

E-Government ABC

Behörden im Netz

Das österreichische E-Government ABC

OSTERRETCH VERNETZT

Wien, März 2014 ISBN 978-3-9503782-0-7

Impressum:

Medieninhaber und Herausgeber: Bundeskanzleramt Österreich, Plattform Digitales Österreich, Ballhausplatz 2, 1014 Wien www.digitales.oesterreich.gv.at

Autorinnen und Autoren: Barotanyi, Behr, Eibl, Freitter, Gottwald, Herwig, Havranek, Karning, Klauser, Kustor, Kraut, Ledinger, Leitold, Medimorec, Niedermüller, Pirker, Posch, Regenspurger, Reichstädter, Rupp, Scheidbach, Tauber, Vock, Wagner-Leimbach

Gesamtumsetzung: Pirker, Bundeskanzleramt Österreich, Abteilung I/11

Verlag und Druck: Kny & Partner, Druck & Verlagsproduktionen, 2340 Mödling

Wien, März 2014

Copyright und Haftung:

Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind vorbehalten. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundeskanzleramtes und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Rückmeldungen:

Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an i11@bka.gv.at.

Publikation zum Download: www.digitales.oesterreich.gv.at/publikationen

ISBN 978-3-9503782-0-7

Vorwort

E-Government ist der Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) mit dem Ziel, die Qualität und Effizienz der öffentlichen Verwaltung zu stärken und zu verbessern. Die Kommunikation für Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft wird erleichtert, die Kosten werden gesenkt und gleichzeitig die internen Abläufe und Wege merkbar beschleunigt. Dadurch kann die Qualität und Transparenz des öffentlichen Dienstes zum Nutzen aller Beteiligten wesentlich erhöht werden. Vor allem aber ist E-Government auch ein Hebel, um die Transparenz staatlichen Handelns zu erhöhen und die demokratische Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger zu intensivieren. E-Government ist das Synonym für einen modernen Staat.

Das E-Government ABC bietet einen Überblick über die österreichische E-Government Strategie, die zugrunde liegenden Werkzeuge und die bevorstehenden Herausforderungen. Dabei werden u. a. die Rahmenbedingungen für E-Government und die Erfolgsfaktoren für die Einführung und Etablierung von E-Government Services betrachtet. Im E-Government ABC wurde eine Struktur gewählt, die sich stark an den Zielgruppen von E-Government orientiert und Informationen spezifisch bündelt.

Den Verfasserinnen und Verfassern war es wichtig, rechtliche und technische Informationen zu liefern, um die E-Government-Umsetzenden und E-Government-Nutzenden bestmöglich zu unterstützen.

1	Einleitung	9
1.1	E-Government Grundlagen	13
1.2	Geschichte und Organisation	23
2	Bürgerinnen und Bürger	35
2.1	Wie die elektronischen Amtswege das Leben erleichtern	35
2.2	Der digitale Amtshelfer – HELP.gv.at	35
2.3	Elektronische Signatur	39
2.4	Konzept Bürgerkarte	42
2.5	Handy-Signatur	44
2.6	Elektronische Vollmacht	45
2.7	Elektronische Zahlung	45
2.8	Elektronische Zustellung	46
2.9	Das österreichische Sicherheitsportal	47
2.10	Open Government Data (OGD)	50
2.11	APPs im E-Government	51
2.12	E-Government in der Praxis	56
3	Unternehmen	68
3.1	Elektronische Amtswege	68
3.2	Das Unternehmensserviceportal (USP)	69
3.3	Die Bürgerkarte als Unternehmerinnen- bzw. Unternehmer-	
	Karte	
3.4	Handy-Signatur	
3.5	Elektronische Vollmacht	
3.6	Elektronische Zahlung / e-Rechnung an den Bund	
3.7	Elektronische Zustellung	
3.8	Das freie E-Government – die Open-Source-Bausteine	
3.9	Das österreichische Sicherheitsportal	
3.10	Open Government Data (OGD)	
3.11	E-Government in der Praxis	85

4	Behörden	93
4.1	Der digitale Amtshelfer – HELP.gv.at	93
4.2	Das Unternehmensserviceportal	94
4.3	Content Syndizierung	95
4.4	Barrierefreiheit	96
4.5	Die Amtssignatur	98
4.6	Elektronische Zahlung / e-Rechnung an den Bund	99
4.7	Elektronische Zustellung	101
4.8	Styleguide für elektronische Formulare	103
4.9	Styleguide für Webanwendungen	105
4.10	Diakritische Zeichen	105
4.11	Die E-Government-Bausteine	106
4.12	Elektronische Vollmacht	108
4.13	Elektronischer Akt (ELAK)	108
4.14	Arbeitsplatz der Zukunft	109
4.15	Digitales Archiv Österreich	110
4.16	Portalverbund	111
4.17	E-Government Musteranwendung	112
4.18	Policies	114
4.19	Verzeichnisdienst	116
4.20	Register	117
4.21	E-Government-Ausbildung	120
4.22	IKT-Sicherheit	124
4.23	Open Government Data	135
4.24	Social Media – Web 2.0	140
4.25	E-Government in der Praxis	141
5	Recht	146
5.1	E-Government-Gesetz (E-GovG)	147
5.2	Stammzahlenregisterbehördenverordnung 2009	154
5.3	E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung	155
5.4	Ergänzungsregisterverordnung 2009	155
5.5	E-Government-Gleichwertigkeitsverordnung	155
5.6	Signaturgesetz (SigG)	156

Abbi	ldungsverzeichnis	255
8	Resümee	254
7.6	Benchmarks	247
7.5	Cloud Computing	
7.4	E-Government im internationalen Kontext	
7.3	Large Scale Piloten (Großpilotprojekte)	234
7.2	EU-Förderprogramme	232
7.1	Europäische Union	221
7	Internationales	221
6.11	Testen ohne Gefahr	
6.10	Infrastruktur	209
6.9	Kommunikationsarchitektur	
6.8	Styleguide	
6.7	Parteienvertretung	
6.6	Vollmachten	
6.5	Identifikationskennzeichen	
6.4	Konzept Bürgerkarte	
6.3	Public Key Infrastructure	
6.2	IT- Sicherheit und Datenschutz	
6.1	Grundlagen	
6	Technik	171
5.16	E-Government in der Praxis (E-Recht und E-Justiz)	166
5.15	Barrierefreiheit	163
5.14	Public Sector Information-Richtlinie (PSI-RL)	162
5.13	Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003)	162
5.12	Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)	161
5.11	Dienstleistungsrichtlinie	160
5.10	Zustellformularverordnung	160
5.9	Zustelldiensteverordnung	160
5.8	Zustellgesetz (ZustG)	
5.7	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG)	157

Tabellenverzeichnis	257
IKT-Wirtschaft	258

1 Einleitung

Der Ausbau und die Umsetzung der elektronischen Behördendienste gehören zu den Prioritäten der Österreichischen Bundesregierung. Grundsätzlich soll jede Bürgerin und jeder Bürger bei jeder Gemeinde Zugang zu jeder Form von E-Government auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene haben. Eine sichere Kommunikation und die Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten sowie die Sicherheit der Transaktion und des Zuganges haben dabei einen hohen Stellenwert.

Grenzüberschreitende Dienste sind ein wichtiges Instrument zur Förderung der Mobilität im Binnenmarkt und der europäischen Gemeinschaften. Dies hat auch die EU-Kommission unterstrichen und E-Government Priorität in der Strategie "Europa 2020" und der Leitinitiative "Digitale Agenda" eingeräumt. Es muss darauf geachtet werden, dass die elektronischen Dienste den Bedürfnissen aller Personen aus unterschiedlichen Ländern gerecht werden.

Österreich zählt seit Jahren zu den Vorreitern in Sachen E-Government. Die vielfältigen Bemühungen und richtungsweisenden E-Government Initiativen der österreichischen Verwaltung wurden bereits mehrfach mit dem Spitzenplatz im bedeutendsten E-Government Vergleich auf europäischer Ebene belohnt. Am 28. Mai 2013 wurde der aktuelle E-Government-Benchmark¹ 2012 in Brüssel präsentiert. Im Gegensatz zu den bisherigen Benchmarks gibt es keine europäische Gesamtreihung mehr. Österreich behält aber auch unter diesen Kriterien einen Spitzenplatz in Europa und zählt in den Bereichen Verfügbarkeit und Benutzerfreundlichkeit der "E-Government-Lebenslagen" zu den am besten aufgestellten Ländern Europas. Gleichzeitig wird bestätigt, dass Österreich mit geringen Investitionskosten ein hohes

9

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7908/default.aspx

Serviceniveau erreicht hat. In der Lebenslage "Grenzüberschreitende Unternehmensgründung" liegt Österreich weit über dem EU-Schnitt, beim Kriterium "Transparenz" ist Österreich ebenfalls deutlich über dem europäischen Durchschnitt platziert. Die Einbeziehung der so genannten "Schlüsseltechnologien" (z.B. Integration der Handy-Signatur / Bürgerkarte) ist in Österreich weit fortgeschritten.

Das Portal HELP.gv.at als One-Stop-Anlaufstelle² für Bürgerinnen und Bürger und die Bürgerkartenfunktion als einheitliches österreichisches System der elektronischen Identifizierung, trugen wesentlich zu diesem Erfolg bei. Damit ist vom Antrag über die Bezahlung bzw. interne Abwicklung (ELAK) bis hin zur Zustellung des Bescheides ein kompletter elektronischer Prozess ohne Medienbruch möglich. Seit 2001 bietet HELP.gv.at bereits Online-Services nach dem "One-Stop-Prinzip" an und baut diese sukzessive weiter aus. Im Jahr 2013 haben bereits 12,5 Millionen Nutzerinnen und Nutzer auf das umfangreiche Informationsangebot des digitalen Amtshelfers HELP.gv.at zugegriffen (Vergleich 2012: 9,1 Mio.) und haben fast 40 Millionen Seiten abgefragt. Auf ein Amt umgerechnet wären das rund 500 Schalter, die das ganze Jahr über (24 Stunden, 7 Tage die Woche) parallel Anfragen abzuarbeiten hätten.

Das E-Government-Gesetz ist mit 1. März 2004 in Kraft getreten. Es bildet die zentrale Rechtsgrundlage für elektronische Verfahren und erleichtert den elektronischen Verkehr mit öffentlichen Stellen. Die Anforderung, dass die Bürgerkarte eine qualifizierte elektronische Signatur beinhaltet (§ 2 Z 10 E-GovG), stellt sicher, dass diese als gleichwertiges Pendant zur eigenhändigen Unterschrift auch in der Privatwirtschaft uneingeschränkt Verwendung finden kann. Durch die letzte umfangreichere Novellierung (30. Dezember 2010) wurde mit der vorgeschriebenen Registerabfrage durch Behörden ein weiterer Akzent in Richtung One-Stop Verfahren gesetzt. Ist von Behörden die Richtigkeit von Daten, die in einem öffentlichen elektronischen Register enthalten sind, in einem Verfahren als Vorfrage zu beurteilen, haben sie,

2 http://help.gv.at

wenn die Zustimmung des Betroffenen zur Datenermittlung oder eine gesetzliche Ermächtigung zur amtswegigen Datenermittlung vorliegt, die Datenermittlung im Wege des Datenfernverkehrs, sofern dies erforderlich ist, selbst durchzuführen.

Die kontinuierliche Erweiterung der elektronischen Amtsgeschäfte und der Vertrauenszuwachs in der Bevölkerung führten in den letzten Jahren zu einem stetigen Anstieg in der E-Government Nutzung. 2011 nahmen bereits über 85 % der österreichischen Unternehmen das elektronische Leistungsangebot der heimischen Verwaltung in Anspruch. 85 % der Unternehmen haben 2011 Online Formulare heruntergeladen. 75 % übermittelten ausgefüllte Formulare bereits auf elektronischem Weg an die Behörde und 59 % der Unternehmen führten im vergangenen Jahr Amtswege vollständig elektronisch durch. Auch im Bereich der Privatpersonen ist trotz einer eher zurückhaltenden Nutzung von E-Government Angeboten (~53 %) ein positiver Trend zu beobachten.

Die Plattform Digitales Österreich wurde 2005 als übergreifende Plattform im Bundeskanzleramt zur Koordinierung einer einheitlichen E-Government-Strategie von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und Wirtschaft gegründet. Durch die Einbindung aller Gebietskörperschaften in Kooperation mit der Wirtschaft werden E-Government Projekte, Strategien und Richtlinien seither gemeinsam geplant, abgestimmt und umgesetzt. Dies war und ist eine wesentliche Voraussetzung für den Erfolg Österreichs im internationalen E-Government Vergleich.

Allen Personen, den Wirtschaftstreibenden und den Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern werden in diesem Buch zielgruppenspezifisch die Bausteine und Vorteile von E-Government näher gebracht. Ebenso werden Juristinnen bzw. Juristen und Technikerinnen bzw. Techniker im neu aufgelegten "E-Government ABC" in den jeweiligen Kapiteln umfassend mit Informationen versorgt.

Genau dazu soll das Buch "Behörden im Netz – Das österreichische E-Government ABC" dienen. Es soll über Anwendungsmöglichkeiten informieren und zur Nutzung befähigen.

Die Österreichische E-Government Strategie basiert auf grundlegenden Konzepten, Basiskomponenten und (offenen) Standards, die als Richtlinie für die Implementierung elektronischer Dienste und Schaffung der Infrastruktur dienen. Österreich gilt als Pionier und unsere Lösungen sind in vielen Bereichen Vorbild für Behörden in anderen Staaten weltweit.

1.1 E-Government Grundlagen

Computer, Handy, Internet: Wir befinden uns in einer durch und durch technischen und auch technologischen Gesellschaft und sind – ohne es zu bemerken – ständig von Technologie umgeben. Mobilfunk und Web sind unsere "neuen" Kommunikationssysteme, ohne die unsere Gesellschaft nicht mehr funktionieren würde. Unvorstellbar, kein Telefonat mehr mobil führen zu können. Kaum denkbar, nicht mehr Nachrichten per E-Mail binnen Sekunden weltweit verschicken oder sich mit einigen Klicks Informationen im Web beschaffen zu können.

Aber nicht nur wir als Bürgerinnen und Bürger leben einen digitalen Lebensstil, auch Ämter und Behörden setzen voll und ganz auf Informationstechnologien und müssen in der Sprache der Gegenwart kommunizieren. Dafür wurde schon vor Jahren der Begriff "E-Government" geprägt.

1.1.1 Wie ist E-Government definiert

E-Government heißt wörtlich übersetzt eigentlich "elektronische Regierung". Allerdings hat sich der Begriff E-Government weltweit als Begriff für "Regieren und Verwalten unterstützt durch moderne Informations- und Kommunikationstechnologien" etabliert. Grob gesagt, versteht man darunter das Vereinfachen von Arbeitsabläufen und Prozessen im Bereich der Information, Kommunikation und Transaktion innerhalb und zwischen staatlichen Institutionen sowie zwischen der Verwaltung und den Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmen durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien.

1.1.2 Interaktionsebenen im E-Government

Man unterscheidet folgende Interaktionsebenen im E-Government:

Information: Bereitstellung von Informationen, etwa über den Internetauftritt einer Behörde.

- Kommunikation: Möglichkeiten zum Austausch und interaktiven Abruf von Informationen.
- Transaktion: Eigentliche Durchführung von Dienstleistungen, etwa mit signiertem Antrag und elektronischer Zustellung eines Bescheides.

E-Government meint die Gesamtheit aller elektronischen Angebote der öffentlichen Verwaltung für die Menschen im Land und ist auch Synonym für einen modernen und innovativen Staat, in dem Qualität, Vertrauen und Serviceorientierung zentrale Elemente sind.

Ämter und Behörden nutzen Technologien wie Internet oder Mobilfunk, um mit Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen in Kontakt zu treten. Auch verwaltungsinterne Arbeitsläufe werden damit abgewickelt. E-Government betrifft jede Bürgerin bzw. jeden Bürger, jedes Unternehmen und jede Behörde.

Die modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ermöglichen es der öffentlichen Verwaltung, einerseits "alte" Dienstleistungen kundenfreundlicher und unabhängig von Amtsöffnungszeiten anzubieten und andererseits neue elektronische Dienste, wie etwa das automatisierte Erinnerungsservice zur Erneuerung des Reisepasses, über das Internet bereitzustellen. Diese können nicht nur auf die Bedürfnisse der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen zugeschnitten werden, sondern helfen auch Zeit und Kosten einzusparen.

Viele Dienstleistungen ersparen den alt bekannten "Weg zum Amt", weil Anträge sicher und komfortabel via Internet eingebracht werden können und da es im World Wide Web praktisch keine Sperrstunde gibt, können diese rund um die Uhr im elektronischen Amt abgegeben werden. Mit E-Government werden die Verwaltungsservices auf ein neues Niveau gehoben: Historisch gewachsene Prozesse und Formulare werden überprüft, gegebenenfalls erneuert oder ganz entrümpelt.

Allerdings heißt E-Government nicht Zwangsbeglückung – immer mehr Behördenwege können, müssen aber nicht über das Internet erledigt werden. Für all jene, die den persönlichen Kontakt mit Behördenvertreterinnen

und Behördenvertretern bevorzugen oder die nach wie vor Scheu im Umgang mit dem Internet haben, soll es grundsätzlich weiterhin möglich sein, selbst beim Amt vorbeizuschauen.

1.1.3 Die E-Government-Prinzipien

Die österreichische E-Government-Strategie orientiert sich an wichtigen Prinzipien:

Bürgerinnen- und Bürgernähe

Die Verwaltung muss für Bürgerinnen und Bürger zur Verfügung stehen und nicht umgekehrt. Online-Dienste müssen einfach auffindbar und rund um die Uhr verfügbar sein.

Komfort durch Effizienz

Die Online-Verfahren müssen das Leben der Bürgerinnen und Bürger vereinfachen und komfortabel nutzbar sein: Kein Weg zum Amt, keine Öffnungszeiten, kein Anstellen, kein Hin- und Herschicken von einer Behörde zur anderen, sondern unkomplizierte Abläufe und "intelligente Formulare", die logisch aufgebaut sind und sich intuitiv ausfüllen lassen bzw. vorausgefüllt sind. Auf Behördenseite müssen diese Abläufe durch automatisierte Systeme im Back-Office optimiert ablaufen.

Vertrauen und Sicherheit

Die Bürgerinnen und Bürger müssen dem elektronischen Behördenweg genauso vertrauen können wie dem traditionellen Besuch auf dem Amt. Die Bürgerinnen und Bürger können feststellen, ob behördliche elektronische Schriftstücke unverändert ankommen und tatsächlich von der Behörde ausgestellt wurden. Die Behörde kann ihrerseits überprüfen, ob die elektronischen Dokumente der Bürgerinnen und Bürger sicher einlangen und auch tatsächlich von diesen stammen.

Transparenz

Technische Neuentwicklungen sind nur dann erfolgreich und werden akzeptiert, wenn alle Betroffenen bei dieser Entwicklung dabei sind und diese transparent abläuft.

Zugänglichkeit

Dienstleistungen von Behörden müssen ohne Diskriminierung für alle zugänglich sein. E-Government muss allen Bevölkerungsschichten und Bevölkerungsgruppen zur Verfügung stehen, es darf keine "digitale Spaltung³" geben. Die angebotenen Lösungen wie auch die Webseiten an sich müssen barrierefrei sein, außerdem wird durch zusätzliche Lösungen wie etwa öffentliche Web-Terminals die Möglichkeit geschaffen, dass alle E-Government nutzen können.

Bedienbarkeit

Die verschiedenen elektronischen Dienstleistungen müssen übersichtlich, klar und einfach gestaltet sein. Formulare und Portale müssen – um von den Nutzerinnen und Nutzern wiedererkannt und akzeptiert zu werden – einheitlich sein, die Navigation und Menüführung müssen intuitiv und logisch sein.

Datenschutz

Datenschutz ist ein Grundrecht. Bürgerinnen und Bürger legen großen Wert auf den Schutz der Privatsphäre. Das eigens für die datenschutzkonforme Identifikation entwickelte Instrument der bereichsspezifischen Personenkennzeichen (bPk) stellt sicher, dass Verwaltungsmitarbeiterinnen und Ver-

Der Begriff "digital divide" bezeichnet eine Trennung zwischen jenen, die die neuen Technologien beherrschen und jenen, die sich diese finanziell nicht leisten können oder sich bei der Nutzung noch schwer tun.

waltungsmitarbeiter nur im Rahmen ihrer Befugnisse persönliche Daten über Bürgerinnen und Bürger aus verschiedenen Verwaltungsbereichen erhalten.

