

ERLÄUTERUNGEN

zur Rahmenvereinbarung über die Nutzung
der elektronischen Abfertigungsdienstleistungen

- „*Amtssignatur*“

- „*duale Übermittlung*“

Wien, 3. Mai 2010



Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
1 AUFGABENSTELLUNG	7
2 Duale Zustellung	8
2.1 Überblick	8
2.2 Elektronischer Versand	8
2.2.1 Elektronische Versandarten	8
2.3 Versand per Post	9
2.3.1 Druck und Kuvertierung (optional).....	9
2.3.2 Sendungszusammenführung.....	9
2.3.3 Beilagenmanagement	9
2.3.4 Portorabatt.....	9
2.4 Vorteile der Dualen Zustellung.....	9
3 Leistungsbeschreibung & Leistungsumfang	11
3.1 Initiale Anbindung der Anwendung.....	11
3.2 Einmalleistungen auf Seiten des Serviceanbieters	12

Copyright © IT-Kommunal GmbH, 1090 Wien, 2010.

Diese Unterlagen sind vertraulich. Die in diesem Dokument enthaltenen Ideen und Vorschläge sind urheberrechtlich geschützt. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/Innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Einleitung

Auch in der Kommunalverwaltung hat sich der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien zu einem integralen Bestandteil der täglichen Verwaltungsarbeit entwickelt und gipfelt im E-Government, der vollelektronischen Verfahrensabwicklung. Die Idee, strukturierte Verwaltungsprozesse so weit wie möglich zu automatisieren, um sich mehr auf qualifizierte Beratungsleistungen von Bürgern und Partnern konzentrieren zu können und dabei noch Kosten einzusparen, ist zugegebenermaßen bestechend. Der Weg dorthin ist jedoch geprägt von zahlreichen Anforderungen, resultierend aus dem gesetzlichen Auftrag der Städte und Gemeinden.

IT-Kommunal versteht sich als IT-Dienstleister für Städte und Gemeinden mit dem Ziel, qualitativ hochwertige IT-Lösungen gemeinsam für die Kommunen und mit ihnen als Kunden zu entwickeln und anschließend in Form von Services zu sehr günstigen Konditionen und einfachen Bedingungen einem möglichst breiten Nutzerkreis zur Verfügung zu stellen. Die wesentlichen Synergie-Effekte liegen in einer bedarfsgesteuerten und an die Bedürfnisse der Kommunen angepassten Entwicklung individueller IT-Lösungen sowie in deutlichen Kosteneinsparungen, die aus der kooperativen Herangehensweise und zentralen, gemeinsamen Betriebsführung resultieren.

Duale Übermittlung von kommunalen Sendungen

Im Sinne dieser kooperativen Herangehensweise lag es nahe, für den – aufgrund des erwiesenermaßen hohen Einsparungspotentials – für die Städte und Gemeinden besonders attraktiven Bereich von E-Government, der dualen Zustellung, eine einfache, rasch umzusetzende und kostenseitig attraktive Lösung zu suchen, bei der die Städte und Gemeinden durch zentral von IT-Kommunal geführte Verhandlungen und eine engere Abstimmung unmittelbar profitieren.

Die Lösung bot sich in Form einer Kooperationsvereinbarung mit der Fa. hpc DUAL, dem Marktführer im Bereich der elektronischen Übermittlung, an, welche 2009 zwischen IT-Kommunal und hpc DUAL abgeschlossen wurde. Die Kooperation umfasst sämtliche Übermittlungsservices von hpc DUAL, welche von IT-Kommunal allen Städten und Gemeinden zu SONDERKONDITIONEN angeboten werden können. Diese begründen sich in der vertraglich zugesicherten Option, dass die Mengengerüste für elektronische Übermittlungen von ALLEN Städten und Gemeinden, die einen Vertrag über IT-Kommunal abschließen, kumulativ für die Berechnung der Übermittlungsentgelte herangezogen werden können. In der Praxis bedeutet dies ein potentielles Einsparungspotential von bis zu 25% bei den verschiedenen Formen der elektronischen Übermittlung und potentiell mehr als 10% bei der Abfertigung über eine Druckstraße. Auf diese Weise können solidarisch alle teilnehmenden Städte, insbesondere aber natürlich kleinere und mittlere Städte von Konditionen profitieren, die ihnen im Normalfall nicht zugänglich wären!



