



e-MAIL-POLICY DES BUNDES

Was bedeutet "e-Mail-Policy"?

Eine e-Mail-Policy beinhaltet Regeln und Vorgaben zum e-Mail-Verkehr und dient somit dem sicheren und strukturierten e-Mail-Verkehr zwischen Behörden und BürgerInnen. Die klare Definition von Regeln für die Kommunikation stärkt das Vertrauen von BürgerInnen, Verwaltung und Wirtschaft in die Informations- und Kommunikationstechnologie.

Ziele und Zielgruppen

Ziele:

- reibungsloser Nachrichtenaustausch zwischen BürgerInnen und Behörden
- sichere Nachrichtenübertragung für alle BenutzerInnen gewährleisten
- eindeutige Identifizierung des/der AbsenderIn durch Einsatz von signierten e-Mails
- Wahrung der Vertraulichkeit des Nachrichteninhalts durch Verschlüsselung der Nachricht, deren Inhalt dies erfordert

Zielgruppen:

- Zielgruppe Behörde: Organe der öffentlichen Verwaltung der Bundes-, Landes- und Gemeindeverwaltung
- Zielgruppe BürgerInnen: KommunikationspartnerInnen, die nicht in die Zielgruppe Behörde gehören (z.B. einzelne Personen oder juristische Personen)

Allgemeine Grundsätze und Regeln

Die e-Mail-policy, die das IKT-Board beschloss, umfasst eine Darstellung der Zielgruppen, eine Klassifizierung der e-Mails nach inhaltlicher Bedeutung und die Festlegung von technischen Verfahren nach offenen Standards.

Die organisatorische Regelung des vom e-Mail-Verkehr betroffenen Kanzleibetriebes bleibt den Ressorts vorbehalten. Die nachstehenden Punkte sind unter Berücksichtigung der bestehenden Organisation, der örtlichen Situation und der Approbationsregeln innerhalb der einzelnen Ressorts festzulegen.

- Regeln für den eingehenden e-Mail-Verkehr
- Regeln für die interne Verarbeitung
- Regeln für ausgehenden e-Mail-Verkehr
- Regeln für die private Nutzung von e-Mail-Ressourcen
- Adress-Regeln (Hier sind folgende Gebiete festgelegt):
- Adress-Format: orientiert sich am Nachrichten Transfer Standard (SMTP). Die Bezeichnung der Maildomain folgt den Regeln der "gv.at"-Domain
- Naming-Policy: Basisformat für persönliche e-Mail-Adresse der MitarbeiterInnen. Definition von Standardadressen für alle Verwaltungsorganisationen, damit einfache Kontaktaufnahme möglich wird (z.B. post@bmx.gv.at)



- **Adress-Verwaltung:** Die Verwaltung von e-Mail-Adressen erfolgt in Verzeichnisdiensten, die auf der Homepage der Behörde beauskunftet wird. Die Suche kann dabei über Namen (sofern bekannt), aber auch über die Organisationseinheit erfolgen, die für den Sachverhalt zuständig ist.
- **Mailtransfer-Verfahren:** Die Kommunikation soll nach offenen internationalen Standards eingerichtet werden.
- **Standardkonformität** (Die verwendeten Systeme müssen mit den vorgegebenen Standards konform sein. Zur Überprüfung der e-Mailsysteme steht ein Test-Mailservice zur Verfügung.)
- **Filterung (Virenprüfung):** Virenprüfung für eingehende und ausgehende e-Mails der Behörde. Soll virenfreie e-Mails an die EmpfängerInnen gewährleisten und das behördeneigene Mailsystem vor Virenbefall schützen.

Verkehrsarten bzw. Mailklassen

Hier erfolgt die Definition verschiedener Verkehrsarten zwischen den beiden Zielgruppen Behörde und BürgerInnen. Aus diesen Verkehrsarten werden die zulässigen Mailklassen abgeleitet. Die Mailklassen bieten je nach inhaltlicher Bedeutung und dem notwendigen Grad der Vertraulichkeit der Inhalte offene Standards an, mit deren Hilfe diese Anforderungen gewährleistet werden. Dies können Verfahren zum Signieren und/oder Verschlüsseln von e-Mails sein, die eine entsprechende Qualität des angestrebten Zwecks gewährleisten.

- **Bürger an Behörde:** mit den standardisierten Mailklassen (Postkarte, Brief und Eingabe)
- **Behörde an Bürger:** orientieren sich an den Zielen "Bürgerfreundlichkeit" und "Verwaltungsvereinfachung", um alle Nachrichten die an BürgerInnen gehen, zu standardisieren. Zustellungen an BürgerInnen funktionieren mittels Ankündigung per Mail und Download. Mailklassen: (Postkarte, Auskunft und Benachrichtigung)
- **Behörde zu Behörde:** Daten müssen so gesendet werden, dass der Empfang und eine weitere Verarbeitung der Information ohne zusätzlichen Transformationsaufwand sichergestellt werden können. Diese Regelung ist wesentlicher Bestandteil des Gesamtkonzeptes e-Government. Mailklassen: (Dienstzettel, Erledigung, vertrauliche Nachricht und zuverlässige Nachricht)

Schnittstellen

Zurzeit sind Schnittstellen zu anderen Systemen identifiziert und müssen noch weiter konkretisiert werden.

- **Verzeichnisdienste:** Die e-Mail-Adresse sowie weitere Daten, die für den Mail-Verkehr von Bedeutung sind, müssen in Verzeichnisdiensten bereitgestellt werden.
- **Elektronischer Akt:** Das e-Mail-Konzept dient als Zubringerdienst für Nachrichten zu den ELAK-Verfahren.
- **Konzept Bürgerkarte:** Hier erfolgt die praktische Anwendung der digitalen Signatur. Die Mailklassen geben Empfehlungen für den Grad der Sicherheit und Vertraulichkeit der Nachricht. Die Anwendung der digitalen Signatur gewährleistet, dass diese Anforderungen auch erfüllt werden. Grundsätzlich ist der Einsatz der Karte durch den Zertifizierungsanbieter geregelt und nicht Angelegenheit der Verwaltung.