Rahmen eingehender Anträge auf Aufhebung bestehender Accountsperrungen. Aufgaben umfassen:

- Die formale Entgegennahme, Sichtung und Vorprüfung eingereicherter Entbannungsanträge;
- Die Prüfung der Sach- und Rechtslage zum Zeitpunkt der Sperrmaßnahme, inklusive Sichtung vorhandener Logs, Beweise und Protokolle;
- Die Anhörung und Bewertung der Argumentation des Antragstellers unter Berücksichtigung von Reue, Einsicht und Spielverhalten;
- Die Entscheidung über Annahme, Ablehnung oder bedingte Freigabe in dokumentierter Form;
- Die interne Kommunikation der Entscheidung an Support und Projektleitung zur technischen Umsetzung.

### **9.2 Rechte & Pflichten:**

- Zugriff auf Bannverzeichnisse, Vorfallsprotokolle, Supportprotokolle sowie gegebenenfalls Logdaten zur Ursachenklärung;
- Pflicht zur Neutralität und Wahrung der Verhältnismäßigkeit in der Bewertung der Sachlage;
- Pflicht zur nachvollziehbaren Dokumentation der Entscheidungsfindung in einem abschließenden Verwaltungsvermerk;
- Pflicht zur Vertraulichkeit gegenüber Dritten.

### **9.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- Bei Anträgen mit schwerwiegendem oder potenziell wiederholungsgefährdetem Hintergrund ist eine Empfehlung mit Risikobewertung der Projektleitung vorzulegen;
  - Bei unklarer Beweislage erfolgt Rücksprache mit der Beschwerdestelle.
- 

## **FUNKTION 10: Creatorstelle**

### **10.1 Aufgabenbeschreibung:**

Die Creatorstelle betreut alle öffentlichkeitswirksamen Inhaltsersteller (sog. „Streamer“ oder „Content Creator“), die in offizieller oder inoffizieller Form Inhalte des Projekts verbreiten. Zu den Kernaufgaben gehören:

- Die Verwaltung und Zuordnung von Creatorrollen nach definierten Kriterien (z. B. Aktivität, Qualität, Regelkonformität);
- Die Betreuung, Beratung und Integration neuer Creator in die projektinterne Struktur;
- Die Überwachung von Content auf Regelkonformität (Vermeidung von Metagaming, Regelbrüchen on-stream etc.);
- Die Organisation creatorbezogener Events oder medialer Kampagnen (z. B. Werbetrailer, RP-Aktionen);
- Die Erstellung von Feedbackprotokollen zur Schaffung transparenter Bewertungsstrukturen.

### **10.2 Rechte & Pflichten:**

- Zugriff auf Creator-Daten, Partnerdokumentationen, Streamingrechte und Streamingtools;
- Pflicht zur Überprüfung von Bewerbern und bestehenden Creatoren auf Integrität und Einhaltung der Streamingrichtlinien;
- Pflicht zur Meldung von Fehlverhalten an das Beschwerdemanagement mit Beweissicherung;
- Pflicht zur fairen und nicht-reichweitenabhängigen Behandlung aller Inhalteersteller.

### **10.3 Melde- und Eskalationsverfahren:**

- **Bei dokumentierten Verstößen erfolgt schriftliche Verwarnung oder Antrag auf Aberkennung der Creatorrechte mit Begründung;**
- **Bei schwerwiegenden oder rufschädigenden Streams: sofortige Sperre und vollständige Protokollvorlage an die Projektleitung.**

---

**Ende des Rollenhandbuchs Gültigkeit ab sofort. Änderungen und Ergänzungen erfolgen durch Verfügung der Projektleitung.**

**Tempest**