Alternative elektronische Übermittlungsmöglichkeiten

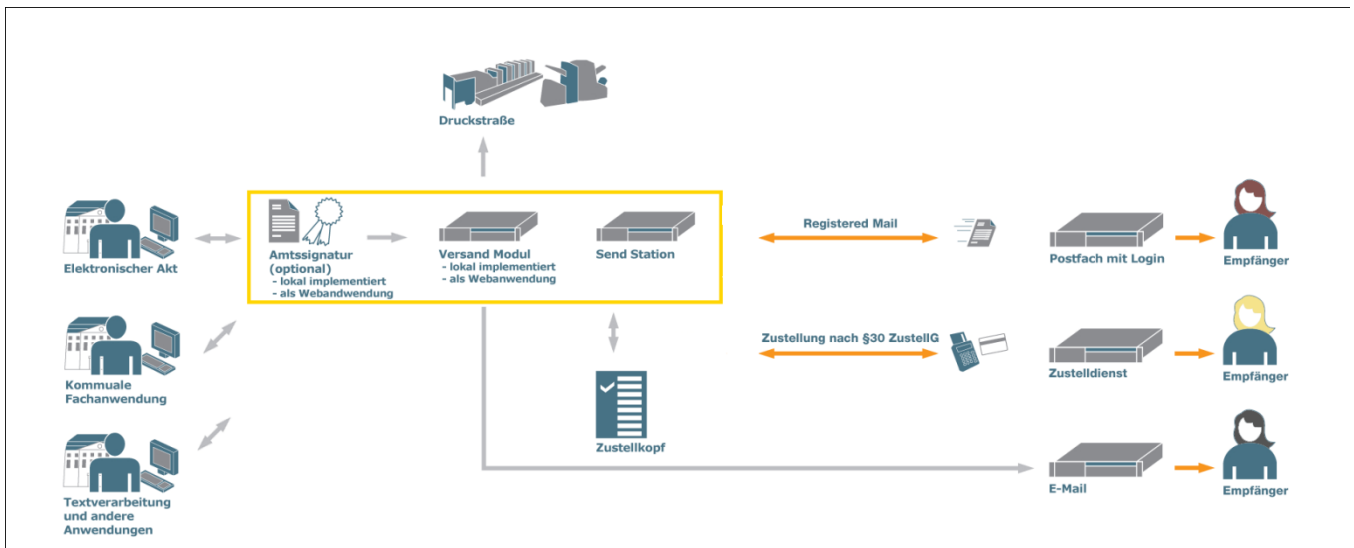
Neben der direkten Anbindung von Fachanwendungen – insbesondere jener für die Erzeugung von Massensendungen wie Gebührenvorschreibungen steht auch eine Webanwendung zur Verfügung, über welche Dokumente, welche im Prinzip in beliebigen Anwendungen erzeugt wurden und im pdf-Format vorliegen, elektronisch übermittelt werden können. Diese Webanwendung kann von dafür autorisierten Anwendern in der Gemeinde über das Internet aufgerufen werden, sodass lokal keine zusätzliche Infrastruktur erforderlich ist.