Kooperation

E-Government funktioniert dann am besten, wenn alle Verwaltungsebenen, vom kleinen Gemeindeamt bis hin zur Großstadt, von der nachgeordneten Dienststelle bis hin zum Ministerium, lückenlos zusammenarbeiten. Vorhandene Anwendungen und bestehende Infrastrukturen müssen gemeinsam genutzt werden, um die angestrebte Effizienz zu erreichen. Nur die Kooperation macht es möglich, dass E-Government organisatorisch, finanziell und administrativ effizient abläuft. Basis dieser Zusammenarbeit sind Schnittstellen, die die Verwaltungsbehörden gemeinsam entwickeln und offenlegen.

Nachhaltigkeit

E-Government ist modular aufgebaut, was bedeutet, dass Neuentwicklungen sofort in das System integriert werden können, um immer am letzten Stand der Technik zu sein. Der modulare Aufbau bedeutet nicht nur Nachhaltigkeit, sondern stärkt auch die Wettbewerbsfähigkeit und sichert den Wirtschaftsstandort Österreich ab

Interoperabilität

Auch die technisch unterschiedlichsten Systeme müssen miteinander kommunizieren können, daher werden im E-Government nur Lösungen auf Basis von international anerkannten Standards und offenen Schnittstellen entwickelt.

Technologieneutralität

Gerade in der Informations- und Kommunikationstechnologie werden Systeme, Lösungen und Geräte mit einer Rasanz entwickelt wie in sonst keinem Bereich. Produkte, die heute neu sind, sind morgen bereits veraltet. E-Government muss daher Neuentwicklungen gegenüber immer offen sein

und darf keine bestimmte Technologie forcieren. Es darf zu keiner Abhängigkeit durch Monopolstellungen kommen.

Feste Verankerung im europäischen und internationalen Spitzenfeld

Österreich ist keine "Insel", schon gar nicht im Bereich des E-Government, wo geographische Grenzen nur wenig Bedeutung haben. Die genannten Prinzipien sichern die bestmögliche Positionierung Österreichs im europäischen und internationalen Umfeld ab. Die österreichischen E-Government-Lösungen berücksichtigen von vornherein ihre internationale Verwendbarkeit. Österreich arbeitet aktiv und gestaltend an den europäischen Entwicklungen mit und richtet auf der anderen Seite die österreichische Strategie bewusst auch an den gemeinsamen europäischen Zielsetzungen (z. B. Digitale Agenda, E-Government Aktionsplan, E-Government Ministererklärungen etc.) aus.

1.1.4 Welchen Nutzen bedeutet E-Government

E-Government bringt dann am meisten, wenn alle Bürgerinnen und Bürger und so viele Bereiche wie möglich daran beteiligt sind: Damit alle Personen und Unternehmen elektronisch Anfragen und Anträge stellen können, Auskünfte flächendeckend elektronisch erhalten und damit Amtswege leichter abgewickelt werden können. Kundenorientierung steht dabei im Vordergrund.

E-Government bedeutet für Bürgerinnen und Bürger, beispielsweise die Arbeitnehmerveranlagung, das Stipendium oder eine Strafregisterbescheinigung via Internet beantragen zu können. Manche Dokumente wie etwa der Meldezettel werden überflüssig, weil Meldedaten von Behörden direkt elektronisch eingesehen werden können.

E-Government bedeutet für Unternehmen, den Antrag für das Gewerberegister online stellen und vollständig abwickeln zu können, Fragen zur Kommunalsteuer oder zu Außenhandelsfragen im Internet beantwortet zu bekommen. Informationen über betriebliche Versicherungen können ebenso

abgerufen werden, wie aktuelle Gesetzesnovellen zu Landes- und Bundesgesetzen und EU-Recht.

E-Government bedeutet für Behörden und die Verwaltung, Arbeitsabläufe wie das Baustellenmanagement, die elektronische Zollabfertigung oder die gesamte Materialwirtschaft sowie die gesamte Aktenverwaltung auf Grund des Einsatzes dieser neuen Technologie- und Kommunikationsformen optimieren zu können. E-Government ist Gegenwart und Zukunft zugleich.

E-Government wird nicht nur die Dienste verbessern, Kosten sparen, Arbeitsabläufe effizienter gestalten und selbstbestimmtes Arbeiten ermöglichen - es bedeutet zugleich mehr Transparenz in der Kommunikation von Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen mit der Verwaltung, es eröffnet neue Informationszugänge, neue Informationsangebote und - eines der wichtigsten Elemente – mehr Mitsprachemöglichkeiten, mehr Partizipation. Denn E-Government ist die Basis für E-Demokratie, für elektronisch gelebte Demokratie. Unterstützungsplattformen wie jene der Stadt Wien⁴ verdeutlichen das demokratiepolitische Potential von E-Government Services in der Praxis. Die Stadt Wien bietet den Bürgerinnen und Bürgern über die Plattform die Möglichkeit, konkrete Anliegen – komfortabel orts- und zeitunabhängig über eine Internetplattform - an den Gemeinderatsausschuss für Petitionen und BürgerInneninitiativen (Petitionsausschuss) heranzutragen. So es der Wille der Mehrheit der Bevölkerung ist, werden wir künftig nicht nur elektronisch unsere Meinung abgeben und an Abstimmungen teilhaben, sondern auch in der Sprache der Gegenwart, Handy und Internet, bei Wahlen unsere Stimme abgeben. E-Demokratie entsteht auch durch die Vereinfachung der Kommunikation zwischen Bürgerinnen und Bürger, Legislative und staatlichen Institutionen. E-Government bedeutet vor allem: Mehr Bürgernähe.

Seit dem Aktionsplan "eEurope 2005" der Europäischen Union zählt "E-Government für alle" zu einer der wichtigsten Forderungen. Nochmals bekräftigt wurden die Forderungen nach mehr und leichter zu bedienenden

_

⁴ https://www.wien.gv.at/petition/online/

elektronischen Verwaltungsservices im "i2010 E-Government Aktionsplan", der "Digitalen Agenda für Europa" und dem E-Government Aktionsplan 2011-2015⁵. Die bedeutendsten Ziele in diesem Zusammenhang sind sichere, effiziente und leicht zu nutzende Services für Bürgerinnen und Bürger sowie ein moderner, serviceorientierter Rahmen für Wirtschaftsunternehmen.

Die vielen neuen Chancen

E-Government hat in Österreich schon früh begonnen. Seit 1998 haben die Ämter und Verantwortlichen am Ausbau der Dienste kontinuierlich gearbeitet. Die Kommunikation zwischen den Behörden hat sich durch E-Government-Lösungen verbessert. Es wurden und werden neue Dienstleistungen und Service-Angebote entwickelt und bestehende Abläufe verbessert und modernisiert. Es gibt bereits eine Vielzahl von Behördenverfahren, wie etwa die Online-Arbeitnehmerveranlagung, die komplett über das Internet abgewickelt werden können. Österreich ist damit nicht nur einer der Vorreiter innerhalb der EU, sondern gilt auch als globales Beispiel dafür, wie E-Government funktionieren kann bzw. soll.

Die richtige Strategie

Dafür bedarf es allerdings gut informierter Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Behörden, die E-Government leben und die elektronischen Entwicklungen realisieren. Und das lässt sich nur mit der richtigen Strategie machen. In der österreichischen E-Government-Strategie werden grundlegende Konzepte, Basiskomponenten und Standards festgelegt, die als Leitlinien bei der Umsetzung von elektronischen Dienstleistungsangeboten und der Infrastruktur dienen. Nur mit dem richtigen Bauplan kann ein Staat seine Verwaltung auf ein bürgerinnen- und bürger- sowie unternehmensorientiertes E-Government umstellen. Dieser Bauplan setzt sich, wie auch in der unten stehenden Grafik ersichtlich, aus mehreren Komponenten dyna-

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/ action_plan_2011_2015/index_en.htm

misch zusammen. Jeder einzelne Teilbereich ist ein wichtiger Baustein für das virtuelle "Amtsgebäude" E-Government.

Online Methoden/Verfahren E-Government Gesetz Standards Verfahren In der Verwaltung Policies: E-Mail, Sicherheit, Elektronische Zahlung Barrierefreiheit Handy-Signatur/ Bürgerkarte Datenschutzgerechtes E-Government Identitätsmanagement Portalverbund Gütesiegel "bPK-Konzept" Module für Elektronische Zustellung Elektronische Signatur Online Verfahren

Abbildung 1 Teilbereiche der E-Government-Strategie

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Auch wenn der Begriff E-Government in Österreich schon seit 2001 ein Thema ist, so ist die Umsetzung noch lange nicht abgeschlossen. Im Gegenteil, E-Government ist ein lebendes, ein lebendiges System, das ständig wächst, sich erneuert und dazulernt. Vor allem durch die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen, die dem E-Government Leben einhauchen müssen.

E-Government muss schließlich auch gesamteuropäisch gesehen werden. In einer zunehmend globalisierten Welt muss auch die Europäische Union mit ihren Institutionen E-Government zum Vorteil aller nutzen, sodass etwa 500 Millionen Bürgerinnen und Bürger über die Grenzen hinweg mit den Verwaltungen elektronisch kommunizieren und interagieren können.

1.2 Geschichte und Organisation

1.2.1 Wie ist E-Government in Österreich organisiert – wer macht Österreich digital

Der Startschuss für E-Government im Rahmen einer kooperativen Zusammenarbeit in Österreich ist im Jahr 1998 gefallen. Die Task-Force "E-Austria" mit den führenden Expertinnen und Experten Österreichs empfahl 2001 ein "IKT-Board" einzurichten, welches die rechtlichen und technischen Voraussetzungen schaffen sowie die Planung und Entwicklung von E-Government-Lösungen zwischen Bund, Ländern und Gemeinden koordinieren sollte. Das Gremium des IKT-Boards setzte sich aus den Chief Information Officers (CIO) der Ressorts zusammen, die von den jeweiligen Ministerinnen bzw. Ministern nominiert worden waren. Geleitet wurde das IKT-Board vom Chief Information Officer des Bundes, der von der Bundesregierung nominiert wurde. Der CIO des Bundes koordinierte die IKT-Ideen und Strategien mit IKT-Board, Ländern, Städten und Gemeinden. Im Bedarfsfall waren Arbeitsgruppen gebildet worden, die zum einen den Ministerien und zum anderen Ländern, Städten und Gemeinden mit Rat und Tat zur Seite standen.

Schon in dieser Phase setzte das IKT-Board auf eine Systematik, die man als umfassende E-Government-Lösung bezeichnen könnte: Der Informationsaustausch zwischen den Beteiligten erfolgt über eine eigene Kommunikationsplattform⁶, dem sogenannten "Referenz-Server E-Government". Dieser wird kontinuierlich weiter entwickelt und ist eine der wichtigen Informationsquellen für Bund, Länder, Städte und Gemeinden. Unter dieser Adresse werden die gemeinsam erarbeiteten Vorschläge der Arbeitsgruppen in Form von Konventionen, Informationen, Best Practices, White Papers und Use Cases publiziert. Dadurch, dass sich Österreich bereits so früh mit E-Government beschäftigt und Lösungen entwickelt hatte, wurden viele

23

^{6 &}lt;u>http://reference.E-Government.gv.at</u>

elektronische Dienstleistungen der österreichischen Verwaltung zu Vorzeigeprojekten innerhalb der EU. Dazu zählen unter anderem das Rechtsinformationssystem des Bundes⁷, die Plattform Finanz Online⁸ oder das im Justizressort angesiedelte Grundbuch⁹ sowie der elektronische Rechtsverkehr. Weitere historische Meilensteine errichtete man mit der E-Government Plattform für Bürgerinnen und Bürger HELP.gv.at¹⁰, bzw. der IT-Anwendung zum europäischen Mahnverfahren¹¹ die 2003 bzw. 2009 mit dem europäischen E-Government-Award ausgezeichnet wurden.

1.2.2 Die Offensive

Zusätzlich zum Gremium IKT-Board wurde die "E-Government-Offensive 2003" der Bundesregierung mit einem eigenen Exekutivsekretär E-Government des Bundes gestartet. Ziel der Offensive war, Österreich in punkto E-Government in das europäische Spitzenfeld zu bringen und eine Position unter den Top 5 zu sichern – was schließlich auf Grund der seit 2001 geleisteten Vorarbeiten auch gelang: Bereits im Jahr 2004 rangierte Österreich auf dem vierten Platz im bedeutendsten EU-Benchmarking. 2005 hat sich Österreich auf den zweiten Platz vorgearbeitet, um in den Jahren 2006, 2007 und 2009 Rang 1 zu erobern und eines der E-Government-Vorzeigeländer innerhalb der EU zu werden. Im Rahmen der E-Government Konferenz in Brüssel veröffentlichte EU-Kommissarin Neelie Kroes am 15. Dezember 2010 das Ergebnis des EU 2010 E-Government Benchmarks. Die international führende Rolle Österreichs im E-Government wurde dabei erneut mit dem 1. Platz unterstrichen.

http://ris.bka.gv.at

^{8 &}lt;u>https://finanzonline.bmf.gv.at</u>

http://www.justiz.gv.at/internet/html/default/ 8ab4a8a422985de30122a90f642f6204.de.html

http://help.gv.at

http://www.bka.gv.at/site/cob__37286/5236/default.aspx

Basis des Erfolgs war vor allem die richtige, bereits 2001 eingeschlagene IKT-Strategie, nicht auf eine Vielzahl von mitunter kurzlebigen Lösungen zu setzen, sondern einen umfassenden Ansatz zu verfolgen und offene Strukturen zu schaffen, die sich leicht erweitern lassen, die also nachhaltig und zudem sicher sind. Der Erfolg beflügelt, zeigt aber auch, dass man vor allem im schnelllebigen Technologiebereich ständig auf dem Laufenden sein muss.

Am 28. Mai 2013 wurde der E-Government-Benchmark 12 2012 in Brüssel präsentiert. Im Gegensatz zu den bisherigen Benchmarks gibt es keine europäische Gesamtreihung mehr. Österreich behält aber auch unter diesen Kriterien einen Spitzenplatz in Europa und zählt in den Bereichen Verfügbarkeit und Benutzerfreundlichkeit der "E-Government-Lebenslagen" zu den am besten aufgestellten Ländern Europas. Gleichzeitig wird bestätigt, dass Österreich mit geringen Investitionskosten ein hohes Serviceniveau erreicht hat. In der Lebenslage "Grenzüberschreitende Unternehmensgründung" liegt Österreich weit über dem EU-Schnitt, beim Kriterium "Transparenz" ist Österreich ebenfalls deutlich über dem europäischen Durchschnitt platziert. Die Einbeziehung der so genannten "Schlüsseltechnologien" (z.B. Integration der Handy-Signatur/Bürgerkarte) ist in Österreich weit fortgeschritten.

1.2.3 E-Government-Plattform

Ein wichtiger politischer Impuls für E-Government in Österreich war 2003 die Einrichtung der "E-Government-Plattform" unter dem Vorsitz des Bundeskanzlers. Die E-Government-Plattform sorgte für die politische Gesamtkoordination sämtlicher E-Government-Aktivitäten. Die Koordination übernahm der von der Bundesregierung eigens ernannte "Exekutivsekretär E-Government des Bundes". Um E-Government möglichst rasch zum Durchbruch zu verhelfen und auch, um die im Rahmen der Initiative "eEurope 2005" gesteckten Ziele zu realisieren, wurde die Plattform sehr breit angelegt. Neben Vizekanzler, Justizminister, Innenminister, Finanzminister,

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7908/default.aspx

Staatssekretär für Kunst und Medien war auch die Troika der Vorsitzenden der Landeshauptleutekonferenz eingebunden. Präsidenten von Städtebund und Gemeindebund, des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger, der Wirtschaftskammer, des Komitees der Freien Berufe waren ebenso Teil der Plattform wie der CIO des Bundes als Vorsitzender des IKT-Boards und die Leiter der rechtlichen und technischen E-Government-Arbeitsgruppen der Länder. Diese Aufzählung soll veranschaulichen, wie breit diese Plattform angelegt war, um die maximale Wirkung bei der Umsetzung innovativer E-Government-Ideen zu erzielen.

1.2.4 E-Cooperation Board

Gleichzeitig mit der E-Government-Plattform wurde auch das "E-Cooperation Board" installiert, welches die E-Government-Plattform bei der Umsetzung ihrer Ziele unterstützen sollte. Die Mitglieder des E-Cooperation Boards, das vom Exekutivsekretär E-Government des Bundes geleitet wurde, setzten sich aus Vertreterinnen und Vertretern aller Ministerien und Länder, des Gemeinde- und Städtebundes sowie der Interessensvertretungen zusammen. Wie der Name schon sagt, bestand die Hauptaufgabe dieses Boards darin, laufende Arbeiten zu koordinieren, Umsetzungspläne auszuarbeiten und Verantwortliche auszuwählen sowie die Roadmap für E-Government zu verfolgen.

1.2.5 Die E-Government Roadmap bis 2005

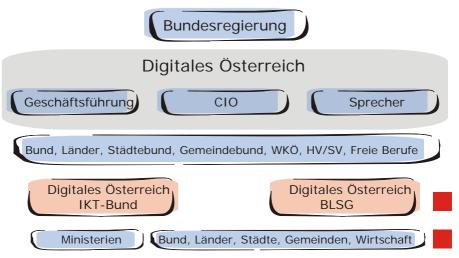
Dass sich Österreich innerhalb kürzester Zeit innerhalb der EU vom Mittelfeld aus in eine Top-Position vorarbeiten konnte, hing nicht nur von Ideen, Zusammenarbeit und einer guten Koordination ab, sondern auch von der richtigen Strategie und einem Umsetzungsplan, einer Roadmap welche bis zum Jahr 2005 verwirklicht wurde. Für jedes Projekt lag eine kurze Projektinformation vor, die Angaben über Ziele, Prioritäten, Projektleitung, Projektmitarbeit und Umsetzungszeitpunkt enthielt. Die konkrete Umsetzung der einzelnen Projekte erfolgte in verschiedenen Arbeitsgruppen, in denen je nach Interesse und Schwerpunktsetzung die jeweiligen Expertinnen und

Experten von Bund, Ländern, Städten, Gemeinden und der Wirtschaft mitarbeiteten.

1.2.6 Plattform Digitales Österreich

Den hohen Stellenwert, den E-Government in Österreich mittlerweile genießt, zeigt die Tatsache, dass die Gesamtkoordination für E-Government im Bundeskanzleramt angesiedelt ist. Die Dachmarke dafür ist die 2005 geschaffene "Plattform Digitales Österreich" (PDÖ), die heute das Koordinations- und Strategiegremium der Bundesregierung für E-Government in Österreich darstellt. Unter der Bezeichnung Plattform Digitales Österreich laufen alle E-Government Projekte Österreichs zusammen. Hier werden die Agenden der "Kooperation BLSG" (Bund-Länder-Städte-Gemeinden, ehemalig E-Cooperation-Board) und jene von IKT-Bund (ehemalig IKT-Board) koordiniert. Vorteil des gemeinsamen Vorsitzes ist, dass die Realisierung abgestimmt abläuft und paralleles Vorgehen bzw. "leere Kilometer" vermieden werden. Den Vorsitz der Plattform Digitales Österreich hat der CIO des Bundes inne.

Abbildung 2 Gremien und Struktur der E-Government-Koordination



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Die Plattform Digitales Österreich hat im Rahmen einer Strategieklausur im Dezember 2009 ein Leitbild¹³ für das Koordinations- und Strategiegremium der Bundesregierung für E-Government in Österreich erarbeitet. Es wurden die Grundsätze für eine weiterhin erfolgreiche Zusammenarbeit und die Visionen 2020 von den Mitgliedern der Plattform formuliert. Diese sind vor allem ausgerichtet auf:

- einfache, zweckmäßige und bessere Verwaltungskontakte
- einheitliche Benutzeroberflächen für Anwendungen
- gesicherte elektronische Identität für alle Personen und Unternehmen
- Konvergenz von E-Government, E-Health, E-Justice, E-Commerce, E-Learning, E-Environment, EU- und internationale Entwicklungen
- eine IT-Lösung für eine Aufgabenstellung
- Transparenz und Vertrauen durch aktiven Datenschutz stärken
- Vielfalt der Nutzerinnen und Nutzer im E-Government
- Partizipation und interaktive Informationssysteme

Parallel zur Plattform wurde das "E-Government Innovationszentrum" (EGIZ¹⁴) gegründet. Die Initiative des Bundeskanzleramtes und der Technischen Universität Graz unterstützt das Bundeskanzleramt bei der Weiterentwicklung der IKT-Strategie des Bundes und forscht im Bereich technischer Innovationen im E-Government Umfeld. Schwerpunkt des EGIZ sind neben den verschiedensten Themen der IT-Sicherheit unter anderem die Bereiche Weiterbildung und Information, strategische und technische Beratung der öffentlichen Verwaltung sowie Beteiligung an internationalen Kooperationsprojekten. In den Bereichen E-Government Weiterbildung und E-Democracy

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=37561

¹⁴ http://www.egiz.gv.at

besteht seit 2006 eine Zusammenarbeit mit dem Zentrum für E-Government der Donau-Universität Krems.