„Amtssignatur-Service“ kombiniert mit E-Übermittlung

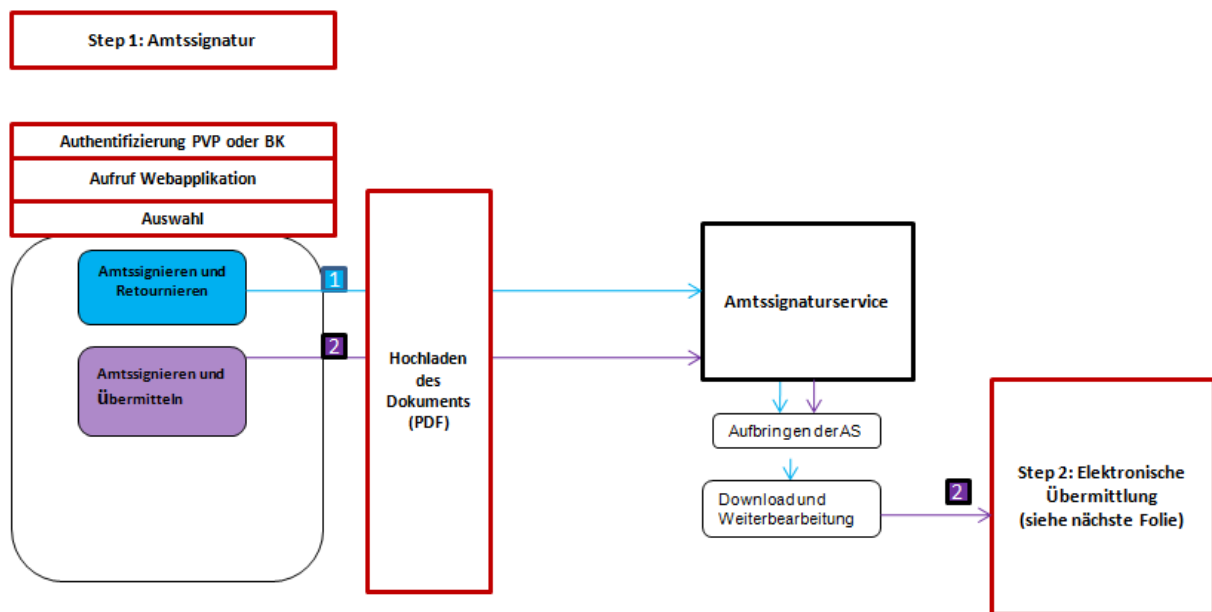
Mit 1.1.2011 müssen alle unter das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) fallenden schriftlichen Ausfertigungen, die elektronisch erstellt wurden, mit einer Amtssignatur versehen sein, sofern sie nicht die die Unterschrift des Genehmigenden enthalten oder die Beglaubigung der Kanzlei aufweisen, dass die Ausfertigung mit der Erledigung übereinstimmt und die Erledigung genehmigt wurde. Dies gilt auch für elektronisch erstellte Dokumente, die ausgedruckt und auf herkömmlichem Wege postalisch versendet werden.

Da das Aufbringen der Amtssignatur ebenfalls einen Teil des Abfertigungsprozesses ausmacht war es naheliegend, dieses mit der elektronischen Übermittlung zu kombinieren, was in Form der eingangs vorgestellten Webanwendung umgesetzt wurde. Damit besteht nun die Möglichkeit, mittels Webanwendung Dokumente mit der Amtssignatur zu versehen und im Bedarfsfall sofort elektronisch zu übermitteln. Alternativ können natürlich Dokumente auch nur amtssigniert und lokal gespeichert werden – die Auswahl trifft der jeweilige signatur- und/oder übermittlungsberechtigte Sachbearbeiter.

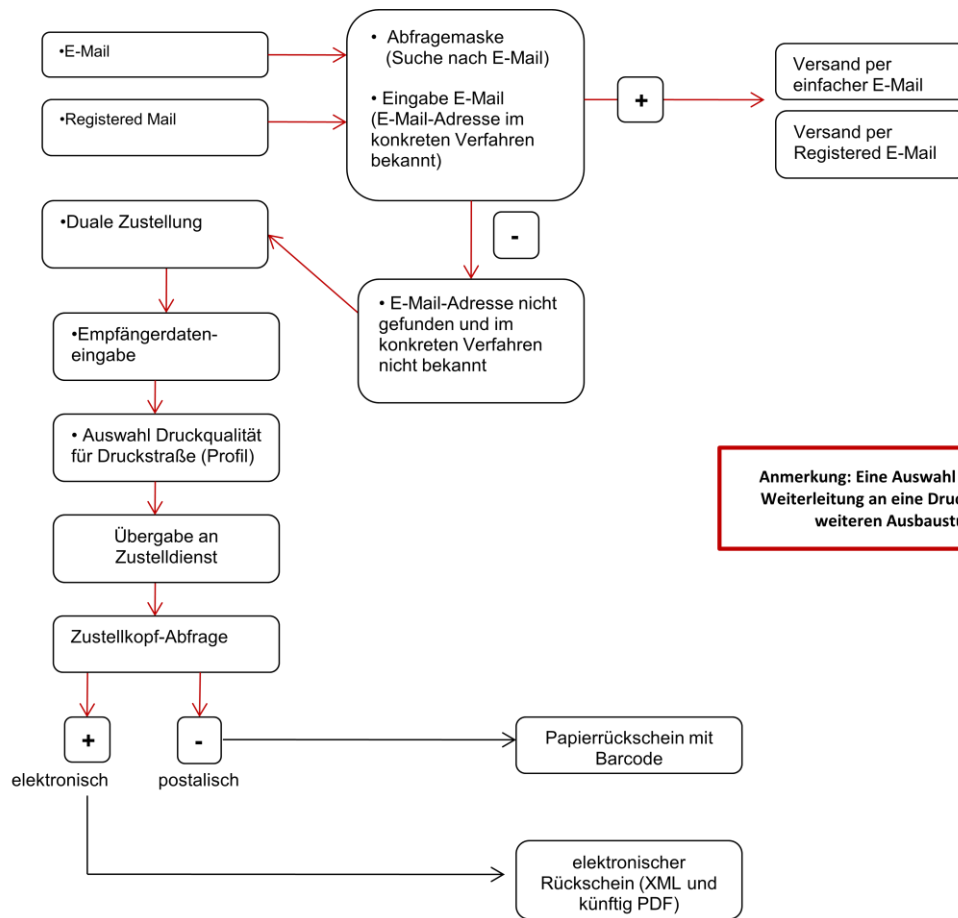
Die Berechtigungssteuerung erfolgt – im Idealfall – ähnlich der ZMR-Zugriffsberechtigung über das Stammportal der Gemeinde, da die Webanwendung für die elektronische Abfertigung portalverbundfähig ist. Alternativ verfügbar, aber etwas aufwändiger, ist eine Authentifizierung von Berechtigten über einen Bürgerkarten-Login.



(Überblick – elektronischer Abfertigungsprozess)



(Amtssignatur - Teilprozess via Webanwendung)



Anmerkung: Eine Auswahl der Druckqualität für den Fall der Weiterleitung an eine Druckstraße könnte Bestandteil einer weiteren Ausbaustufe sein: z.B. A4 Farbdruk

(E-Übermittlung - Teilprozess via Webanwendung)



1 AUFGABENSTELLUNG

Ziel der gegenständlichen Vereinbarung ist die Anbindung der versendenden Applikationen des Auftraggebers an den Zustelldienst (Send Station®) der Fa. hpc DUAL, sei es direkt über eine vorhandene Schnittstelle oder indirekt durch Nutzung einer vom Auftragnehmer bereitgestellten Webanwendung inklusive einem integrierten Amtssignaturservice.,

Der Zustelldiensteanbieter versendet ein übergebenes Dokument elektronisch, wenn der Empfänger bzw. die Empfängerin auf elektronischem Weg erreichbar ist. Andernfalls wird das Dokument in einem „Output Center“ (Druckstraße) ausgedruckt, automatisch kuvertiert und per Post zugestellt.

Durch den Einsatz der diesem Vertrag zu Grunde liegenden Formen der „elektronischen Übermittlung“ werden beim Auftraggeber in jedem Fall Kosten eingespart. Auch wenn die Quote der erreichbaren elektronischen Empfänger in der Anfangsphase nicht allzu groß sein mag, so trägt eine Auslagerung von Produktion und Versand von Dokumenten an eine professionelle Druckstraßeninfrastruktur jedenfalls zur Kostensenkung bei, wie eine im Rahmen der Referenzstädte-Initiative des Österreichischen Städtebundes erstellte Studie sehr eindrucksvoll dokumentiert.

IT-Kommunal bietet

- für die nachfolgend aufgeschlüsselten elektronischen Übermittlungsformen
 - die Softwarelösung „SendStation®“ als zentral betriebenen E-Government-Service sowie
- eine Webanwendung für das Aufbringen der Amtssignatur auf behördlichen (und auf Wunsch auch sonstigen) Erledigungen, sowie deren nachfolgende elektronische Übermittlung

Sämtliche Abfertigungsservices bedürfen lokal keinerlei zusätzlicher Infrastrukturinvestitionen. Optional steht darüber hinaus für professionelles Druckmanagement die Dienstleistung „Druck-Outsourcing“ zur Verfügung, welche gleichfalls zu Sonderkonditionen via hpc DUAL angeboten wird.