Als eine der Hauptinformationsquellen für E-Government in Österreich dient die Webseite der Plattform Digitales Österreich¹⁵, auf der man sich umfassend und zielgruppenspezifisch über die aktuellen Schwerpunkte im E-Government informieren kann.

1.2.7 Kompetenzzentrum Internetgesellschaft (KIG)

Damit die ehrgeizigen E-Government Ziele realisiert werden können, bedarf es einer entsprechenden IT-Infrastruktur, die es in Österreich durchaus gibt. 80 Prozent der Haushalte sind bereits an das Internet angeschlossen, knapp 60 Prozent davon mit einem Breitbandanschluss. Auch mobiles Breitband ist mit derzeit 40 Prozent Verbreitung im EU-Vergleich sehr beliebt. In der Bevölkerung wird der Internet-Anschluss also immer mehr zur Selbstverständlichkeit. Für Unternehmen gehört der Anschluss per Breitband oder Standleitung mittlerweile ohnehin zur Standardausstattung. Diese technische Basis ist Voraussetzung dafür, dass E-Government funktionieren kann. Denn die Möglichkeit, elektronische Behördendienste zu nutzen, muss allen Bürgerinnen und Bürgern offen stehen. All jene, die weder zu Hause noch am Arbeitsplatz einen Zugang zum Internet haben, sollen das E-Government-Angebot über frei zugängliche Terminals, wie etwa im Servicezentrum HELP.gv.at in der Wiener Hofburg und in einer Vielzahl öffentlicher Stellen nutzen können.

Damit wirklich alle von E-Government profitieren können, gibt es auch auf nationaler Ebene eine Strategie zum Ausbau der Internet-Durchdringungsrate. Ergänzend zur Plattform Digitales Österreich wurde – vor allem für die Kooperation mit der Wirtschaft im breiteren Kontext der

_

http://www.digitales.oesterreich.gv.at

Informationsgesellschaft – das "Kompetenzzentrum Internetgesellschaft¹⁶" (KIG) gegründet. Die Errichtung des KIG im Februar 2010 soll die Bemühungen noch stärker bündeln und Synergien nutzen um:

- Österreich an der Spitze der IKT-Nationen zu positionieren,
- die Breitbandnutzung zu erhöhen,
- Internet als Chance für alle Menschen zu begreifen sowie
- die Einbeziehung und Umsetzung von Forschungsergebnissen zu fördern.

1.2.8 Cooperation Open Government Data (OGD) Österreich

Die Offenlegung von nicht personenbezogenen Verwaltungsdaten – also Open Government Data – stellt ein mögliches Mittel zur Steigerung der Beteiligung in einem gemeinsamen Werterstellungsprozess von Politik, Verwaltung, Bürgerinnen bzw. Bürgern und Wirtschaft dar. Die damit einhergehende Transparenz von Daten und Informationen soll das Vertrauen aller an Verwaltungsprozessen beteiligter Personen steigern, zu neuen Geschäftsmodellen führen und mittel- bis langfristig die bestehenden demokratischen Institutionen festigen.

Im Mai 2011 öffnete die Wiener Stadtverwaltung ihre nicht personenbezogenen Daten der Öffentlichkeit. Weitere Länder, Städte, Gemeinden und Bundesministerien folgten und immer wieder neue sind im Entstehen.

Mit Hilfe der organisationsübergreifenden Plattform "Cooperation OGD Österreich¹⁷" ist es der österreichischen Verwaltung in Zusammenarbeit mit Partnern aus der Wirtschaft gelungen, den notwendigen technischen Rah-

http://www.kig.gv.at

http://www.data.gv.at/hintergrund-infos/cooperation-ogd-oesterreich/

men für nutzerfreundliches Open Government Data in Österreich zu schaffen.

Das Bundeskanzleramt, die Städte Wien, Linz, Salzburg und Graz gründeten im Juli 2011 gemeinsam die "Cooperation Open Government Data Österreich", um möglichst effektive Rahmenbedingungen für Open Government Data in Österreich zu schaffen. In der "Cooperation OGD" werden die Interessen aller Ministerien, Länder, Städte und Gemeinden vertreten, die eine Open Government Data-Plattform betreiben, planen, erstellen oder sich daran beteiligen möchten.

Mit dem bundesweiten Open-Government-Data-Portal¹⁸ (<u>data.gv.at</u>) hat das Bundeskanzleramt gemeinsam mit der Cooperation OGD Österreich und dem Bundesrechenzentrum einen wesentlichen Schritt zur Förderung von Open Government Data gesetzt und eine in Europa bis zu diesem Zeitpunkt einzigartige Plattform geschaffen. Das Portal ermöglicht einen umfassenden Überblick auf frei zugänglich gemachte, nationale, nicht personenbezogene Daten der öffentlichen Verwaltung.

Gemeinsam mit den Ländern, Städten und Gemeinden wird das Portal laufend erweitert, um möglichst viele Informationen in Form von Anwendungen (Apps) oder Visualisierungen für die Bevölkerung und die Wirtschaft zur Verfügung zu stellen. Die Cooperation OGD hat in Ihrem kurzen Bestehen bereits wesentliche Vereinbarungen getroffen und diese auf data.gv.at 19 publiziert, wo auch die Mitglieder der Cooperation genannt werden. Bis Ende 2013 wurden von mehr als 20 einbringenden Stellen über 1000 Datensätze veröffentlicht und darauf basierend an die 200 Anwendungen erstellt. Um innovative und nützliche Lösungen auf Basis von frei verfügbaren österrei-

¹⁸ http://data.gv.at/

http://data.gv.at/hintergrund-infos/cooperation-ogd-oesterreich/

chischen Verwaltungsdaten zu fördern, wurde 2013 der Apps4Austria Award gestartet²⁰.

1.2.9 Webplattformen als bedeutende Informationsquelle

Die österreichische E-Government-Strategie stellt den einfachen und zentralen Zugang zu Informationen für ein möglichst breites Spektrum an Interessierten – egal ob Bürgerinnen und Bürger, Verwaltung oder Unternehmen – in den Mittelpunkt.

Hierzu wurde gerade mit der Webseite der Plattform Digitales Österreich www.digitales.oesterreich.gv.at ein möglichst ganzheitlicher Ansatz gewählt. Die Orientierung erfolgt durch zielgruppenspezifische Themenreiter. Diese reichen vom allgemeinen "E-Government"-Bereich über "Bürgerinnen und Bürger" bis hin zu "Unternehmen" und "Verwaltung". Besondere Aufmerksamkeit kommt dem Bereich "Aktuelles" zu. In diesem sind stets Neuigkeiten oder Veranstaltungshinweise zu finden.

Auf <u>www.buergerkarte.at</u> finden sich umfassende Informationen zur Handy-Signatur und der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card). Zielgruppe sind vor allem Bürgerinnen und Bürger die sich über die Aktivierungsund Einsatzmöglichkeiten der Handy-Signatur bzw. der kartenbasierten Bürgerkarte informieren möchten. Das Forum der Webseite bietet die Möglichkeit, unmittelbare Hilfestellung von Expertinnen und Experten zu erhalten.

Der Reference-Server E-Government (https://www.ref.gv.at) wurde zum besseren Informationsaustausch in Grundsatzfragen des E-Government in Österreich aufgebaut. Es werden gebietskörperschaftsübergreifend erarbeitete Vorschläge der Arbeitsgruppen und die daraus resultierenden Konventionen in Form von "Empfehlungen" und "Informationen" publiziert.

_

http://apps4austria.gv.at

Das Portal "E-Gov:Labs" (http://www.egovlabs.gv.at) bildete die zentrale Anlaufstelle für all jene, die an den Aktivitäten und Entwicklungen rund um die "offenen" E-Government Software-Bausteine teilhaben wollen. Dazu bietet E-Gov:Labs Interessierten u.a. eine Übersicht aller derzeit verfügbaren Open-Source-Software-Bausteine (MOA-ID/SS/SP/AS/ZS, PDF-AS etc.).

Die eigentliche Software ist auf der gemeinsamen Open-Source-Plattform der Europäischen Kommission, "Joinup" (http://joinup.ec.europa.eu/), zum Download bereitgestellt. Joinup ist eine Kollaborationsplattform, die Informationen zu diversen europäischen Open-Source-E-Government-Projekten bereitstellt – darunter auch die österreichischen Module für Online Applikationen (MOAs) – und die Community dabei unterstützt, Projekte bzw. Software aufzufinden, neue Projekte zu realisieren und deren Interoperabilität sicherzustellen.

Die Internet-Plattform des E-Government Innovationszentrums (http://www.egiz.gv.at/) liefert sowohl allgemeine Informationen zu laufenden E-Government Projekten als auch Detailinformationen zu bestimmten Themenschwerpunkten wie PDF-Signaturen, die elektronische Zustellung oder Online-Vollmachten. Zusätzlich bietet die Webseite ein eigenes Testportal, um E-Government Basistechnologien im Bereich Sicherheit gefahrlos testen zu können. Abgerundet wird das Informationsangebot des EGIZ-Portals durch die Informationen zu den Forschungsprojekten des EGIZ und einem News-Bereich.

Mit dem bundesweiten Open-Government-Data-Portal (<u>data.gv.at</u>) hat das Bundeskanzleramt gemeinsam mit der "Cooperation OGD Österreich" und dem Bundesrechenzentrum einen wichtigen Schritt zur Förderung von Open Government Data in Österreich gesetzt und eine in Europa bis zu diesem Zeitpunkt einzigartige Plattform geschaffen. Das Portal ermöglicht einen umfassenden Überblick auf frei zugänglich gemachte, nationale, nicht personenbezogene Daten der öffentlichen Verwaltung.

Unter der Adresse <u>www.onlinesicherheit.gv.at</u> finden Bürgerinnen und Bürger ein Internetportal mit umfangreichen Informationen zum Thema "Sicherheit von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)". Das IKT-Sicherheitsportal verfolgt das Ziel, die IKT-Sicherheitskultur – durch

Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung der betroffenen Zielgruppen sowie durch Bereitstellung zielgruppenspezifischer Handlungsempfehlungen – in Österreich zu fördern.

2 Bürgerinnen und Bürger

2.1 Wie die elektronischen Amtswege das Leben erleichtern

Für Bürgerinnen und Bürger bedeutet die schrittweise Umsetzung von E-Government beachtliche Erleichterungen für ihr Alltagsleben. Die lästigen Amtswege können in vielen Fällen entfallen, da Behördengänge online erfolgen. Vom Online-Stipendium bis zum Besuch beim Finanzamt im Internet, von der Strafregisterbescheinigung bis zur Beantragung des Kinderbetreuungsgeldes spannt sich ein breiter Bogen an Diensten für die Bevölkerung, die viel Wartezeit, Stress und umständliche Formalitäten abnehmen.

Bürgerinnen und Bürger können vielfach schon jetzt und in Zukunft noch vermehrt mit Hilfe von elektronischen Formularen alle Arten von Anträgen stellen. Diese Formulare stehen im Internet zur Verfügung und können in vielen Fällen gleich online ausgefüllt werden.

Durch die Digitalisierung der Behördenwelt ist es oftmals nicht mehr notwendig, zu den vorgeschriebenen Zeiten auf dem Amt zu erscheinen. Per Mausklick lassen sich rund um die Uhr und sieben Tage die Woche wichtige Amtsgeschäfte erledigen. So entfällt auch die Notwendigkeit, sich für die Abgabe von Anträgen Urlaubstage zu nehmen oder Zeit in den Wartezimmern zu verbringen.

2.2 Der digitale Amtshelfer – HELP.gv.at

Die erste Anlaufstelle im Internet für alle Fragen zu elektronischen Behördenwegen ist das Internetportal HELP.gv.at. Das mehrfach ausgezeichnete

Portal (https://www.help.gv.at/) ist nicht nur für Privatpersonen die erste Adresse, wenn man mehr über die österreichische Behördenlandschaft wissen möchte. Der Amtshelfer ist auch für die Verwaltung selbst eine nützliche Servicestelle. Seit 2001 bietet HELP bereits Online-Services nach dem "One-Stop-Prinzip" an und baut diese sukzessive weiter aus. Ein elektronisches Terminreservierungssystem und ein entsprechend adaptiertes Informationsangebot für mobile Endgeräte sind nur einige der zahlreichen Zusatzservices auf HELP.gv.at. Das "Bürgerinnen- und Bürgerportal" der österreichischen Verwaltung, HELP.gv.at, hat mit Anfang November den zehnmillionsten "Kunden" im Jahr 2013 erreicht. Eine derart intensive Inanspruchnahme dieser Serviceeinrichtung der Bundesverwaltung für die Bürgerinnen und Bürger gab es in der Vergangenheit noch nie. Die Zugriffszahlen haben sich seit 2009 mehr als verdoppelt. Über 40 Millionen Seiten werden jährlich auf HELP.gv.at aufgerufen.



Abbildung 3 Einstiegsseite von HELP.gv.at

Quelle: https://www.help.gv.at/

HELP.gv.at wurde barrierefrei gestaltet und ist daher auch für Menschen mit besonderen Bedürfnissen und für ältere und sehschwache Personen leicht zu bedienen. Die Navigation wurde möglichst einfach und verständlich aufgebaut, so dass man von der Einstiegsseite bis zum gewünschten Themenfeld nicht lange suchen muss. Alle vorhandenen Inhalte sind von A bis Z alphabetisch aufgelistet und außerdem zu größeren Themenkomplexen zusammengefasst. So findet man auf der Plattform²¹ HELP.gv.at Lebenslagen wie "Bildung" (etwa mit der Schulanmeldung über das Internet), "Dokumente" (z. B. für die Beantragung eines neuen Reisepasses) oder "Finanzen" (mit der Online-Arbeitnehmerveranlagung). Auf HELP sind also alle Erstinformationen zu den E-Government-Diensten kompakt und umfassend vertreten, und über die diversen Links wird man schnell zur Lösung seines Problems geführt.

Besonders umfangreich ist auf HELP.gv.at der Menüpunkt "Formulare/Online-Amtswege" ausgefallen. Hier findet man alle Formulare für Behörden in Österreich, von A wie "Abfallentsorgung" bis Z wie "Zivildiensterklärung". Viele dieser Schriftstücke kann man nicht nur herunterladen, ausfüllen und per Post oder E-Mail an das entsprechende Amt schicken. Immer mehr Formulare können schon jetzt elektronisch befüllt, signiert und versendet werden – ganz ohne Papier oder weiteren Schriftverkehr. Auch die Zahl behördlicher Zustellungen, die ohne Medienbruch über einen zugelassenen elektronischen Zustelldienst²² wieder elektronisch an die Bürgerinnen und Bürger rückübermittelt werden, steigt stetig an.

HELP.gv.at trägt dem Trend zur Internetnutzung via mobiler Devices voll Rechnung und bietet eine für mobile Endgeräte optimierte Version an; gegenwärtig erfolgen durchschnittlich neun Prozent der monatlichen Seitenaufrufe über Mobiltelefone oder Tablets.

2

https://www.help.gv.at/

^{22 &}lt;a href="http://www.zustellung.gv.at">http://www.zustellung.gv.at

Weiters liefert der Amtshelfer für die Nutzerinnen und Nutzer mit seinen Apps ("Amtsfinder", "HELP4Baby" und "Kultur;App) auf spezielle Interessen und Anforderungen fokussierte Informationen via Tablet und Mobiltelefon.

Schließlich nutzt HELP.gv.at die Social Media und transportiert Informationen wie "Gesetzliche Neuerungen" und spezielle Aspekte der HELP-Lebenslagen auch via Facebook und Twitter.

Seit 2009 haben Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, die umfangreichen Inhalte von HELP rasch und einfach an ihre individuellen Bedürfnisse anzupassen. Durch die Personalisierung (Identifizierung mittels Handy-Signatur bzw. kartenbasierter Bürgerkarte auf der e-card und gesicherte, einmalige Eingabe einiger persönlicher Eckdaten wie Wohnort, Geschlecht und Familienstand) können die gewünschten Informationen und Serviceleistungen im angemeldeten Bereich von HELP.gv.at noch treffsicherer angeboten werden. Im angemeldeten Bereich (Rubrik "Applikationen") ermöglicht die Single-Sign-On Funktionalität beispielsweise den Download des eigenen Versicherungsdatenauszuges mit nur zwei Mausklicks oder das sichere Archivieren wichtiger Dokumente im E-Tresor²³, ohne sich nochmals separat bei dem Service anmelden zu müssen.

²³ https://www.e-tresor.at

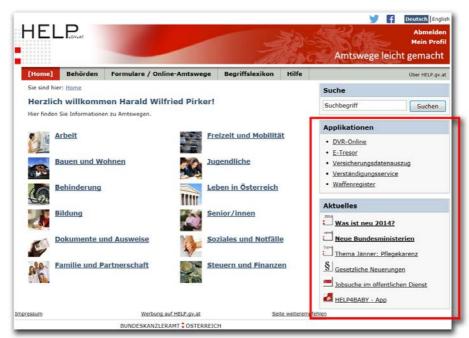


Abbildung 4 Personalisiertes HELP-Portal

Quelle: https://www.help.gv.at/

2.3 Elektronische Signatur

Ein Herzstück des heimischen E-Government-Ansatzes ist die qualifizierte "elektronische Signatur". Wozu diese notwendig ist, lässt sich einfach erklären. Viele Ansuchen benötigen die Unterschrift der antragstellenden Person, die bislang auf Papier zu leisten war. Mit der Umstellung auf E-Government ist diese Authentifizierung nun auf elektronischem Weg zu leisten. Daher

bedarf es einer ausreichend sicheren, aber leicht zu bedienenden Methode, um seine Unterschrift²⁴ elektronisch unter ein Dokument zu setzen.

Bei der elektronischen Signatur handelt es sich aber nicht etwa um eine Unterschrift auf Papier, die eingescannt wurde. Stattdessen verwenden die signierende und empfangende Person mathematische Verfahren mit jeweils einem "Signatur-Schlüssel". Zusammen bilden diese beiden Schlüssel ein eindeutiges Schlüssel-Paar. Für die elektronische Signatur sind wesentlich:

- Authentizität: Die Nachricht stammt wirklich vom angegebenen Absender und ihre bzw. seine Identität ist eindeutig erkennbar.
- Integrität: Eine mögliche Manipulation der Signatur bzw. des unterzeichneten Dokuments ist sofort erkennbar.

Abbildung 5 Visualisierung einer elektronischen Signatur

Signaturwert	RfQ3TZSuN16F7PmrLfHL/qH5llYkEX1q3DSN9QrA7j5H2YvAn922OWrGq8fKeuaVw/rPKRCcju0j	
TORM FORMANDONEN	Unterzeichner	Max Mustermann
	Aussteller-Zertifikat	CN=a-sign-premium-mobile-03,0U=a-sign-premium-mobile-03,0=A-Trust Ges. f. Sicherheitssysteme im elektr. Datenverkehr GmbH,C=AT
	Serien-Nr.	633503
	Methode	urn:pdfsigfilter:bka.gv.at:binaer:v1.1.0
	Parameter	etsi-bka-atrust-1.0:ecdsa-sha256:sha256:sha1
Prüfinformation	Signaturpruefung unter: http://www.signaturpruefung.gv.at	
Hinweis	Dieses mit einer qualifizierten elektronischen Signatur versehene Dokument ist gemäß § 4 Abs. 1 Signaturgesetz einem handschriftlich unterschriebenen Dokument grundsätzlich rechtlich gleichgestellt.	
Datum/Zeit-UTC	2014-01-13T16:45:26Z	

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Mit der Handy-Signatur bzw. der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der ecard) wurden einfach zu bedienende, kostenfreie Werkzeuge geschaffen, um Dokumente, Rechnungen und Verträge mit wenigen Mausklicks rechtswirk-

_

https://www.buergerkarte.at/pdf-as/?locale=de

sam elektronisch zu unterschreiben. Schnell und sicher ist es bereits möglich, PDF-Dokumente mit einer elektronischen Signatur zu versehen, die der handschriftlichen Unterschrift rechtlich grundsätzlich gleichgestellt ist. Die Echtheit der Unterschrift sowie die Unverfälschtheit der übermittelten Daten können dabei jederzeit von der Empfängerin bzw. vom Empfänger überprüft werden.²⁵

Zu den bekanntesten Einsatzmöglichkeiten digitaler Signaturen zählen

- elektronische Behördenwege,
- rechtsgültige Unterschrift von Verträgen,
- öffentliche Auftragsvergaben,
- Internet-Banking²⁶,
- "E-Billing" d. h. elektronische Rechnungslegung,
- u. v. m.