2 Duale Zustellung

2.1 Überblick

Unter der „dualen Zustellung“ wird das Versenden von Dokumenten wahlweise auf elektronischem Wege oder per Papierpost über **ein einziges System** verstanden. Das Prinzip: Jedes elektronische Dokument wird an das System übergeben. Dieses versendet das Dokument elektronisch, wenn der Empfänger bzw. die Empfängerin auf elektronischem Weg erreichbar ist. Andernfalls wird das Dokument in einem „Output Center“ ausgedruckt, automatisch kuvertiert und per Post übermittelt.

Duale Zustellung vereint die Vorteile von Druck-Outsourcing und von elektronischem Dokumentenversand:

- Die Produktion im Output Center ist deutlich günstiger als auf lokalen Netzwerkdruckern und Kuvertiermaschinen.
- Bei elektronischem Versand entfallen Kosten für Druck, Kuvertierung und Porto vollständig.

	Die SendStation® gilt gemäß § 37 ZustellG als Kommunikationssystem der Verwaltung und wurde vom Bundeskanzleramt mit dem neuen E-Government Gütesiegel ausgestattet
---	---

2.2 Elektronischer Versand

2.2.1 Elektronische Versandarten

Das Übermittlungssystem unterstützt mehrere elektronische Versandarten, die vom Versender ausgewählt werden können (ist kein elektronischer Versand gewünscht, werden alle Dokumente gedruckt und per Post versendet):

registered Mail: Das Dokument wird auf einem Server abgelegt. Der Empfänger erhält einen Link per E-Mail. Mit einem Mausklick auf diesen Link kann er das Dokument vom Server abholen. Wird das Dokument nach Ablauf einer vom Versender gewählten Frist nicht vom Server abgeholt, wird es gedruckt und per Post versendet. Der Empfänger erhält die Sendung dadurch auch, wenn er eine falsche Email-Adresse angegeben hat oder seine Emails nicht abrufen. Bei „registered Mail“ handelt es sich um eine etwas zuverlässigere und dennoch sehr kostengünstige Übermittlungsform gegenüber E-Mail, da eine Abholung des hinterlegten Dokuments gesichert ist (bzw. die postalische Übermittlung bei Nicht-Abholung).

E-Zustellung mit Zustellnachweis: Übermittlung des Dokuments an einen zugelassenen Zustelldienst mit Zustellbestätigung (Rsa/RSb) - Inklusiv Entgelt (Eur. 0,275) für den Zustelldienst nach § 40 Abs 6 Zustellgesetz

ZUSE-Mail : Interne Erledigungen an Zustelldienst für Behörden/Wirtschaft. Voraussetzung dafür ist ein elektronisches Postfach.

E-Billing: Übermittlung von Rechnungs/Vorschreibungsdaten im eb-interface xml Standard

2.3 Versand per Post

2.3.1 Druck und Kuvertierung (optional)

Sendungen, die nicht elektronisch übermittelt werden können oder sollen, werden in einem Output Center („Druckstrasse“), gedruckt und kuvertiert. Der Druck erfolgt standardmäßig in schwarz auf weißem Papier im Format A4 mit 80 g/m² oder auf Zahlscheinformularen mit Allonge A4 hoch. Sendungen werden auf C6/5 gefalzt, in ein Fensterkuvert C6/5 kuvertiert und der Post mit dem Aufdruck „Bar freigemacht bei Postamt ...“ übergeben. Auf jede Sendung wird ein 2D-Barcode aufgedruckt, der Qualitätssicherung und Auftragsverfolgung ermöglicht.

Druck auf gemeindeeigenen Drucksorten mit farbigem Briefkopf und die Verwendung von speziell bedruckten Kuverts sind auf Wunsch möglich. Die Kosten dafür hängen von den gewünschten Mengen, Drucksorten und Kuvertformaten ab und werden bei Bedarf individuell berechnet.