Die Serviceseite zur Bürgerkarte²⁷ enthält in übersichtlicher Form einfach verständliche Informationen zur Handy-Signatur und zur kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) sowie den zahlreichen Anwendungsmöglichkeiten. Auf der Webseite gibt es auch die Möglichkeit, PDF-Dokumente mittels Handy-Signatur bzw. kartenbasierter Bürgerkarte online zu signieren bzw. signierte PDF-Dokumente zu prüfen.²⁸

26

²⁵ http://www.signaturpruefung.gv.at

http://help.gv.at/Content.Node/172/Seite.1720930.html#banking

http://www.buergerkarte.at

https://www.buergerkarte.at/pdf-as/?locale=de bzw. https://pruefung.signatur.rtr.at/

2.4 Konzept Bürgerkarte

Um digitale Amtswege sicher und nachvollziehbar durchführen zu können, müssen Ämter die Identität der Antragstellerin bzw. des Antragstellers zweifelsfrei feststellen können. Dazu bedarf es eines elektronischen Werkzeugs, das Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmerinnen und Unternehmer eindeutig ausweist. Dieser elektronische Ausweis ist die "Bürgerkarte". Zusätzlich zur Ausweisfunktion bietet die Bürgerkarte auch die Möglichkeit, Dokumente einfach und sicher elektronisch zu unterschreiben.

Der Begriff "Bürgerkarte" bezeichnet ein Werkzeug im österreichischen Identitätsmanagementkonzept, das es ermöglicht, elektronische Amtswege für Verwaltungskundinnen und -kunden sicher und einfach zu gestalten. Als elektronischer Ausweis im Internet erlaubt die Bürgerkarte eine eindeutige Identifizierung und Authentifizierung, wodurch bestimmte elektronische Verfahren überhaupt erst möglich werden.

Die "Bürgerkartenfunktionalität" kann auf unterschiedliche Trägermedien aufgebracht werden. So kann dafür eine Chipkarte wie z.B. die e-card aber auch das Mobiltelefon genutzt werden. Mit der Ende 2009 eingeführten Handy-Signatur²⁹ (Details siehe Punkt "2.5 Handy-Signatur") ist die elektronische Signatur nun denkbar einfach einzusetzen. Im Gegensatz zur Verwendung von Chipkarten mit Bürgerkartenfunktion sind dafür weder Kartenlesegeräte noch Softwareinstallationen am lokalen PC nötig.

Verglichen mit anderen Systemen bringt die Bürgerkarte deutliche Vorteile mit sich. Die übliche Benutzername-Kennwort-Systematik beinhaltet aufgrund schlecht gewählter Passwörter ein hohes Sicherheitsrisiko. Untersuchungen haben ergeben, dass viele PC- und Internetnutzende schlechte, leicht "knackbare" Kennwörter (wie den eigenen Vor- oder Familiennamen) verwenden oder Passwörter aufschreiben. Zudem können Passwörter im Internet abgefangen werden. Das führt zu unerlaubten Zugriffen. Die "digitale

_

²⁹ Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon

Unterschrift" bietet Rechtssicherheit, Schutz vor fremden Zugriffen und ungewollten Veränderungen des Inhalts.

Bei der kostenfreien Aktivierung der Bürgerkartenfunktion auf der e-card der Bürgerin bzw. des Bürgers werden zwei Zertifikate und die sogenannte Personenbindung auf das Trägermedium aufgebracht. Die Personenbindung verknüpft dabei das Trägermedium mit der Person und ermöglicht somit deren spätere Identifizierung. Die Authentifizierungs- bzw. Signaturzertifikate dienen der Verschlüsselung bzw. dem Signieren von Daten und Dokumenten.

Die Verwendung der Bürgerkarte bedeutet:

- Der sichere elektronische Nachweis der Identität kann das persönliche Erscheinen in einer Behördendienststelle ersetzen.
- Mit Hilfe der elektronischen Signatur ist es problemlos möglich, auf elektronischem Weg eine Willenserklärung abzugeben, deren Authentizität zweifelsfrei nachgeprüft werden kann.

Die Anforderung im E-Government-Gesetz (E-GovG), wonach die Bürgerkarte eine qualifizierte elektronische Signatur beinhaltet (§ 2 Z 10 E-GovG), stellt sicher, dass die Bürgerkartenfunktion – und mit ihr die elektronische Signatur als gleichwertiges Pendant zur eigenhändigen Unterschrift – auch in der Privatwirtschaft und im grenzüberschreitenden Einsatz uneingeschränkt Verwendung finden kann.

Im täglichen Einsatz erfreut sich seit ihrer Einführung jedoch – nicht zu Letzt auch aufgrund ihrer einfachen Einsetzbarkeit – die Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon (Handy-Signatur) über zunehmende Beliebtheit. Stetig wachsende Aktivierungs- und Nutzungszahlen belegen diesen Trend. Weitere Informationen zu den Aktivierungs- und Nutzungsmöglichkeiten finden Sie unter: www.buergerkarte.at

2.5 Handy-Signatur

Seit Ende 2009 können Bürgerinnen und Bürger zwischen zwei unterschiedlichen Ausprägungen der Bürgerkarte wählen – der bekannten kartenbasierten Variante, bei der z. B. die e-card zur "Bürgerkarte" aktiviert wird und einer mobilen Lösung, der "Handy-Signatur".

Die Handy-Signatur (Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon) wurde von Österreich im Rahmen des EU-Großpilotprojekts zur Interoperabilielektronischer Identitäten "STORK³⁰" mit Unterstützung durch die EU-Kommission entwickelt und im vierten Quartal 2009 in Betrieb genommen. Die Lösung ermöglicht elektronische Signaturen Mobiltelefon. Softwareinstallationen und zusätzliche Hardware (Kartenleser) sind im Gegensatz zur kartenbasierten Bürgerkarte nicht mehr nötig.

Es wird – ähnlich den von Banken für das E-Banking verwendeten Lösungen – nach erfolgter Anmeldung mittels Zugangskennung (Handynummer) und Passwort ein TAN-Code mittels SMS an das aktivierte Mobiltelefon übermittelt. Die Eingabe dieses TAN-Codes in



³⁰ https://www.eid-stork.eu

der jeweiligen Anwendung löst die qualifizierte elektronische Signatur aus. Mittels Mobiltelefon kann so auf denkbar einfache Weise eine qualifizierte elektronische Signatur erzeugt werden, die ebenso wie bei der kartenbasier-

ten Lösung als gleichwertiges Pendant zur eigenhändigen Unterschrift nicht nur für elektronische Amtswege, sondern auch in der Privatwirtschaft – etwa beim E-Banking – uneingeschränkt Verwendung finden kann. Die Handy-Signatur stellt vor allem für weniger intensive Nutzerinnen und Nutzer eine bedienfreundliche Alternative zur bekannten, kartenbasierten Form der Bürgerkarte dar.



Weitere Informationen zu den Aktivierungs- und Nutzungsmöglichkeiten finden Sie unter: www.buergerkarte.at.

2.6 Elektronische Vollmacht

Mit einer Bürgerkarte ist es auch möglich, stellvertretend für eine andere Person Amtsgeschäfte zu erledigen. Vorausgesetzt, dass bereits ein aufrechtes Vertretungsverhältnis für eine andere Person existiert. Auf der Webseite des "Vollmachtenservice der österreichischen Stammzahlenregisterbehörde"³¹ ist es möglich, die Eintragung einer Vollmacht in die Bürgerkarte zu beantragen.

2.7 Elektronische Zahlung

Viele Behördenwege bringen Abgaben bzw. Gebühren mit sich. Damit das jeweilige Verfahren online abgeschlossen werden kann, ist es notwendig, das Geld auf elektronischem Weg zu überweisen. Dies ist beispielsweise

-

^{31 &}lt;a href="https://vollmachten.stammzahlenregister.gv.at/mandates">https://vollmachten.stammzahlenregister.gv.at/mandates

mittels Kreditkarte möglich, wie man es auch vom Einkaufen im Internet kennt. Dabei wird auf den E-Government-Seiten selbstverständlich auf größtmögliche Sicherheit wert gelegt, um etwaige Gefahren des Missbrauchs auszuschließen. Wer keine Kreditkarte besitzt, hat die Möglichkeit einer EPS-online Überweisung³². Dafür ist ein Zugang zum Online-Banking der jeweiligen Bank erforderlich. Mehr darüber erfährt man auf den Internetseiten der Bank-Institute oder in den Bank-Filialen.

2.8 Elektronische Zustellung

Als weiterer wesentlicher Bestandteil einer serviceorientierten Verwaltung ermöglicht die E-Zustellung³³ für Privatpersonen und Unternehmen den zeitsparenden, komfortablen Zugriff auf elektronisch zugestellte Dokumente. Auch die Behörden selbst profitieren im Rahmen der E-Zustellung von effizienteren Abläufen und sinkenden Kosten.

Ein wesentliches Ziel der Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst liegt darin, dass Bürgerinnen und Bürger nur einen elektronischen Postkasten haben müssen, in dem sie sämtliche Zustellstücke, also private und behördliche, in Empfang nehmen können. Damit wird der oft unüberschaubaren digitalen Nachrichtenflut entgegengewirkt.

Behördliche RSa- oder RSb-Briefe werden heute noch immer in den meisten Fällen per Post zugestellt. Wird die Empfängerin bzw. der Empfänger nicht angetroffen, muss diese bzw. dieser anschließend auf das Postamt, um sich das Schriftstück gegen Vorzeigen eines Ausweises abzuholen. Mit der elektronischen Zustellung von behördlichen Schriftstücken hat diese aufwändige Prozedur ein Ende. Eine einmalige, kostenlose Registrierung mit der Handy-

Der e-payment standard (eps) stellt eine gemeinsame technische Schnittstelle für internetbasierende Zahlungssysteme dar.

³³ http://www.zustellung.gv.at

Signatur oder der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) bei einem elektronischen Zustelldienst³⁴ genügt – und fortan kann man Schriftstücke, auch jene die nachweislich (RSa oder RSb) zuzustellen sind, komfortabel über das Internet empfangen. Ist ein neues Schriftstück eingelangt, wird man davon z. B. per E-Mail informiert. Voraussetzung ist lediglich, dass auch die Behörde selbst die elektronische Zustellung unterstützt.

Es gibt auch die Möglichkeit, dass Zustelldienste nicht-behördliche Dokumente zuverlässig elektronisch versenden, wovon in den nächsten Jahren mehr und mehr Bürgerinnen und Bürger, jedoch auch privatwirtschaftliche Unternehmen profitieren werden.

Auch wenn die E-Zustellung über einen behördlich zugelassenen Zustelldienst nicht gänzlich die Papierzustellung ersetzen wird, ist sie ein zentrales Element auf dem Weg zu mehr Komfort für Verwaltungskundinnen und -kunden sowie zu mehr Kosteneffizienz und Sicherheit auf der Seite der Versenderinnen und Versender.

2.9 Das österreichische Sicherheitsportal³⁵

Eine der Handlungsempfehlungen der Nationalen IKT Sicherheitsstrategie Österreich – das IKT-Sicherheitsportal – wurde als interministerielle Initiative in Kooperation mit der österreichischen Wirtschaft umgesetzt.

Unter der Adresse <u>www.onlinesicherheit.gv.at</u> finden Bürgerinnen und Bürger ein Internetportal mit umfangreichen Informationen zum Thema "Sicherheit von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)". Das IKT-Sicherheitsportal verfolgt das Ziel, die IKT-Sicherheitskultur – durch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung der betroffenen Zielgruppen sowie durch

35 http://www.onlinesicherheit.gv.at/

http://www.bka.gv.at/site/7888/default.aspx

Bereitstellung zielgruppenspezifischer Handlungsempfehlungen – in Österreich zu fördern.

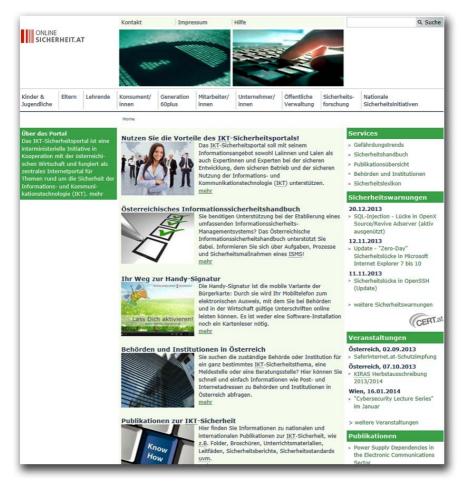
Das IKT-Sicherheitsportal unterstützt sowohl Laien als auch Expertinnen und Experten bei der sicheren Entwicklung, dem sicheren Betrieb und der sicheren Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien. Auftraggeber des IKT-Sicherheitsportals sind das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Bundeskanzleramt (BKA). Die redaktionelle Gesamtverantwortung wird durch das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) wahrgenommen.

Die Erstellung, Aktualisierung, Erweiterung und Abstimmung der Portalinhalte erfolgen auf Basis eines Redaktionskonzepts, das dafür Redaktionsgremien mit den mitwirkenden Kooperationspartnern der Initiative vorsieht. Die Kooperationspartner fungieren gemeinsam mit dem BMF, BKA und A-SIT als Medieninhaber im Sinne des § 25 Mediengesetz. Zur Sicherstellung der Aktualität der abgebildeten Portalinhalte sind im Rahmen des Betriebs des IKT-Sicherheitsportals regelmäßige Tagungen der einzelnen Redaktionsgremien in Form von Arbeitsgruppensitzungen vorgesehen.

Folgende Redaktionsgremien sind mit der Aufbereitung bzw. Wartung der Inhalte betraut:

- Zielgruppen "Kinder & Jugendliche", "Eltern" und "Lehrende"
- Zielgruppen "Konsument/innen" und "Generation 60plus"
- Zielgruppe "Arbeitnehmer/innen"
- Zielgruppe "Forscher/innen"
- Zielgruppe "Unternehmer/innen"
- Zielgruppe "Öffentliche Verwaltung"
- Zielgruppe "Nationale Sicherheitsinitiativen"

Abbildung 6 Österreichisches Sicherheitsportal



Quelle: http://www.onlinesicherheit.gv.at/

Pünktlich zum ersten Jahrestag veröffentlicht das IKT-Sicherheitsportal im März Online Ratgeber, die sich der Sicherheit von Facebook-Profilen, Smartphones und betrieblichen IT-Infrastrukturen widmen. Die Ratgeber richten sich an Anwenderinnen und Anwender sowie an Unternehmen und liefern wichtige Informationen rund um das Thema Sicherheit. Nach Beantwortung einiger Fragen erhalten die Nutzerinnen und Nutzer persönliche, auf ihr Nutzungsverhalten zugeschnittene Empfehlungen sowie individuelle Tipps

und Hilfestellung. Die Ratgeber wurden durch das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) erstellt. Die Inhalte wurden vom Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT), dem Verband Internet Service Providers Austria (ISPA) und dem Bundeskanzleramt bereitgestellt.

2.10 Open Government Data (OGD)

Open Government wird als ein Sammelbegriff für eine ganze Reihe unterschiedlicher Konzepte und Visionen verwendet, die sich mit bestimmten Facetten einer Öffnung von Staat und Verwaltung auseinander setzen.

Open Government Data (OGD) sind jene nicht-personenbezogenen und nicht infrastrukturkritischen Datenbestände, die im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, Verbreitung und Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.

Open Government Data wird das Potential zugesprochen, den gesellschaftlichen, kulturellen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Fortschritt in vielen Bereichen nachhaltig zu fördern. Open Government Data wird auch als adäquates Werkzeug gesehen, um die Transparenz des Verwaltungshandelns zu erhöhen, eine bessere Zusammenarbeit von Politik, Verwaltung, Wirtschaft, Forschung und Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen und die Demokratie zu stärken.

Mit **data.gv.at**³⁶ wurde eine zentrale Plattform für offene, nichtpersonenbezogene und nicht infrastrukturkritische Verwaltungsdaten in Österreich geschaffen, der es Nutzerinnen und Nutzern rasch und einfach ermöglichen soll, die gewünschten Daten und Anwendungen über eine einzige elektronische Anlaufstelle zu finden. Das Portal data.gv.at fasst als

³⁶ http://www.data.gv.at/

zentraler "Österreich"-Katalog die Metadaten der dezentralen Datenkataloge in Österreich zusammen. Die Anwendungen³⁷, die auf Basis dieser Datensätze bisher entstanden sind, können auf der Plattform direkt abgerufen werden.

2.11 APPs im E-Government

Der MMA Communication Report 2012 bescheinigt Österreich eine Vorreiterstellung in Europa. Bereits 51 % der Befragten nutzen das Web mobil. 53 % verwenden das Internet am Handy täglich und der Anteil der Smartphones liegt bei knapp 70 %³⁸ Auch die APPs aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung nehmen ständig zu (v.a. auch durch den Bereich OGD).

2.11.1 Amtsfinder:APP

Sie haben einen Amtsweg vor sich? Das Bundeskanzleramt Österreich führt Sie mit der "Amtsfinder:APP" von HELP.gv.at zuverlässig zu Ihrer nächsten zuständigen Behörde.

Die Adressen der wichtigsten Ämter sind leicht aufzufinden. Die Telefonnummern sind direkt wählbar. Weiters werden auf Knopfdruck die schnellste Route vom eigenen Standort zum nächstgelegenen Amt angezeigt. Ergänzt wird



51

http://www.data.gv.at/anwendungen/

³⁸ http://mmaglobal.com

die App durch die offiziellen Notrufnummern und Service-Hotlines der Bundesministerien, die direkt mittels Knopfdruck gewählt werden können. Die Amtsfinder:APP gibt es im Google Playstore³⁹ und in iTunes⁴⁰.

2.11.2 HELP4BABY:APP

Für die am meisten genutzte Lebenssituation im HELP.gv.at hat das Bundeskanzleramt eine eigene APP entwickelt. Diese hat alle wichtigen Termine für die Geburt übersichtlich zusammengefasst und liefert dazu die passenden Informationen von HELP.gv.at zum Thema Geburt direkt auf das Handy.

Insgesamt zeigt der Kalender von Help4Baby 62 an, von der ersten Mutter-Kind-Passuntersuchung über arbeits- und namensrechtliche Informationen bis hin zu Tipps für den Kindergarten. Ziel des Bundeskanzleramtes war es, eine App zu entwickeln, die übersichtlich und beguem durch die ersten 62 Lebensmonate eines Kindes begleitet - zumindest was die durch die Geburt bedingten Amtswege anbelangt. Die Termine können auch in den persönlichen Kalender des Mobiltelefons übernommen bzw. zusätzlich persönliche Notizen angelegt werden. Help4Baby findet auch den kürzesten Weg, sollte ein persönlicher Amtsweg notwendig sein. Und selbstverständlich hält die APP für den Fall des Falles auch die wichtigsten Notrufnummern bereit.



Nach der Installation der APP wird der erwartete Geburtstermin sowie der Tag, an die Ärztin bzw. der Arzt die Schwangerschaft festgestellt hat, einge-

https://play.google.com/store/apps/details?id=at.gv.help.amtsfinder

https://itunes.apple.com/at/app/amtsfinder/id587322837

tragen. Zusätzlich können auch detailliertere Angaben gemacht werden, die dazu beitragen, dass die benötigten Termine treffsicher ausgewählt werden. Verpflichtend ist das freilich nicht. Hinweis zum Datenschutz: Die persönlichen Angaben bleiben ausschließlich auf dem Mobiltelefon gespeichert.

Help4Baby gibt es für die Betriebssysteme iOS⁴¹ und Android⁴² bzw. für sonstige Betriebssysteme auf einer für mobile Endgeräte optimierte Website⁴³.

2.11.3 fem:HELP-APP – mobiler Service für Frauen

Die fem:HELP-APP soll Frauen in Österreich helfen, die sich in einer Notsituation befinden und die Möglichkeit bieten, Hilfseinrichtungen rasch und unkompliziert zu kontaktieren. Außerdem ist es möglich, Gewalterfahrungen unterschiedlicher Art zu dokumentieren. Frauen, die Gewalt erfahren haben und rasch Hilfe benötigen, haben einen direkten Zugriff auf den Polizei-Notruf und die Frauenhelpline (auch Gehörlosen-Notruf), die APP verbindet direkt mit der Hilfseinrichtung.



Auch wenn eine Frau nicht direkt von Gewalt betroffen ist, hilft die APP die wichtigsten Frauenbe-

ratungseinrichtungen in Österreich unkompliziert zu finden und Kontakt aufzunehmen.

Die fem:HELP-App für Android-Handys⁴⁴ und iPhones⁴⁵ ist in mehreren Sprachen verfügbar.

https://play.google.com/store/apps/details?id=at.gv.help4baby

43 https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/8/Seite.080000.html

https://itunes.apple.com/US/app/id724596273?mt=8

2.11.4 Kultur; App – Wohin in Wien

Das Veranstaltungsangebot der Bundestheater, Bundesmuseen und von ausgewählten Wiener Theatern der kommenden sieben Tage auf einen Blick: die Kultur;App bietet Informationen zu Konzerten, Opernaufführungen, Theaterstücken, Ausstellungen uvm.

Finden Sie mit der Kultur;App gezielt das nächste kulturelle Angebot. Nehmen Sie auf Knopfdruck Kontakt mit den Spielstätten auf, und bestellen Sie Ihre Karten. Speichern Sie gebuchte Veranstaltungen in Ihrem Kalender, Sie werden rechtzeitig noch einmal erinnert. Legen Sie interessante Events in Ihren Favoriten ab. Die Veranstaltungsorte werden direkt auf der Karte angezeigt, ein Routenplaner führt Sie zuverlässig dorthin - ob mit dem Auto oder zu Fuß.



Kultur;App: Ein Projekt des Bundeskanzleramtes Österreich und der Stadt Wien verfügbar für Android⁴⁶, IOS/iPhone⁴⁷ und Windows-Phone⁴⁸.

2.11.5 Auslandsservice: APP

Wie erreiche ich im Notfall die nächste Botschaft oder das nächste Konsulat? Was tun bei Passverlust oder plötzlicher Krankheit? Wie sicher ist mein Urlaubsland?

https://play.google.com/store/apps/details?id=at.gv.bka.frauen.femhelp&hl=de

https://itunes.apple.com/at/app/fem-help/id696880217?mt=8

https://play.google.com/store/apps/details?id=air.at.gv.brz.eimel.kulturapp

https://itunes.apple.com/at/app/kultur-app/id609513049?mt=8

^{48 &}lt;a href="http://www.windowsphone.com/de-at/store/app/kultur-app/e5e3524a-c6b0-4b30-80f8-6871f25661ca">http://www.windowsphone.com/de-at/store/app/kultur-app/e5e3524a-c6b0-4b30-80f8-6871f25661ca



Mit der Auslandsservice-APP⁴⁹ des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres sind die Adressen und Telefonnummern aller österreichischen Botschaften und Konsulate weltweit ganz leicht abrufbar. Per Fingertipp erhalten Sie die schnellste Route von Ihrem Standort zur nächstgelegenen Botschaft oder zum nächstgelegenen Konsulat.

Die App bietet nützliche Informationen zu rund 200 Ländern. Machen Sie davon schon vor Antritt Ihrer Reise Gebrauch: Von Einreisebe-

stimmungen über Reisehinweise bis hin zu Gesundheitstipps.

2.11.6 BM.I Sicherheits: APP

Das Bundesministerium für Inneres bietet aktuelle Nachrichten und Verkehrsmeldungen. Präventionstipps, Fahndungsausschreibungen und hilfreiche Informationen aus dem Bereich Polizei at. 50

2 11 7 BMF·APPs

Mit der "BMF-APP" können Sie praktische Services des Finanzministeriums von unterwegs nutzen: Der Brutto-Netto Rechner ermöglicht Ihnen Ihre Steuer online zu berechnen. Wie Österreichs Gemeinwesen mit Steuergeld finanziert wird erfahren Sie unter "Wohin fließt mein Steuer-Euro?" Mit dem "Finanzamt-Finder" finden Sie das Finanzamt in Ihrer Nähe mit einem Klick. Und über Neuigkeiten aus dem Finanzministerium informieren "News".

50

http://www.auslandsservice.at/

http://www.bmi.gv.at/cms/BMI/sicherheitsapp/

Um Urlauberinnen und Urlauber vor Urlaubsantritt umfangreich über die geltenden Zollbestimmungen zu informieren, hat das Finanzministerium eine "Zoll-APP" entwickelt. Diese gibt rasch und bequem Antworten zu den gängigsten Zollfragen des Alltags. Freimengen von Tabakwaren, Freigrenzen von Spirituosen, welche Tiere und Pflanzen sind artgeschützt und wann mache ich mich der Produktpiraterie strafbar. Alle diese Informationen können mit der Zoll-APP rasch abgefragt werden.

Die BMF-APP und Zoll-APP stehen im jeweiligen Smartphone-Store – "Google play" beziehungsweise "iTunes" – gratis als Download zur Verfügung.⁵¹

2.12 E-Government in der Praxis

Für rund 8 Millionen Sozialversicherte in Österreich ist die e-card der Schlüssel zum Gesundheitssystem. Doch die e-card ist noch mehr: Mit der Bürgerkartenfunktion ausgestattet ist sie auch ein Schlüssel zu den E-Government-Angeboten der heimischen Verwaltung. Seit Ende 2009 kann auch das Mobiltelefon kostenlos mit der Bürgerkartenfunktion (Handy-Signatur) ausgestattet und so zum Schlüssel zu der stetig steigenden Zahl von E-Government Services werden. Sowohl die Handy-Signatur als auch die kartenbasierte Bürgerkarte auf der e-card bedeuten sichere Identifikation und Authentifizierung und sind somit ein sicherer Ersatz für unnötig viele Benutzername/Passwort-Kombinationen. Laufend werden neue Anwendungen realisiert, die mit der Handy-Signatur sowie mit der kartenbasierten Bürgerkarte über das Internet erledigt werden können. Aber auch im privatwirtschaftlichen Bereich nimmt die Anzahl der Einsatzmöglichkeiten weiter zu. Die vollständige Liste mit den Anwendungen, die man bereits sicher und

_

https://www.bmf.gv.at/kampagnen/Unsere-Apps.html

komfortabel über das Internet erledigen kann, gibt es unter http://www.buergerkarte.at/anwendungen-handy.html.

2.12.1 FinanzOnline

Auf FinanzOnline⁵² kann man ab dem 16. Lebensjahr unter anderem die Arbeitnehmerveranlagung online durchführen. Da die Handy-Signatur (Bürgerkartenfunktion mit Mobiltelefon) bereits in die Web-Applikation integriert wurde, sind keine Chipkarten, Kartenleser oder Softwareinstallationen am lokalen Rechner nötig, um die Services sicher zu nutzen. FinanzOnline wurde 2003 vom Finanzministerium gestartet und hat maßgeblich zur Kostenreduktion in der Finanzverwaltung beigetragen. Mittlerweile werden über dieses System jedes Jahr ein Drittel aller Arbeitnehmerveranlagungen abgewickelt.

Die Vorteile von FinanzOnline als innovative E-Government-Lösung sind einerseits die enormen Kosteneinsparungen und andererseits die positiven Effekte für die Steuerzahlenden. Weniger Zeitaufwand, rasche Ausstellung der Steuerbescheide, mehr Transparenz und ein individuelles, qualitativ hochwertiges Service. Die Kommunikation mit dem Rechner des Finanzamts erfolgt verschlüsselt, sodass Fremde keine Einsicht in die ausgefüllten Dokumente erhalten können. Hat man seine Eingaben getätigt, werden die Daten an das Finanzamt übertragen.

⁵² https://finanzonline.bmf.gv.at

Abbildung 7 Einstiegsseite von FinanzOnline



Quelle: https://finanzonline.bmf.gv.at

2.12.2 E-Government-Services der österreichischen Sozialversicherung

Die österreichische Sozialversicherung bietet Services⁵³ für Versicherte, Vertragspartnerinnen und -partner, Dienstgeber und Pharmaunternehmen an.

Für Versicherte:

- Formulare (z. B. Pensionsantrag, Kinderbetreuungsgeldantrag, etc.)
- Grunddaten zur Krankenversicherung: Dieses Service ermittelt für eine Versicherungsnummer die aktuellen (zum Verarbeitungstag) Krankenversicherungsansprüche aus den in der zentralen Datenspeicherung im Hauptverband vorhandenen Versicherungszeiten und die Angehörigenbeziehungen.
- Leistungsinformation (LIVE): Mit dieser Online-Abfrage kann das persönliche Leistungsblatt eingesehen und ausgedruckt werden.
- Einheitliches Pensionskonto (ePK): Für alle in der gesetzlichen Pensionsversicherung versicherten Männer und Frauen, die ab 01.01.1955 geboren sind, ist ein Pensionskonto eingerichtet, auf welchem die Beitragsgrundlagen aller erworbenen Versicherungszeiten erfasst werden.
- Rezeptgebührenkonto: Jede bzw. jeder Versicherte kann die eigene Obergrenze der maximal zu bezahlenden Rezeptgebühr sowie die Anzahl der konsumierten Rezepte für das aktuelle Jahr einsehen. Als zusätzliches Service wird die Anzahl der noch zu konsumierenden Rezepte bis zur Erlangung einer Befreiung angezeigt.

-

⁵³ http://www.sozialversicherung.at

Versicherungsdatenauszug (VDA): Der Versicherungsdatenauszug informiert über die Versicherungszeiten, in denen eine Person versichert war, sowie über die Beitragsgrundlagen und die Herkunft, der im Versicherungsdatenauszug enthaltenen Daten.

2.12.3 Meldebestätigung

Was früher unter dem Titel "Meldezettel" firmierte, ist auch heute für viele Verfahren ein erforderliches Dokument. Die so genannte Meldebestätigung erhält man entweder bei der Meldebehörde oder über das Internet. Voraussetzung für die elektronische Zustellung der Meldebestätigung ist die Anmeldung bei einem elektronischen Zustelldienst (siehe oben). Die Anwendung selbst ist denkbar einfach gestaltet. Über die Plattform HELP.gv.at findet sich das Online-Formular zur Beantragung der Meldebestätigung ⁵⁴. Man identifiziert sich mit der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) bzw. der Handy-Signatur am Mobiltelefon und bezahlt die fälligen Abgaben über ein Online-Bezahlservice. Die Meldebestätigung ist sofort downloadbar und kurze Zeit später im elektronischen Zustellfach abrufbar.

2.12.4 Strafregisterbescheinigung

Ähnlich einfach kommt man auch zu einer elektronischen "Strafregisterbescheinigung". Früher hieß dieses Dokument auch "Leumundszeugnis". Es gibt Auskunft über die im Strafregister eingetragenen Verurteilungen einer Person bzw. darüber, dass das Strafregister keine solche Verurteilung enthält. Für viele Tätigkeiten und Berufe (z. B. Ausstellung eines Gewerbescheins, Aufnahme in ein Sicherheits- oder Bewachungsunternehmen, Ausschreibungen, …) ist die Vorlage einer aktuellen und negativen Strafre-

60

https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/118/Seite.1180300.html

gisterbescheinigung, die demnach keine Verurteilungen enthält, erforderlich. Sie darf in den meisten Fällen nicht älter als drei Monate sein.

Die Bundespolizeidirektion Wien bietet als Strafregisteramt die elektronische Strafregisterbescheinigung⁵⁵ an. Auch hier sind die Verfahrensschritte ähnlich einfach wie im Fall der Meldebestätigung – sowohl die elektronische Zustellung wie auch die Bezahlung über einen Onlinedienst (z. B. über die Kreditkarte oder via Online-Banking) sind möglich.

2.12.5 Transparenzportal

Das Transparenzportal⁵⁶ soll Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen durchgängige Information über das Leistungsangebot von Bund, Ländern und Gemeinden bieten, individuell bereits bezogene Förderungen anzeigen und weitere mögliche Leistungsangebote auflisten. Die Inhalte stehen in mehreren Ausbaustufen ab 2013 zur Verfügung.

Das Transparenzportal schafft eine einheitliche Darstellung sämtlicher bundesweit angebotener Leistungsangebote für Förderungen, Transferzahlungen, Sozialversicherungsleistungen und ertragssteuerliche Ersparnisse sowie der bereits persönlich erhaltenen Leistungen. Gleichzeitig können sich Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen am Portal einen rechtsgültigen, elektronisch signierten Auszug zur Beantragung von Förderleistungen erstellen lassen.

Für die Verwaltung bedeutet das Transparenzportal – im Einklang mit den datenschutzrechtlichen Regelungen – eine bessere Steuerung der eigenen Leistungen sowie eine schnellere und effizientere Abwicklung von Anträgen.

Für die Politik bedeutet Transparenz über Leistungsangebote einen besseren Überblick und somit eine bessere Entscheidungsgrundlage zur Entwicklung

⁵⁶ <u>https://transparenzportal.gv.at</u>

www.help.gv.at/Content.Node/30/Seite.300020.html

von Förderstrategien. Der einfache und sichere Zugang zum Transparenzportal ist etwa durch die Handy-Signatur⁵⁷ sichergestellt.

2.12.6 RIS – Das Rechtsinformationssystem des Bundes

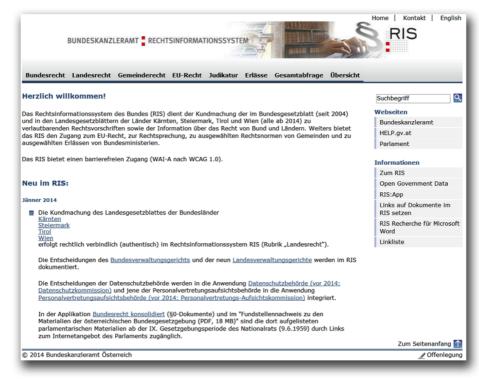
Es ist eines der ältesten Projekte der öffentlichen Verwaltung im Internet: Schon seit 1997 existiert das "Rechtsinformationssystem"58. Nicht nur Juristinnen und Juristen, sondern auch jede Bürgerin und jeder Bürger können sich über diese Datenbank aktuelle und historische Gesetzesfassungen ansehen. Das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) wird vom Bundeskanzleramt betrieben und dient der authentischen Kundmachung der im Bundesgesetzblatt (seit 2004) und in den Landesgesetzblättern der Länder Kärnten, Steiermark, Tirol und Wien (alle ab 2014) zu verlautbarenden Rechtsvorschriften sowie der Information über das Recht von Bund und Ländern. Weiters bietet das RIS den Zugang zum EU-Recht, zur Rechtsprechung (wie beispielsweise jener der Höchstgerichte), zu ausgewählten Rechtsnormen von Gemeinden und zu ausgewählten Erlässen von Bundesministerien. Bei der Entwicklung nahm man insbesondere auf die Anforderungen von Bürgerinnen und Bürgern, der interessierten Öffentlichkeit, der Wirtschaft (beispielsweise der Vertreterinnen und Vertreter rechtsberatender Berufe wie Anwältinnen und Anwälte bzw. Notare) sowie der Verwaltung Rücksicht.

__

http://www.buergerkarte.at

⁵⁸ http://www.ris.bka.gv.at

Abbildung 8 Startseite des Rechtsinformationssystems



Quelle: http://www.ris.bka.gv.at

Die Suchmaske ist barrierefrei, einfach zu bedienen und liefert in Sekundenschnelle zu einem bestimmten Stichwort die jeweiligen Rechtsvorschriften. Seit 2004 werden die Bundesgesetzblätter und seit 2014 die Landesgesetzblätter einiger Bundesländer rechtlich verbindlich ausschließlich im Rechtsinformationssystem kundgemacht. Auch hier wird eine elektronische Signatur eingesetzt: Um die Authentizität und die Integrität dieser Rechtsvorschriften sicherzustellen, werden alle kundgemachten Bundes- und Landesgesetzblätter mit einer elektronischen Unterschrift versehen.

Neben den Bundesgesetzblättern finden sich im RIS auch Verlinkungen zum EU-Recht, die Landesgesetzblätter sowie das geltende Landesrecht. Die Rechtsprechung der Höchstgerichte (Oberster Gerichtshof, Verfassungsgerichtshof, Verwaltungsgerichtshof) der Bundes- und Landesverwaltungsge-

richtsbarkeit und weiterer Kommissionen bzw. Tribunale ist ebenfalls enthalten. Ausgewählte Erlässe der Bundesministerinnen und -minister vervollständigen das Angebot. In den meisten Anwendungen sind die Dokumente in den drei Dateiformaten HTML, PDF und RTF verfügbar. Der Umfang und die Funktionalität des Rechtsinformationssystems werden zudem laufend erweitert.

Im Rahmen einer Kooperation von Bundeskanzleramt mit der Wirtschaft wurde eine RIS:App entwickelt, die es erlaubt, österreichisches Bundes- und Landesrecht in konsolidierter Fassung auch unterwegs einfach und unkompliziert abzufragen. Eine Download-Funktion ermöglicht es, einzelne Normen auch offline zu speichern. Die Daten der RIS-Anwendung "Bundesrecht konsolidiert" werden seit Mai 2012 im Rahmen von Open Government Data (www.data.gv.at) zur Verfügung gestellt. Im RIS sind derzeit 1,2 Millionen Dokumente gespeichert, pro Monat gibt es ca. 137 Millionen Zugriffe.

2.12.7 Online-Petitionen

Unterstützungsplattformen wie jene der Stadt Wien⁵⁹ verdeutlichen das demokratiepolitische Potential von E-Government Services und Werkzeugen. Die Stadt Wien bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, konkrete Anliegen komfortabel orts- und zeitunabhängig über eine Internetplattform an den Gemeinderatsausschuss für Petitionen und BürgerInneninitiativen (Petitionsausschuss) heranzutragen. Petitionen können auf der Plattform elektronisch eingebracht und auch unterstützt werden. Voraussetzung dafür ist die Vollendung des 16. Lebensjahres zum Zeitpunkt des Einbringens sowie der Wiener Hauptwohnsitz und ein gültiger Identitätsnachweis. Bei elektronischer Abwicklung erfolgt der Nachweis über die kartenbasierte Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) oder der Handy-Signatur am Mobiltelefon. Für die Behandlung im Petitionsausschuss sind mindestens 500 Unterstützungen erforderlich.

-

⁵⁹ https://www.wien.gv.at/petition/online/

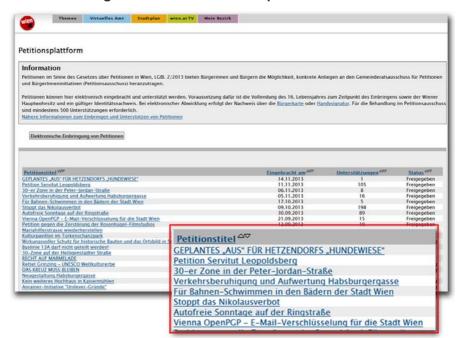


Abbildung 9 Startseite der Petitionsplattform der Stadt Wien

Quelle: https://www.wien.gv.at/petition/online/

2.12.8 e-Stipendium

Viele Studierende an den österreichischen Hochschulen haben Anspruch auf Studienbeihilfe. Gerade in diesem Bereich wurde durch die Einführung eines entsprechenden E-Government-Services versucht, die größten bürokratischen Hürden abzubauen und den Studierenden den Zugang zur finanziellen Unterstützung zu erleichtern.

Das Studienförderungsgesetz erfordert eine Fülle von Nachweisen, die von der Behörde verarbeitet werden müssen und bei jeder Verlängerung der

Stipendien neuerlich vorzulegen wären. Mittels eines Online Antrages⁶⁰, hat sich dieser Aufwand nachhaltig reduziert. Einmal abgegeben, prüft das System jährlich automatisch auf Basis der zugänglichen Daten die Bezugsberechtigung und erzeugt gegebenenfalls automatisch sowohl Antrag als auch Bescheid für den Weiterbezug der Leistungen. Neben den Kriterien, die für die Studienbeihilfe zu erfüllen sind, ist nur mehr die kartenbasierte Bürgerkarte bzw. die Ausprägung am Mobiltelefon (Handy-Signatur) für die Antragstellung vonnöten.