2.3.2 Sendungszusammenführung

Sind mehrere Sendungen an denselben Empfänger adressiert, werden diese auf Wunsch in einem Kuvert versendet, um Portokosten zu sparen. Die Portokosten reduzieren sich für zusammengeführte Sendungen in der Regel auf die Hälfte.

2.3.3 Beilagenmanagement

Zu jeder Sendung können nicht adressierte Beilagen an die SendStation® übermittelt werden. Eine solche Beilage wird adressierten Sendungen beigelegt und kostengünstig im selben Kuvert versendet.

2.3.4 Portorabatt

Über die duale Zustellung kann auf Bedarf auch unter der Kundennummer, die der jeweilige Sender bei der Post AG hat, eingeliefert werden. Dadurch kann der jeweilige Rabatt (aus BBG) für Briefe bis 50g generiert werden.

2.4 Vorteile der Dualen Zustellung

- Reduktion von Porto-, Fertigungs- und administrativen Kosten.
- Outsourcing des kompletten Postausgangs mit einer einzigen Schnittstelle für Druck und elektronischen Versand.

- Im Falle einer Nutzung von Acta Nova als ELAK kann auch die gesamte Tagespost (Einzelschriftstücke) aufgrund einer Anbindung der SendStation® standardmäßig elektronisch abgefertigt werden.
- Kommt kein ELAK zum Einsatz, können Einzelsendungen aus beliebigen Anwendungen über die zur Verfügung stehende Webanwendung für Amtssignatur und elektronische Zustellung in dualer Form übermittelt werden.
- Durch mehrere elektronische Versandarten kann ein hoher Anteil an Empfängern kostengünstig elektronisch erreicht werden.
- Die Versandart „Registered Mail“ bietet eine sicherere Übermittlung (ähnlich einem Einschreiben), ohne dass sich Empfänger/innen extra bei einem Portal registrieren und einen weiteren Benutzernamen oder ein weiteres Passwort merken müssen.
- Bereitstellung des ersten behördlich zugelassenen Zustelldienstes für eine Nutzung durch die Verwaltung **und** die Privatwirtschaft über die Partner hpc DUAL und Raiffeisen Informatik (www.meinbrief.at).
- Der Versender ist auch in der Lage sich als Organisation am Zustelldienst anzumelden und ein Postfach anzulegen. Dadurch ist auch die sichere elektronische Kommunikation mit der Behörde, und zwischen Behörden möglich.
- Amtssignaturservice

Über eine Webanwendung besteht die Möglichkeit, schriftliche Ausfertigungen von elektronischen erstellten Dokumenten mit einer Amtssignatur zu versehen. Die Signatur wird mit – vom Auftraggeber beigestellten – Signaturzertifikat und Bildmarke erstellt und auf das im pdf-Format geladene Quelldokument aufgebracht. Die Hinterlegung von Signaturzertifikat und Bildmarke erfolgt in einem gesicherten Mandanten des Auftraggebers auf der Infrastruktur des Signaturdiensteanbieters.

3 Leistungsbeschreibung & Leistungsumfang

Sowohl Aufbringung der Amtssignatur, als auch Elektronische Übermittlung werden als ASP-Lösungen angeboten.

- Bei der dualen Zustellung werden alle Kosten für Software, Betrieb, Material und Dienstleistungen (Druck, Kuvertierung) **pro Sendung** abgerechnet, Fixkosten fallen nur einmal für die Einrichtung des Systems an bzw. pro einzurichtendem Versandprofil.
- Bei der Amtssignatur erfolgt die Verrechnung mengenunabhängig auf Basis einer Jahrespauschale. Fixkosten fallen nur einmal für die Einrichtung des Systems an bzw. pro einzurichtendem Signaturprofil.