2.12.9 Zentrales Waffenregister (ZWR)

Mit 1. Oktober 2012 startete der Echtbetrieb des "Neuen Zentralen Waffenregisters (ZWR-Neu)" und damit die Online-Registrierung von Schusswaffen aller Kategorien. Damit konnten zum Zeitpunkt des ZWR-Starts bereits in Besitz befindliche Kategorie C- und D-Waffen rückerfasst werden. Bereits in Besitz befindliche C-Waffen müssen von der Besitzerin/vom Besitzer bis längstens 30. Juni 2014 bei Waffenfachhändlerinnen und Waffenfachhändlern gegen Entgelt registriert werden. Wird allerdings die Möglichkeit der "Online-Registrierung" via HELP.gv.at genutzt, fallen keinerlei Kosten an. Bei der Registrierung im Waffenfachhandel fallen für die Person Bearbeitungsgebühren von bis zu € 70,00 an. Bereits in Besitz befindliche Kategorie D-Waffen kann die Besitzerin bzw. der Besitzer ab ZWR-Start freiwillig registrieren lassen. Jedenfalls aber beim ersten Eigentumsübergang muss die Erwerberin bzw. der Erwerber diese registrieren lassen.

_

http://www.stipendium.at (Menüpunkt "Service - Antrag stellen")

Abbildung 10 Benutzeroberfläche des Neuen Zentralen Waffenregisters



Quelle: https://www.help.gv.at/

Für die Online-Registrierung ist die Anmeldung mit der Handy-Signatur bzw. mit der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) erforderlich. Nach erfolgreicher Anmeldung auf HELP.gv.at wählt die Nutzerin bzw. der Nutzer in der Box "Applikationen" die Anwendung "Waffenregister" und führt dort die Registrierung der Waffe durch.

Neben den beispielshaft genannten Anwendungen für die Handy-Signatur bzw. die kartenbasierte Bürgerkarte auf der e-card bieten die unterschiedlichsten Behörden auf allen Verwaltungsebenen viele weitere nützliche Internet-Anwendungen, die für alle Bürgerinnen und Bürger zugänglich sind. Die Informationen und die Online-Services sind reichhaltig, ein guter Einstiegspunkt ist www.HELP.gv.at.

3 Unternehmen

3.1 Elektronische Amtswege

Das Online-Verfahren funktioniert wesentlich einfacher, als es viele für möglich halten. So wie der Online-Amtsweg für immer mehr Bürgerinnen und Bürger interessant wird, wird er auch von Unternehmen stärker genutzt, weil eine große Zahl von Amtsgeschäften bequem vom Büro aus erledigt werden kann; ohne Rücksicht auf Öffnungszeiten, ohne Wartezeiten und ohne sich lange anstellen zu müssen.

Basis des elektronischen Amtsweges bildet das Online-Verfahren, welches das Leben für Unternehmen sehr vereinfacht hat. Man ruft z. B. die Seite www.usp.gv.at auf, findet rasch die wesentlichen Informationen und kann die notwendigen Meldungen und Wege rasch, unkompliziert und elektronisch mit Hilfe der Handy-Signatur oder der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B auf der e-card) erledigen. Wie bereits im Kapitel "Bürgerinnen und Bürger" beschrieben werden allfällige Gebühren elektronisch bezahlt und der elektronische Akt von der Behörde im internen Workflow-System weiter bearbeitet. Der Portalverbund zwischen den heimischen Behörden sorgt dafür, dass Anträge insgesamt rascher erledigt werden können. Der - im positiven Fall genehmigte – Antrag kann schließlich zuverlässig elektronisch über einen behördlichen Zustelldienst (www.bka.gv.at/zustelldienste) zugestellt werden. Die E-Zustellung ermöglicht es den Behörden, Dokumente - auch jene die nachweislich (RSa, RSb) zuzustellen sind – komfortabel und kostengünstig elektronisch zu übermitteln. Das Unternehmen profitiert von der rascheren Erledigung und der "gelbe Zettel" sowie der zusätzliche Gang zum Postamt können entfallen.

3.2 Das Unternehmensserviceportal (USP)

Ob "A" wie "Anmeldung von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern" oder "U" wie "Unternehmensgründung": Das Unternehmensserviceportal (www.usp.gv.at) stellt seit 1.1.2010 alle für Unternehmerinnen und Unternehmer relevanten Informationen der öffentlichen Verwaltung über eine Website zur Verfügung. Seit Mai 2012 sind am USP für registrierte Unternehmen außerdem die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes (z.B. FinanzOnline, die Services der Sozialversicherung, Datenverarbeitungsregister, E-Rechnung an den Bund) mit nur einer Kennung erreichbar.

Die Informationen am USP sind thematisch nach Unternehmenssituationen gegliedert und werden von den Bundesministerien selbst am aktuellsten Stand gehalten. Derzeit befinden sich ca. 3.000 Artikel zu den verschiedensten unternehmensrelevanten Themen am USP:

- Wer etwa ein Visum für eine Geschäftspartnerin bzw. einen Geschäftspartner aus einem visumpflichtigen Land benötigt, wird im Bereich "Außenwirtschaft" fündig.
- Wer Fragen zur Kommunalsteuer hat, ob Bemessungsgrundlage oder Selbstberechnung, bzw. wer sich über Förderungen informieren will, findet diese Antwort im Bereich Finanzen.
- Will eine Jungunternehmerin bzw. ein Jungunternehmer wissen, welche betrieblichen Versicherungen notwendig sind oder was sie bzw. er im Falle einer Umweltverträglichkeitsprüfung zu tun hat, werden diese Auskünfte ebenfalls über das Unternehmensserviceportal geliefert.
- Themen, die sowohl für Arbeitgeber/innen als auch für Arbeitnehmer/innen von großem Interesse sind, findet man unter dem Punkt "Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter". Hier findet man z. B. Antworten auf Fragen zur An- und Abmeldung, Informationen zur Aus- und Weiterbildung uvm.

Der Transaktionsbereich am USP bietet derzeit Zugang zu den 20 wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes und wird laufend erweitert. 2014 werden beispielsweise sämtliche unternehmensrelevanten Services der österreichischen Sozialversicherungen ausschließlich über das USP erreichbar sein. Für Unternehmen bedeutet eine Kennung bzw. ein Zugang zu allen E-Government-Anwendungen nicht nur weniger Administrationsaufwand bei Zugangsdaten und Passwörtern sondern vor allem nur mehr eine – hochsichere – BenutzerInnenverwaltung für die E-Government-Anwendungen der öffentlichen Verwaltung.

Abbildung 11 Angemeldeter Bereich des Unternehmensserviceportals



Quelle: https://www.usp.gv.at/

Eine wesentliche Komponente des Unternehmensserviceportals bildet das Unternehmensregister, das die Grunddaten sämtlicher österreichischer Firmen, Vereine und sonstiger nicht-natürlicher Personen an zentraler Stelle zusammenfasst. Das Unternehmensregister ist die Grundlage für den ange-

meldeten Bereich des USP. Weitere Details zum Unternehmensregister können dem Kapitel "Register" entnommen werden.

3.3 Die Bürgerkarte als Unternehmerinnen- bzw. Unternehmer-Karte

Ein Herzstück des elektronischen Amtsweges für Unternehmerinnen und Unternehmer ist die Bürgerkartenfunktion, die im elektronischen Verfahren eine eindeutige Identifikation ermöglicht und die Kommunikation zwischen den Behörden und Unternehmen auf sichere Beine stellt. Diese Funktion kann mit der kartenbasierten Bürgerkarte z. B. auf der e-card sowie der Handy-Signatur (Details siehe Punkt 3.4) am Mobiltelefon genutzt werden.

So können Umsatzsteuer-, Einkommenssteuer- und Körperschaftssteuererklärungen online abgegeben werden. Bei elektronischen Ausschreibungen erspart sich ein Unternehmen Kosten, weil Mehrfach-Kopien von Ausschreibungsunterlagen wegfallen. Die kartenbasierte Bürgerkarte oder die Handy-Signatur einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters kann auch im Unternehmen selbst Verwendung finden. Nachdem eine elektronische Vollmacht eingetragen wurde (siehe Kapitel "Elektronische Vollmachten"), können auch bevollmächtigte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Amtswege elektronisch für das Unternehmen erledigen.

Die kartenbasierte Bürgerkarte sowie die Handy-Signatur sind Teil einer Sicherheitsinfrastruktur, die nicht nur Bürgerinnen und Bürgern zur Verfügung steht. Unternehmen können selbst Online-Dienste anbieten, die Kommunikation mit ihren Kundinnen und Kunden sicherer gestalten und dabei auf die sicherheitsrelevanten Bürgerkartenfunktionen zurückgreifen.

Die kartenbasierte Bürgerkarte sowie die Handy-Signatur bringen, verglichen mit anderen Systemen, einige Vorteile mit sich. Die übliche Benutzername-Kennwort-Systematik beinhaltet – auch aufgrund zu naheliegend gewählter Passwörter - ein hohes Sicherheitsrisiko. Untersuchungen haben ergeben, dass viele Computernutzende sehr simple, leicht "knackbare" Kennwörter (wie den eigenen Vor- oder Familiennamen) verwenden oder Passwörter

aufschreiben. Zudem können Passwörter im Internet abgefangen werden. Das führt zu unerlaubten Zugriffen.

Mit der kartenbasierten Bürgerkarte bzw. der Handy-Signatur können Dokumente und Bestellungen einfach und sicher elektronisch unterschrieben werden. Diese "digitale Unterschrift" bietet durch die Kombination aus den Elementen Wissen (Passwort) und Besitz (Karte oder Mobiltelefon) Rechtssicherheit, Schutz vor fremden Zugriffen und ungewollten Veränderungen des Inhalts.

3.4 Handy-Signatur

Die Handy-Signatur ist die mobile Variante der Bürgerkarte: Durch die Handy-Signatur wird das Mobiltelefon zum elektronischen Ausweis, mit dem Bürgerinnen und Bürger bei Behörden und auch im privaten Bereich (z.B. bei Kaufverträgen) gültige elektronische Unterschriften leisten können. Durch die Signatur sind die elektroni-



schen Dokumente rechtlich genauso gültig wie eigenhändig unterschriebene Papierdokumente. Auch für Unternehmerinnen und Unternehmer wird das Mobiltelefon mit der Handy-Signatur zum elektronischen Ausweis, mit dem sie beispielsweise Kaufverträge oder Anträge bei Behörden rechtsgültig elektronisch unterschreiben können.

Unterschiedliche Melde- und Informationsverpflichtungen gegenüber der Verwaltung bedeuten für Unternehmen ein hohes Maß an zeitlichen und finanziellen Belastungen. 230 Millionen Mal pro Jahr erfüllen Betriebe in Österreich eine der 5.700 bundesrechtlichen Informationsverpflichtungen gegenüber Behörden oder Dritten. Die Handy-Signatur ist der Schlüssel für Unternehmerinnen und Unternehmer, um sich am Unternehmensserviceportal (www.usp.gv.at) – dem zentralen One-Stop-Shop der Bundesverwaltung für die heimischen Betriebe – anzumelden, maßgeschneiderte, unternehmensrelevante Informationen abzurufen und die gebündelten E-Government-Anwendungen (z. B. Amtswege) des Bundes mit Single-Sign-On Funktion komfortabel und sicher über das Internet zu nutzen.

So können optimale Bedingungen für Unternehmerinnen und Unternehmer geschaffen und moderne, effiziente und digitale Verwaltungsabläufe ermöglicht werden. Das stärkt auch den Wirtschaftsstandort und unterstreicht Österreichs Vorreiterrolle im E-Government.

Zu den weiteren Anwendungen bzw. Verfahren, welche mittels Handy-Signatur bereits bequem und besonders sicher erledigt werden können, zählen beispielsweise die Signatur von E-Rechnungen, die Teilnahme an elektronischen Ausschreibungen oder FinanzOnline (etwa das Übermitteln der Umsatzsteuer-, Einkommensteuer- und Körperschaftsteuererklärung online). Darüber hinaus ermöglicht die Handy-Signatur auch eine sichere Kommunikation gegenüber den Kundinnen und Kunden (z.B. durch den sicheren Zugang zu Unternehmensdiensten oder die Zustellung mit Zustellnachweis an den Kunden).

3.5 Elektronische Vollmacht

Mit der der kartenbasierten Bürgerkarte (z.B. auf der e-card) sowie der Handy-Signatur kann man, stellvertretend für das Unternehmen im Online-Verkehr auftreten. Diese Methode der Vertretung, die im konventionellen Geschäfts- und Amtsverkehr sehr gebräuchlich ist, steht auch im E-Government zur Verfügung: Interessant ist die elektronische Vollmacht vor allem für Unternehmen, da die Bürgerkarte – sowohl bei der kartenbasierenden Variante als auch bei der Handy-Signatur – automatisiert gesetzliche Vertretungsverhältnisse abbilden kann, etwa für Prokuristinnen und Prokuristen bzw. für Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer eines Unternehmens. Voraussetzung ist, dass im konventionellen Geschäfts- bzw. Amtsverkehr bereits ein aufrechtes Vertretungsverhältnis existiert – sprich, die existierende Vollmacht wird elektronisch abgebildet. Man kann also auch elektronisch als Machtnehmerin bzw. Machtnehmer auftreten und Verfahren für die Machtgeberin bzw. den Machtgeber in deren bzw. dessen Namen abwickeln.

Derzeit wird das Unternehmensserviceportal (Details – siehe Punkt "Unternehmensserviceportal") für diese Vollmachten zur zentralen Drehscheibe der Online-Vollmachten ausgebaut - sowohl für in das USP integrierte Verfahren

als auch für den Zugang zu nicht in das USP integrierten Verfahren. Die Stammzahlenregisterbehörde ist das Bindeglied zwischen dem Verfahren, welches Vollmachten anfordert, dem Unternehmensregister und dem Unternehmensserviceportal, das die Online-Vollmacht automatisiert zur Verfügung stellt.

3.6 Elektronische Zahlung / e-Rechnung an den Bund

So wie beim traditionellen Behördenverfahren können auch beim elektronischen Verfahren für Unternehmerinnen und Unternehmer Kosten und Gebühren anfallen. Daher muss es auch die Möglichkeit geben, diese Kosten online zu bezahlen. Es gibt heute schon verschiedenste Online-Zahlungssysteme, beginnend mit dem Online-Banking über verschiedene mobile Zahlungssysteme wie etwa Paybox bis hin zu Kreditkarten. All diese Online- Zahlungssysteme können in das elektronische Behördenverfahren integriert werden. Für die Einbindung von Online- Zahlungssystemen wurde eine spezielle Schnittstelle exakt für diese Ansprüche entwickelt: EPS-online⁶¹.

So wie heute schon bei Einkäufen in vielen Internet-Shops die Zahlungsmodalitäten bequem und rasch abgewickelt werden können, funktioniert auch die Elektronische Zahlung im E-Government. Die Behörde bekommt noch während der Verfahrensabwicklung die elektronisch signierte Rückmeldung der erfolgten Zahlung etwa durch die Bank. Die Behörde muss nicht, wie es in den Zeiten des Zahlscheins üblich war, auf den Zahlungseingang warten, um das Verfahren abzuschließen, sondern kann sofort loslegen. Eine Unternehmerin bzw. ein Unternehmer, die bzw. der in einem Online-Formular die

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5227/Default.aspx

Zahlungsform "EPS-Online-Überweisung" auswählt, wird direkt auf die Seite des Online-Banking Systems ihrer bzw. seiner Bank weitergeleitet.

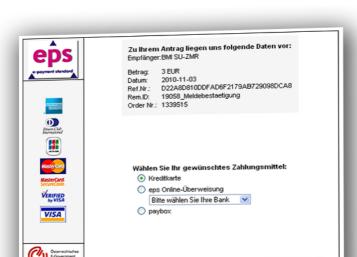


Abbildung 12 EPS-Oberfläche

Quelle: https://formulare.zmr.register.gv.at

Weiter

Abbrechen

ed OFNIA

Praxisbeispiele für die Elektronische Zahlung im E-Government gibt es viele. So etwa die "Strafregisterbescheinigung" oder die "Elektronische Meldebestätigung". Nach dem Beantragen der Meldebestätigung wird die Gebühr komfortabel über ein elektronisches Zahlungssystem entrichtet.

Seit 1. Jänner 2014 sind die Vertragspartnerinnen und Vertragspartner des Bundes im Waren- und Dienstleistungsverkehr verpflichtet, Rechnungen ausschließlich in elektronisch strukturierter Form einzubringen. Seit Jahresbeginn werden von den Bundesdienststellen (eine ausführliche Liste sowie weitere Details finden sich unter www.erb.gv.at) keine Papierrechnungen mehr akzeptiert. Ausnahme bildet hier lediglich der Barzahlungsverkehr.

Bereits seit 1. Jänner 2013 ist die Einbringung von e-Rechnungen an den Bund⁶² über das Unternehmensserviceportal möglich. Nach einer ersten Prüfung auf formale Fehler wird die elektronische Rechnung an die entsprechende Dienststelle weitergeleitet. Eine Rechnungskopie im PDF-Format wird automatisch erzeugt und an die in der elektronischen Rechnung angegebene(n) E-Mail-Adresse(n) als Bestätigung der Einbringung rückübermittelt. Sollte die Rechnungseinbringung nicht funktioniert haben, wird die Absenderin bzw. der Absender vom System darauf aufmerksam gemacht.

Die elektronische Übermittlung von Rechnungen an den Bund und die daraus resultierende automatische Verarbeitung beschleunigen Verwaltungsabläufe und helfen Kosten zu sparen. Neben den Einsparungen bei den Portogebühren führt die E-Government Lösung selbstverständlich auch zu einer Reduktion von Umweltbelastungen.

3.7 Elektronische Zustellung

Die Möglichkeit, RSa- oder RSb-Briefe elektronisch zugestellt zu bekommen, wird auch für Unternehmen – als kosten- und zeitsparende Alternative zum traditionellen Postweg – immer attraktiver. Das elektronische Service ersetzt oder verdrängt die Papierzustellung dabei nicht, sondern ist als zusätzliches Service zu sehen.

Einer der entscheidenden Vorteile ist, dass man nicht mehr "zur Post gehen" muss, um ein behördliches Schriftstück abzuholen. Nach erfolgreicher Anmeldung bei einem behördlich zugelassenen elektronischen Zustelldienst⁶³ kann eine Unternehmerin bzw. ein Unternehmer oder auch die Unternehmensvertreterin bzw. der Unternehmensvertreter behördliche Schriftstücke online abrufen; unabhängig von Ort und Zeit, also sieben Tage die Woche

www.erb.gv.at

http://www.bka.gv.at/zustelldienste

und rund um die Uhr. Eine elektronisch zugestellte "Einschreibsendung" wird zumindest 14 Tage im Zustellpostfach bereitgehalten – falls gewünscht bzw. vereinbart auch länger. Wie bei der konventionellen Zustellung auch, können vorübergehende Abwesenheiten, wie etwa Urlaub oder Krankenstand gemeldet werden. Während dieser Zeit werden keine Sendungen elektronisch zugestellt. Allerdings macht es die elektronische Zustellung möglich, dass man auch im Urlaub ein Schriftstück abholen kann, weil man dank Internet von fast überall in sein Zustellfach schauen kann. Neben der Zeitersparnis bringt die elektronische Zustellung auch eine deutliche Kostenreduktion.

Mittlerweile gibt es ebenso die Möglichkeit, nicht behördliche Dokumente nachweislich über einen elektronischen Zustelldienst⁶⁴ zu erhalten bzw. zu versenden. Vor allem für Unternehmen könnte diese Option und die damit gewonnene Sicherheit, z. B. bei der Versendung von Verträgen, Polizzen, Rechnungen, von großem Interesse sein.

⁶⁴ Details dazu finden Sie unter http://www.zustellung.gv.at

3.8 Das freie E-Government – die Open-Source-Bausteine

Den Einsatz der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur und die elektronische Zustellung gibt es in Form von frei verfügbaren Software-Bausteinen. Damit sich das Bürgerkartenkonzept auch in der Privatwirtschaft durchsetzt und verbreitet, können Unternehmen auf sogenannte Open-Source-E-Government Bausteine zurückgreifen. Unter Open Source versteht man, dass der Quelltext einer Software offengelegt wird und offen für Be- und Weiterverarbeitung bzw. Weiterverbreitung ist.

Vertreter der heimischen Wirtschaft, die das Bürgerkartenkonzept auch für ihre Zwecke nutzen möchten, können die Bausteine kostenfrei in ihre Systeme integrieren, mühelos an ihre spezifischen Anforderungen anpassen und weiterentwickeln. Damit werden nicht nur die Bemühungen der Verwaltung unterstützt, es können auch eigene, zukunftsweisende Services entwickelt werden.

Durch diese Bausteine, die mit MOA (Module für Online Applikationen) abgekürzt werden, können Applikationen bürgertauglich gemacht werden. Wenn Bürgerinnen und Bürger ihre Online-Anträge signieren, kann mit den MOA-Bausteinen auf Behörden- und auf Unternehmensseite diese Signatur geprüft werden. Senden Behörden wiederum ein amtliches Schriftstück aus, werden diese Dokumente mit Hilfe der MOAs signiert und in der Qualität eines RSa-Briefes elektronisch zugestellt. Auch in der Privatwirtschaft gibt es viele Anwendungsmöglichkeiten, vom Login mit der Bürgerkarte über das Signieren von Verträgen bis hin zur elektronischen Übermittlung von Verträgen über die elektronische Zustellung.

Derzeit existieren folgende MOA-Module:

- Die Serversignatur MOA SS dient zur Erstellung von elektronischen Signaturen. Damit k\u00f6nnen Dokumente wie etwa Bescheide oder Rechnungen massenweise signiert und vor Manipulationen gesch\u00fctzt werden.
- Die Signaturprüfung wird über das MOA SP abgewickelt dieses Modul hilft zum einen bei der Überprüfung elektronischer Signaturen und kann zum anderen auch die Herkunft und die Echtheit von Dokumenten überprüfen. Fälschungen oder Manipulationen werden vom MOA SP sofort erkannt bzw. gekennzeichnet.
- Zur Identifizierung wird das MOA ID genutzt dieses Modul ermöglicht das sichere Login mit der Bürgerkarte (kartenbasierend oder auch als Handy-Signatur), wie es beispielsweise "FinanzOnline", die behördlichen Zustelldienste oder der Hauptverband der Sozialversicherung schon anbietet. Dies könnte z. B. im Unternehmen für einen sicheren Remote Zugang zur Abfrage von Mails oder Dokumenten genutzt werden. Mit der Handy-Signatur ist eine größtmögliche Flexibilität in der Nutzung der Infrastruktur gegeben.
- Das Zustellungs-Modul MOA ZS sorgt dafür, dass Schriftstücke sicher elektronisch zugestellt werden können. Mit Hilfe dieses Moduls können Dokumente aller Art mit der Qualität eines RSa-Briefes auf elektronischem Weg einer Empfängerin bzw. einem Empfänger zugestellt werden, sofern diese bzw. dieser bei einem behördlich zugelassenen Zustelldienst registriert ist.
- MOA AS stellt ein einfaches Web Service zur Verfügung um PDF-Dokumente mit einer elektronischen Signatur bzw. – für den Behördenbereich – mit einer elektronischen Amtssignatur zu versehen.

Die vorhandenen Projekte wurden auf die europäische JoinUp Plattform (http://joinup.ec.europa.eu/) transferiert, wo die Software-Bausteine als Download bereit stehen.

Abbildung 13 joinup Plattform



Quelle: http://joinup.ec.europa.eu/

3.9 Das österreichische Sicherheitsportal⁶⁵

Eine der Handlungsempfehlungen der Nationalen IKT Sicherheitsstrategie Österreich – das IKT-Sicherheitsportal – wurde als interministerielle Initiative in Kooperation mit der österreichischen Wirtschaft umgesetzt.

Unter der Adresse <u>www.onlinesicherheit.gv.at</u> finden Unternehmen ein Internetportal mit umfangreichen Informationen zum Thema "Sicherheit von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)". Das IKT-Sicherheitsportal verfolgt das Ziel, die IKT-Sicherheitskultur – durch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung der betroffenen Zielgruppen sowie durch Bereitstellung zielgruppenspezifischer Handlungsempfehlungen – in Österreich zu fördern.

Das IKT-Sicherheitsportal unterstützt sowohl Laien als auch Expertinnen und Experten bei der sicheren Entwicklung, dem sicheren Betrieb und der sicheren Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien. Auftraggeber des IKT-Sicherheitsportals sind das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Bundeskanzleramt (BKA). Die redaktionelle Gesamtverantwortung wird durch das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) wahrgenommen.

Zur Sicherstellung der Aktualität der Portalinhalte sind im Rahmen des Betriebs des IKT-Sicherheitsportals regelmäßige Tagungen der einzelnen Redaktionsgremien in Form von Arbeitsgruppensitzungen vorgesehen.

Ein spezielles Kapitel widmet sich der Zielgruppe "Unternehmerinnen und Unternehmer".

_

⁶⁵ http://www.onlinesicherheit.gv.at/

3.10 Open Government Data (OGD)

"Open Government" wird als ein Sammelbegriff für eine ganze Reihe unterschiedlicher Konzepte und Visionen verwendet, die sich mit unterschiedlichsten Facetten einer Öffnung von Staat und Verwaltung auseinander setzen.

Open Government Data (OGD) sind jene nicht-personenbezogenen und nicht-infrastrukturkritischen Datenbestände, die im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Verbreitung und zur Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.

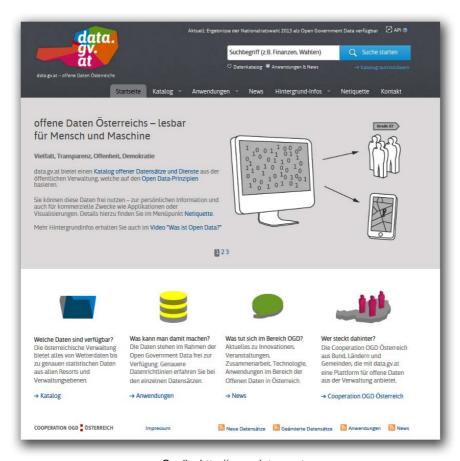
Open Government Data wird das Potential zugesprochen, gesellschaftlichen, kulturellen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Fortschritt in vielen Bereichen nachhaltig zu fördern. Durch die Nutzbarmachung von nicht personenbezogenen Informationen des öffentlichen Sektors wird die Entwicklung neuer Produkte und Dienste gefördert sowie das Wirtschaftswachstum in Österreich unterstützt.

3.10.1 Zentrale Plattform data.gv.at

Mit data.gv.at⁶⁶ wurde ein zentraler Katalog für offene Daten in Österreich geschaffen, der es Nutzerinnen und Nutzern rasch und einfach ermöglichen soll, die gewünschten Daten und Anwendungen über eine einzige elektronische Anlaufstelle zu finden. Das Portal data.gv.at fasst als zentraler "Österreich"-Katalog die Metadaten der dezentralen Datenkataloge in Österreich zusammen. Die Anwendungen, die von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmerinnen und Unternehmern entwickelt wurden, können auf data.gv.at eingereicht und gelistet werden. Verknüpfungen zwischen den Datensätzen und den Anwendungen sind direkt sichtbar.

⁶⁶ http://www.data.gv.at/

Abbildung 14 Screenshot data.gv.at



Quelle: http://www.data.gv.at

3.10.2 "apps4austria" - innovative Anwendungen für Open Government Data

Der Wettbewerb "apps4austria⁶⁷" prämierte erstmals Webanwendungen, mobile Applikationen (Apps), Visualisierungen und Konzepte, die offene Datensätze der Verwaltung benutzerfreundlich erschließen. Der Startschuss dafür ist bereits im Rahmen der Verwaltungsmesse im Herbst 2012 gefallen. Veranstaltet wurde der Wettbewerb von der Plattform Digitales Österreich gemeinsam mit der Cooperation Open Government Data. Als Basis für die Applikationen dienten jene Daten, die auf der österreichischen Open-Government-Data-Plattform (data.gv.at) verfügbar sind, also beispielsweise Geo-Daten, Verkehrs- und Umweltdaten oder statistische Angaben. Open Government Data macht diese gesammelten, nicht-personenbezogenen Daten zugänglich und bietet vielfältige Nutzungsmöglichkeiten: Unternehmen wie Einzelpersonen können damit selbst neue Anwendungen und Dienste erstellen, Wissenschaft und Forschung profitieren vom vereinfachten Datenaustausch. Schließlich wird auch die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsprozessen durch die Verfügbarkeit von Open Data gefördert. Die Preisträgerinnen und Preisträger des ersten apps4austria-Wettbewerbes wurden am 11. Juni 2013 im Rahmen der ADV E-Government Konferenz in Linz ausgezeichnet.

-

^{67 &}lt;a href="http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7771/default.aspx">http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7771/default.aspx

3.11 E-Government in der Praxis

3.11.1 E-Procurement – Elektronische Beschaffung

E-Government betrifft auch die Möglichkeit, Güter und Dienstleistungen über das Internet zu beschaffen. Diese Möglichkeit wird unter dem Begriff E-Procurement ("elektronische Beschaffung") zusammengefasst. E-Procurement ist somit ein Teil von E-Business und umfasst die elektronische Unterstützung des gesamten Beschaffungsprozesses. Es hilft Unternehmen Waren, Dienstleistungen und Bauvorhaben zu den geringsten Gesamtkosten zu beschaffen, wobei der gesamte Einkaufsprozess von der Planung über die Beschaffung bis zur Bezahlung elektronisch unterstützt wird.

Die Europäische Kommission definiert E-Procurement nach dem Grünbuch aus 2010 folgendermaßen:

"E-Beschaffung ist ein Überbegriff für die Ablösung papiergestützter Verfahren durch IKT gestützte Kommunikation und Verarbeitung über die gesamte Beschaffungskette. E-Beschaffung umfasst die Einführung elektronischer Prozesse zur Unterstützung der verschiedenen Phasen des Beschaffungsprozesses - Veröffentlichung der Ausschreibung, Bereitstellung der Ausschreibungsunterlagen, Einreichung von Angeboten, Bewertung, Zuschlag, Bestellung, Fakturierung und Bezahlung."

Auch für die öffentliche Verwaltung ist E-Procurement essentiell für eine möglichst einfache und grenzüberschreitende Beschaffung. Der zentrale Einkauf der Republik kann z. B. durch die Bundesbeschaffung GmbH abgewickelt werden. Diese betreibt das E-Procurement-System und öffnete im Jänner 2006 einen E-Shop. ⁶⁸

_

⁶⁸ http://www.bbg.gv.at/kunden/elektronisch-einkaufen/e-shop/

Im Jahr 2011 erarbeitete eine Projektgruppe die Inhalte eines E-Procurement Masterplans für die öffentliche Verwaltung⁶⁹. Das Ergebnis des Masterplans umfasst eine Übersicht der Ist-Situation von E-Procurement in Österreich und ein Planungsinstrument zur Erreichung einer gemeinsamen Mission. Es zeigt das Nutzenpotential sowie den identifizierten Handlungsbedarf auf und leitet daraus Empfehlungen für Umsetzungsmaßnahmen ab. Der Masterplan wurde 2012 den Gremien der Plattform Digitales Österreich vorgelegt.

Ein Ziel des E-Procurement Masterplans war es auch, Entwicklungen und Vereinbarungen auf nationaler, internationaler und EU-Ebene aktiv mitzugestalten und zu berücksichtigen. Existierende Standards wie beispielsweise die PEPPOL-Transportinfrastruktur und Schnittstellen waren dabei zu berücksichtigen.

Ziel des internationalen Konsortiums PEPPOL⁷⁰ ("PanEuropean Public Procurement OnLine") ist es eine interoperable und grenzüberschreitende Pilotlösung bzw. Standards für die öffentliche Beschaffung in Österreich und Europa zu implementieren. Jedes Unternehmen in Europa soll mit jedem öffentlichen Auftraggeber in jedem EU-Land auf der Basis standardisierter Verfahren elektronisch kommunizieren können. Bestehende Lösungen werden dabei nicht ersetzt, sondern durch eine gemeinsame Infrastruktur miteinander verbunden und durch Bausteine mit gemeinsamen europäischen Standards kompatibel gemacht.

Details dazu finden sich im Kapitel "PEPPOL".

http://reference.e-government.gv.at/Veroeffentlichte-Informationen.2622.0.html

3.11.2 Datenverarbeitungsregister: Zugang zu DVR-Online für Unternehmen

Seit dem 1. September 2012 werden Meldungen an das Datenverarbeitungsregister (DVR) ausschließlich über die Datenanwendung DVR-Online entgegengenommen. Ausnahmen sind nur für den Fall länger dauernder Betriebsstörungen des Online Services sowie für meldepflichtige manuelle Dateien vorgesehen⁷¹.

Das Datenverarbeitungsregister ist seit dem 1. September 2012 außerdem weltweit für jedermann ohne Anmeldung oder Registrierung online und kostenlos abrufbar. Damit ist der Zugang zu Registerdaten um ein Vielfaches einfacher und schneller möglich. Meldepflichtige benötigen für den Zugang zu DVR-Online entweder einen Zugang über das Unternehmensserviceportal, das Bürgerserviceportal HELP.gv.at oder – für Behörden – über den Behördenportalverbund.

Weitere Informationen finden Sie unter:

http://www.dsb.gv.at/DesktopDefault.aspx?alias=dvr

⁷¹ Vgl. Datenverarbeitungsregister-Verordnung 2012 – DVRV 2012, BGBl. II Nr. 257/2012

Abbildung 15 Zugang zu DVR-Online für Unternehmen



Quelle: http://www.dsb.gv.at/DesktopDefault.aspx?alias=dvr

3.11.3 RIS – Das Rechtsinformationssystem des Bundes

Ob Bundesgesetzblätter, Landesgesetzblätter oder Erlässe der Bundesministerien – das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS)⁷² ist eine der wichtigsten Informationsdatenbanken im Web. Das Kundmachungsorgan der Republik Österreich für sämtliche Rechtsvorschriften und rechtsrelevanten Informationen wird vom Bundeskanzleramt betrieben und steht allen kostenlos zur Verfügung. Eine Besonderheit ist dabei, dass das RIS seit 2004 die Quelle aller rechtlich verbindlichen Bundesgesetzblätter ist (und nicht wie

^{72 &}lt;u>http://www.ris.bka.gv.at</u>

früher die Papierform). Das RIS, dessen Anfänge bis ins Jahr 1983 zurück reichen, ist seit 1997 im Internet abrufbar und schafft nicht nur einen Beitrag zur Rationalisierung innerhalb der Verwaltung und Gerichtsbarkeit, sondern liefert einen kostengünstigen und einfachen Zugang zum Recht – für Bürgerinnen und Bürger ebenso wie für Unternehmen.

Interessant ist das Rechtsinformationssystem auch deshalb, weil hier umfassende Einblicke ins nationale Recht genauso möglich sind wie ins europäische Gemeinschaftsrecht und in die Judikatur der Höchstgerichte, Kommissionen und Tribunale. Zu jeder Rechtsfrage wird hier die Antwort geliefert, denn das RIS funktioniert wie eine Suchmaschine und liefert eine umfassende Trefferliste.

Sammlung

Wichtige Gesetze

Allgemeines bürgerliche...

Bundes-Verfassungsges...

Datenschutzgesetz 2000

Gewerbeordnung 1994

Straßenverkehrsordnun...

Index

OpenLaws.at

Samml... Favoriten Suche Verlauf Einstell...

Abbildung 16 Rechtsinformationssystem des Bundes (App)

Quelle: http://www.ris.bka.gv.at

3.11.4 Veröffentlichungen der Justiz im Internet (EDIKT)

Die Ediktsdatei im Internet⁷³ wurde 1999 für Edikte in Insolvenzsachen ins Leben gerufen, um die teuren Veröffentlichungen in den Zeitungen und auf den mitunter recht unübersichtlichen Amtstafeln der Gerichte abzulösen. Für die Zugriffe auf die Ediktsdatei fallen keine Kosten an und sie sind für jede Bürgerin und jeden Bürger zugänglich. Mittlerweile wurde die Anwendung um weitere Geschäftsbereiche, Bekanntmachungen und Listen von allgemeinem Interesse⁷⁴ erweitert.

Seit Anfang 2002 sind ebenso Versteigerungsedikte aus dem Realexekutionsverfahren und Bekanntmachungen der Firmenbuchgerichte abfragbar. Mitte 2002 wurde die Ediktsdatei um die Bekanntmachungen der Masseverwalter und damit verbunden um die Insolvenzverwalterliste erweitert. Anfang 2003 kamen die Abfragen von Versteigerungsedikten der Fahrnisexekution, die Eigentümersuche in Strafverfahren und die Suche nach Kuratoren hinzu. Seit 1.1.2005 erfolgen fast alle Veröffentlichungen, die in Gerichtsverfahren vorgesehen sind, in der Ediktsdatei.

Unternehmen erhalten so einen schnellen und kostenlosen Zugriff auf alle in Österreich auftretenden Insolvenzen.

3.11.5 Strafregisterauszug

Für viele Verfahren wird die Vorlage eines aktuellen Strafregisterauszuges verlangt. Gerade auch im unternehmerischen Umfeld ist der Strafregisterauszug häufig erforderlich (z. B. in Vergabeverfahren). Dieser kann vollelektronisch abgewickelt werden. Details zum Strafregisterauszug finden sich im Kapitel "Bürgerinnen und Bürger" (E-Government in der Praxis).

http://www.edikte.justiz.gv.at

Siehe http://www.mediatorenliste.justiz.gv.at

3.11.6 EDM – das Elektronische Datenmanagement des Lebensministeriums

Eine Spezialanwendung für die Abfallwirtschaft wurde auf der Homepage des Lebensministeriums installiert. Denn seit Veröffentlichung des Abfallwirtschaftsgesetzes (AWG) 2002 besteht die gesetzliche Verpflichtung, im Bereich Abfallwirtschaft spezifische anlagenrelevante Daten zu identifizieren und zu erfassen. Dafür wurde als erster Schritt das Elektronische Register für Anlagen- und Personen-Stammdaten (eRAS) erstellt. Dieses Register ist seit 10. Jänner 2005 in Betrieb. Das "Elektronische Datenmanagement (EDM)" ist als Überbau des eRAS ein umfassendes Gesamtsystem als Basis für effizientes E-Government in der Abfallwirtschaft.

Das Elektronische Datenmanagement (EDM) des Lebensministeriums ist ein Informationsverbundsystem (www.edm.gv.at), mittels dem Unternehmen und Behörden Registrierungs- und Meldeverpflichtungen im Abfall- und Umweltbereich online abwickeln. Das EDM ist das zentrale E-Government- Projekt des Lebensministeriums mit den Zielen der nachhaltigen Reduktion des Verwaltungsaufwandes von Unternehmen und Behörden aller Verwaltungsebenen (durch Umstieg von herkömmlichen "Papiersystemen" auf effiziente, elektronische Erfassungs- und Meldesysteme) und der Sicherung eines hohen Umweltschutzniveaus in Österreich.

EDM in Zahlen:

- Pro Jahr über 60 Millionen Zugriffe
- 800.000 Meldungen pro Jahr
- 40.000 Registrierte.

3.11.7 E-Zoll (elektronische Zollabfertigung)

International agierende Unternehmen und Konzerne fordern schon seit langem eine Angleichung der Zollabfertigungsmodalitäten in den einzelnen

Ländern. Einer der Vorreiter bei der elektronischen Zollabfertigung ist Österreich mit seinem System, dem E-Zoll.

Bei E-Zoll kann die bzw. der Wirtschaftstreibende vom Schreibtisch aus alle Formalitäten im Zollverfahren erledigen. Dabei ist es völlig unerheblich, an welchem Ort in Österreich sich die Waren befinden. Das ganze Verfahren erfolgt zur Gänze papierlos; die Vorlage einer schriftlichen Zollanmeldung ist nicht länger erforderlich; E-Zoll funktioniert sieben Tage die Woche, rund um die Uhr – Unternehmen müssen sich nicht länger an die Öffnungszeiten der Behördenstuben halten. Alle wesentlichen Informationen zu E-Zoll gibt es auf der Homepage des Finanzministeriums⁷⁵.

_

⁷⁵ https://www.bmf.gv.at/zoll/e-zoll/e-zoll.html

4 Behörden

Eines der großen Ziele von E-Government besteht darin, dass alle Ämter und Behörden, vom Gemeindeamt bis zu den Ministerien, elektronisch erreichbar sind. Auch die Kommunikation soll vor allem online geschehen. So wie für Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen E-Government Kostenund Zeitersparnisse bringt, bedeutet E-Government besonders auch für die Verwaltung selbst eine enorme Effizienzsteigerung.