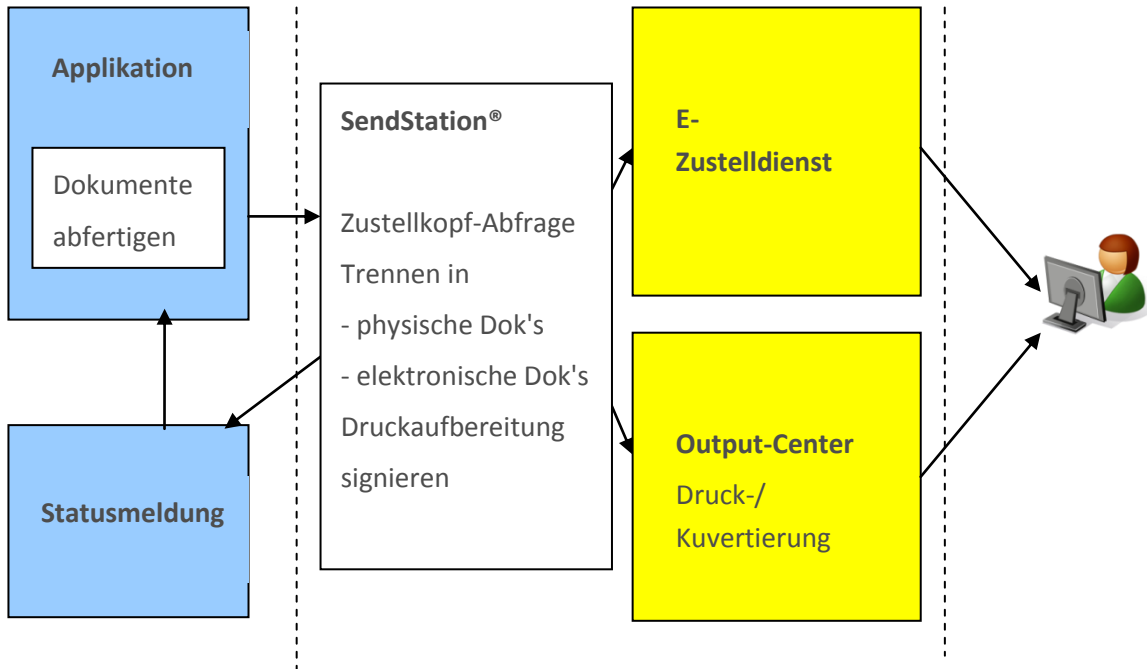
3.1 Initiale Anbindung der Anwendung

Grundsätzlich stehen drei Möglichkeiten für eine Anbindung der SendStation® zwecks elektronischer Übermittlung zur Verfügung:

1. Über eine generische Integration zwischen einem ELAK (z.B. Acta Nova) und der SendStation® können die gesamten im ELAK erstellten Erledigungen, unabhängig vom Verfahren und egal ob Einzelsendung oder Serienbriefe, ohne Mehraufwand standardmäßig versendet werden.
2. Im Fall einer Übermittlung von Massensendungen aus kommunalen Fachanwendungen (z.B. für Gebührenvorschreibungen) über die SendStation® bedarf es der erstmaligen Definition einer Schnittstelle, über die Dokumente aus der Quellapplikation an die SendStation® übertragen werden können. Die SendStation® wird so konfiguriert, dass sie Daten über diese Schnittstelle empfangen und weiter verarbeiten kann. Für gängige Standard-Fachanwendungen liegen bereits fertige Schnittstellen vor.
3. Mittels einer bereitgestellten Webanwendung können beliebige Dokumente, die im pdf-Format vorliegen, geladen und formularbasiert an die duale Zustellung übergeben werden.

Für den konkreten Output aus einem bestimmten Verfahren heraus (z.B. Hausbesitzabgaben) wird darüber hinaus ein „Übermittlungsprofil“ angelegt. Für gängige kommunale Anwendungen bzw. Verfahren existieren bereits Schnittstellen und Profilverlagen, die allenfalls nur einer geringfügigen Adaptierung bedürfen (z.B. KIM, ÖKOM).

Schematische Darstellung der Anbindung:



3.2 Einmalleistungen auf Seiten des Serviceanbieters

- Konfiguration der SendStation® ASP (Einrichtung von Benutzerprofil und Kommunikationszugang)
- Test des Zusammenspiels Schnittstelle der Anwendung – Connector – SendStation®.
- Einrichten eines Druckprofils (für eine Abfertigung über die Druckstraße)
- Freischalten der Webanwendung für Aufbringen der Amtssignatur und Elektronische Übermittlung
- Einrichten eines Mandanten für die Amtssignatur (Zertifikat, Bildmarke, Signaturblock)