Die Möglichkeiten und Potentiale im E-Government sind überaus vielfältig und praktisch alles, was auf traditionelle Art und Weise in einem Amt erledigt wird, kann auch online abgewickelt werden.

4.1 Der digitale Amtshelfer – HELP.gv.at

Der digitale Amtshelfer ist nicht nur für Bürgerinnen und Bürger die erste Adresse, wenn man mehr über die österreichische Behördenlandschaft wissen möchte. Dasselbe Internet-Portal ist auch für die Verwaltung selbst eine sehr nützliche Service- und Informationsstelle. Gemäß § 3 Abs. 3 Unternehmensserviceportalgesetz ist jede Bundesministerin bzw. jeder Bundesminister verpflichtet, innerhalb seines jeweiligen Wirkungsbereiches an der Einrichtung und am Betrieb des Unternehmensserviceportals durch Bereitstellung von Informationen und Unterstützung bei Transaktionen im Sinne des § 1 Abs. 1 sowie am Betrieb des Bürgerserviceportals (§ 1 Abs. 2) durch Bereitstellung von Information mitzuwirken. HELP.gv.at ist genau dieses "Bürgerserviceportal".

Seit 2001 bietet HELP bereits Online-Services nach dem "One-Stop-Prinzip" an und baut diese sukzessive weiter aus. Über 10 Millionen Nutzerinnen und Nutzer greifen bereits auf das umfangreiche Informationsangebot des digitalen Amtshelfers HELP.gv.at zu und fragen jährlich über 40 Millionen Seiten ab. Auf ein Amt umgerechnet wären das in etwa 400 Schalter, die das ganze

Jahr über (24 Stunden 7 Tage die Woche) parallel Kundinnen- und Kundenanfragen abzuarbeiten hätten.

Ein hilfreicher Schritt in Richtung E-Government ist es, ein HELP-Partner⁷⁶ zu werden. Mit diesem kostenfreien Angebot können österreichische Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften, Magistrate und Landesregierungen von den bisherigen Erfahrungen und Erkenntnissen im E-Government Bereich profitieren und auf Lösungen zurückgreifen, die von Expertinnen und Experten entwickelt wurden. Die kostenlose HELP-Partnerschaft bietet Städten, Gemeinden und Bezirksverwaltungsbehörden die Möglichkeit,

- ihre Präsenz im Internet zu erhöhen,
- die Servicequalität für Bürgerinnen bzw. Bürger zu verbessern und
- von Spezialistinnen und Spezialisten erarbeitete Inhalte über ihren Internetauftritt anzubieten.

Mehr Informationen zur HELP-Partnerschaft gibt es unter: http://help.gv.at/partner.

4.2 Das Unternehmensserviceportal

Ob "A" wie "Anmeldung von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern" oder "U" wie "Unternehmensgründung": Das Unternehmensserviceportal (www.usp.gv.at) bietet seit 1.1.2010 für Unternehmerinnen und Unternehmer relevante Informationen der öffentlichen Verwaltung an einer Stelle. Seit Mai 2012 sind auch die wichtigsten E-Government-Anwendungen des Bundes mit nur einer Kennung direkt über das Unternehmensserviceportal erreichbar.

^{76 &}lt;a href="http://help.gv.at/partner">http://help.gv.at/partner

Behörden können über das USP Informationen für Unternehmen zielgerichtet platzieren. Die Behörden werden dabei vom gemeinsamen Redaktionsteam der Wiener Zeitung unterstützt, das jeden Artikel am USP qualitätssichert und veröffentlicht.

Behörden mit eigenen E-Government-Anwendungen können außerdem die Benutzer- und Rechteverwaltung des USP für die Identifizierung und Authentifizierung von Unternehmen und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern verwenden. Die Anwendungen sind dann für Unternehmen mittels USP-Zugangskennungen erreichbar, sowohl direkt aus dem USP als auch über die Website der Behörde ("Partnerportallogin"). Behörden müssen keine eigene Benutzerverwaltung entwickeln, sparen Entwicklungs- und Betriebskosten und haben die Gewissheit, dass nur tatsächlich vom Unternehmen autorisierte Personen die Anwendung nutzen. Derzeit verwenden bereits 20 Anwendungen die Identifizierungs- und Authentifizierungsfunktion des USP und es werden laufend mehr.

4.3 Content Syndizierung

Das zentrale Portal der österreichischen Verwaltung, HELP.gv.at, stellt einen als Content Syndizierung⁷⁷ bezeichneten Mechanismus zur Verbreitung und Mehrfachverwendung von Web-Inhalten zur Verfügung. Durch diese technische Lösung können Inhalte von HELP auf anderen Webseiten eingebunden werden. Die Inhalte werden bei Aktualisierungen von HELP automatisiert übernommen und ohne zusätzliche Wartung auf dem aktuellen Stand gehalten. Die HELP-Partner erhalten dadurch qualitativ hochwertige und aktuelle Inhalte, während der Content-Anbieter die Reichweite der Inhalte erhöhen kann.

⁷⁷ http://de.wikipedia.org/wiki/Content-Syndication

HELP.gv.at bietet die Weitergabe von Inhalten an Partner-Behörden aber auch der Wirtschaft kostenfrei an, wodurch sich für diese ein Mehrwert bietet. Technisch sind mehrere, einfach handhabbare Verfahren der Einbindung möglich. Inhalte können auch in Content Management Systeme mit wenigen Code-Zeilen voll integriert⁷⁸ und im Design (Style-Sheet) der Gemeinde dargestellt werden.

4.4 Barrierefreiheit

Es ist kein Selbstzweck, sich bei der Umsetzung von E-Government Angeboten an internationalen Standards wie den Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) zu orientieren und gesetzliche Vorgaben zu erfüllen. In erster Linie geht es darum, Webangebote zur Verfügung zu stellen, die von allen Menschen in gleicher Weise einfach, rasch und komfortabel genutzt werden können.

Webangebote müssen ohne Erschwernis und grundsätzlich ohne Hilfe anderer allgemein nutzbar sein, um "barrierefrei" zu sein. Menschen mit besonderen Bedürfnissen stellen an die Informations- und Kommunikationstechnologie besondere Anforderungen. Die Vielfältigkeit an Beeinträchtigungen führt auch dazu, zahlreiche und sehr unterschiedliche Aspekte in die Gestaltung von Webangeboten einbeziehen zu müssen.

Welche Kriterien erfüllt werden müssen, um ein optimal nutzbares Webangebot umzusetzen, ist maßgeblich von den angebotenen Inhalten, dem Zweck der Webseiten und den Zielgruppen abhängig, die der Service-Anbieter anspricht.

Für Dokumentation und Darstellung einer Beispielgemeinde siehe https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/hilfe/13388.html#partner

Den Rechtsrahmen für barrierefreie Webangebote bilden verschiedene Bestimmungen:

Der Artikel 7 der Bundesverfassung formuliert den Gleichheitsgrundsatz und normiert auch ein spezifisches Diskriminierungsverbot für behinderte Menschen. Bund, Länder und Gemeinden bekennen sich dazu, die Gleichbehandlung von behinderten und nicht behinderten Menschen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten.

Eine wichtige Umsetzung dieser verfassungsrechtlichen Vorgaben erfolgte durch das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG)⁷⁹. Als Beurteilungsmaßstab werden für Angebote im Internet die WAI-Leitlinien⁸⁰ herangezogen.

In § 1 Abs. 3 E-GovG ist gesetzlich verankert, barrierefreien Zugang zu behördlichen Internetauftritten für Menschen mit Einschränkungen umzusetzen. Damit sollen internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit umgesetzt und eingehalten werden. In Verwaltungsbereichen wo dies nicht der Fall ist, ergibt sich daher noch dringender Handlungsbedarf.

Weitere Festlegungen trifft § 29 Abs. 7 Zustellgesetz und der § 3 Abs. 1 Z 10 der Zustelldiensteverordnung, welche sich für die barrierefreie Umsetzung der elektronischen Zustellung auf den jeweiligen Stand der Technik beziehen.

Die aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen der Republik Österreich für IT-Leistungen Software⁸¹ (ABV-IT/SW) verlangen von der Auftragnehmerin bzw. vom Auftragnehmer eine detaillierte und nachprüfbare Beschreibung,

_

Zum sogenannten "Behindertengleichstellungspaket" gehören neben dem BGStG weiters eine Novelle zum Behinderteneinstellungsgesetz und zum Bundesbehindertengesetz. Darüber hinaus wurden einzelne Bestimmungen im Bundessozialamtsgesetz, im Gleichbehandlungsgesetz, im Bundesgesetz über die Gleichbehandlungskommission und die Gleichbehandlungsanwaltschaft sowie im Bundes-Gleichbehandlungsgesetz geändert.

Web Content Accessibility Guidelines – http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de
 http://www.bbg.gv.at/fileadmin/daten/Downloads/vkc/AVB-IT_2011-06_Software.pdf

inwieweit ihr Produkt durch Menschen mit Behinderungen barrierefrei genutzt werden kann. Zusätzlich muss eine Ansprechperson für dieses Thema genannt werden.

4.5 Die Amtssignatur

So wie im E-Government eine Person mit ihrer Bürgerkarte Anträge digital signiert, gibt es auch seitens der Behörde eine digitale Unterschrift, die Amtssignatur genannt wird. Die Amtssignatur wird auf Bescheide und andere Erledigungen seitens einer Behörde aufgebracht und macht damit kenntlich, dass es sich um ein Behördenschriftstück handelt. Anhand der Amtssignatur ist zum einen erkennbar, von welcher Behörde das Dokument stammt und zum anderen gewährleistet sie die Prüfbarkeit des Dokuments.

Abbildung 17 Empfohlene Darstellung der Amtssignatur (Muster)

BPD #	Unterzeichner	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Datum/Zeit-UTC	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://hierdieURL1.gv.at
AMTSSIEGEL		Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://hierdieURL2.gv.at
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert. Auch ein Ausdruck dieses Dokuments hat gemäß § 20 E-Government-Gesetz die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.	

Quelle: Bundeskanzleramt, http://www.bka.gv.at/amtssignatur

Die Amtssignatur muss über bestimmte Merkmale verfügen, mit denen die Sicherheit der Signatur an sich und die Gültigkeit des Dokumentes auch bei einem Ausdruck auf Papier gewährleistet ist. Das E-Government-Gesetz hält in § 19 fest, dass neben der Bildmarke und der Information der Prüfbarkeit der Signatur auch ein Hinweis enthalten sein muss, dass das Dokument amtssigniert wurde. Damit aber alle Beteiligten im E-Government die Amtssignatur leicht erkennen können, egal ob Bürgerin bzw. Bürger, Unternehmen oder Behörden, ist ein einheitliches Erscheinungsbild sinnvoll. Neben der Hoheitsverwaltung darf die staatliche Verwaltung nunmehr gem. § 19 Abs. 2

E-GovG auch im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung die Amtssignatur verwenden. In einem solchen Fall muss jedoch zwingend im Feld "Hinweis" die Information, dass der Ausdruck des amtssignierten Dokuments auch die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde hat, entfallen.

Abbildung 18 Amtssignatur im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung

v Ösr.	Unterzeichner	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
BPD #	Datum/Zeit-UTC	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	Prüfinformation	Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur finden Sie unter: https://hierdieURL1.gv.at Informationen zur Prüfung des Ausdrucks finden Sie unter: https://hierdieURL2.gv.at
Hinweis	Dieses Dokument wurde amtssigniert.	

Quelle: Bundeskanzleramt, http://www.bka.gv.at/amtssignatur

Vom Bundeskanzleramt werden kostenfreie Module zur Verfügung gestellt, mit denen sich die Online-Applikation bzw. die aktuelle Bürgerkarten-Software in die jeweilige Verwaltungs-IT-Infrastruktur integrieren lassen. Zentrale IT-Dienstleister der Verwaltung bieten das Service der Amtssignatur auch als sogenanntes Shared Service an, somit ist innerhalb der Verwaltung keine interne Lösung notwendig.

4.6 Elektronische Zahlung / e-Rechnung an den Bund

So wie beim traditionellen Behördenverfahren können auch beim elektronischen Verfahren Kosten und Gebühren anfallen. Daher muss es auch die Möglichkeit geben, diese Kosten online zu bezahlen. Es gibt heute schon verschiedenste Online-Zahlungssysteme, beginnend mit dem Online-Banking über verschiedene mobile Zahlungssysteme wie etwa Paybox bis hin zu Kreditkarten. All diese Online- Zahlungssysteme können in das elektronische Behördenverfahren integriert werden. Für die Einbindung von

Online- Zahlungssystemen wurde eine spezielle Schnittstelle exakt für diese Ansprüche entwickelt: EPS-online⁸².

So wie heute schon bei Einkäufen in vielen Internet-Shops die Zahlungsmodalitäten bequem und rasch abgewickelt werden können, funktioniert auch die Elektronische Zahlung im E-Government. Die Behörde bekommt noch während der Verfahrensabwicklung die elektronisch signierte Rückmeldung der erfolgten Zahlung etwa durch die Bank. Die Behörde muss nicht, wie es in den Zeiten des Zahlscheins üblich war, auf den Zahlungseingang warten, um das Verfahren abzuschließen, sondern kann sofort loslegen.

Praxisbeispiele für die elektronische Zahlung im E-Government gibt es viele. So etwa die "Strafregisterbescheinigung" oder die "Elektronische Meldebestätigung". Nach dem Beantragen der Meldebestätigung wird die Gebühr komfortabel über ein elektronisches Zahlungssystem entrichtet.

Seit 1. Jänner 2014 sind die Vertragspartnerinnen bzw. Vertragspartner des Bundes im Waren- und Dienstleistungsverkehr verpflichtet, Rechnungen ausschließlich in elektronisch strukturierter Form einzubringen. Seit Jahresbeginn werden von den Bundesdienststellen (eine ausführliche Liste sowie weitere Details finden sich unter www.erb.gv.at) keine Papierrechnungen mehr akzeptiert. Ausnahme bildet hier lediglich der Barzahlungsverkehr.

Bereits seit 1. Jänner 2013 ist die Einbringung von e-Rechnungen an den Bund⁸³ über das Unternehmensserviceportal möglich. Nach einer ersten Prüfung auf formale Fehler wird die elektronische Rechnung an die entsprechende Dienststelle weitergeleitet. Eine Rechnungskopie im PDF-Format wird automatisch erzeugt und an die in der elektronischen Rechnung angegebene(n) E-Mail-Adresse(n) als Bestätigung der Einbringung rückübermittelt. Sollte die Rechnungseinbringung nicht funktioniert haben, wird die Absenderin bzw. der Absender vom System darauf aufmerksam gemacht.

83 www.erb.gv.at

-

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5227/Default.aspx

Die elektronische Übermittlung von Rechnungen an den Bund und die daraus resultierende automatische Verarbeitung beschleunigen Verwaltungsabläufe und helfen, Kosten zu sparen. Neben den Einsparungen bei den Portogebühren führt die E-Government Lösung selbstverständlich auch zu einer Reduktion von Umweltbelastungen.

4.7 Elektronische Zustellung



Die Verwaltungseinheiten stehen vor der Herausforderung, einerseits ihre Budgets mittels Einsparungen weiter zu konsolidieren und andererseits ihre Services im Sinne eines modernen Dienstleisters zu verbessern. Mit der elektronischen Zustellung verfügt die öffentliche Verwaltung über ein Werkzeug, das das Potential besitzt, beide

oft gegenläufige Forderungen zu erfüllen. Als wesentlicher Bestandteil der serviceorientierten Verwaltung ermöglicht die E-Zustellung für Privatpersonen und Unternehmen den zeitsparenden, komfortablen Zugriff auf elektronisch zugestellte Dokumente. Aber auch Behörden profitieren von effizienteren Abläufen und sinkenden Kosten. Ein wesentliches Ziel der Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst liegt darin, dass Bürgerinnen und Bürger nur einen elektronischen Postkasten haben müssen, in dem sie sämtliche Zustellstücke in Empfang nehmen können. Damit wird der oft unüberschaubaren digitalen Nachrichtenflut entgegengewirkt.

Ein weiterer Vorteil der E-Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst für die Absenderin bzw. den Absender liegt in der Nachweisbarkeit. Ein bedeutender Teil der behördlichen Kommunikation verlangt nämlich die nachweisliche Übergabe an die Empfängerin bzw. den Empfänger. Dies geschieht bei der herkömmlichen Zustellung mittels RSa- oder RSb-Brief, indem sich die Empfängerin bzw. der Empfänger bei der Entgegennahme gegenüber der Zustellerin bzw. dem Zusteller oder am Postamt ausweist und den sogenannten Rückschein eigenhändig unterschreibt. Diese Empfangsbestätigung wird in weiterer Folge an die Absenderin bzw. den Absender rückübermittelt. Die nachweisliche elektronische Zustellung erfordert eben-

falls hinreichende Sicherheit und Vertraulichkeit, somit eine eindeutige Identifikation und Authentifizierung der Empfängerin bzw. des Empfängers. Diese Kriterien werden mit der Bürgerkarte (Handy-Signatur, aktivierte e-card...) erfüllt. Bei der nachweisbaren Übernahme unterschreibt die Empfängerin bzw. der Empfänger mit der qualifizierten elektronischen Signatur ihrer bzw. seiner Handy-Signatur oder kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) auch den elektronischen "Rückschein", der wiederum der Behörde rückübermittelt wird. Durch diese verlässliche Nachweisbarkeit unterscheidet sich die Zustellung über einen behördlichen elektronischen Zustelldienst von einer konventionellen E-Mail, bei welcher der persönliche Empfang einer Nachricht in aller Regel kaum nachweisbar ist. Zudem besteht die Möglichkeit, dass elektronische Zustelldienste auch nicht-behördliche Dokumente nachweislich elektronisch versenden, wovon in den nächsten Jahren mehr und mehr privatwirtschaftliche Unternehmen profitieren könnten.

Für Behörden liegt der wohl bedeutendste Vorteil gegenüber dem klassischen Postweg bei den möglichen Kosteneinsparungen. Diese ergeben sich vor allem aus der Reduktion von Portokosten sowie des manipulativen Aufwandes und dem Wegfall von Papier und Kuverts. Derzeit beläuft sich der finanzielle Aufwand – für eine E-Zustellung über einen elekt-



ronischen Zustelldienst – für die zustellende Behörde auf ein halbes Briefporto (= derzeit die Hälfte von 0,62 €) plus Umsatzsteuer, d. h. in Summe 0,372 € Eventuell sind noch die Kosten für die Papierverständigung der Empfängerin bzw. des Empfängers in der Höhe des Portos (derzeit 0,744 € inkl. USt) zu übernehmen. Stellt man diesen finanziellen Aufwand den 4,20 € für einen RSa- bzw. 2,10 € für einen RSb-Brief gegenüber, zeigt sich das enorme Einsparungspotenzial in diesem Bereich.

Das System der dualen Zustellung⁸⁴ bietet Behörden den Vorteil einer einheitlichen Schnittstelle für die elektronische Zustellung und Papierzustellung. Ob die Zustellung letztlich elektronisch oder konventionell erfolgt, ergibt sich aus der Erreichbarkeit der Empfängerin bzw. des Empfängers über einen elektronischen Zustelldienst. Das bedeutet, es wird bei jedem Zustellstück routinemäßig abgefragt, ob die Empfängerin bzw. der Empfänger bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist. Ob die Zustellung schlussendlich elektronisch oder konventionell erfolgt, bleibt für das Verfahren irrelevant.

Auch wenn die E-Zustellung nicht gänzlich die Papierzustellung ersetzen wird, ist sie ein zentrales Element auf dem Weg zu mehr Komfort für Verwaltungskundinnen und -kunden sowie zu mehr Kosteneffizienz auf Seiten der Versendenden.

4.8 Styleguide für elektronische Formulare

Nicht nur bei der Amtssignatur müssen bestimmte Regeln beachtet werden, sondern auch bei Online-Formularen. In den Anfängen des E-Government konnten Formulare lediglich herunter geladen, ausgedruckt und händisch ausgefüllt werden. Nun geht die Entwicklung stark in Richtung medienbruchfreie Prozesse, d. h. es können immer mehr Formulare online ausgefüllt werden.

Da Webformulare meist der Schlüssel zu den verschiedensten Online-Angeboten des E-Government sind, ist eine einheitliche Gestaltung äußerst wichtig. Daher wurde ein Styleguide für elektronische Formulare entwickelt, der die Grundlage für die standardisierte, benutzungsfreundliche und zugängliche Gestaltung von Internet-Formularen ist.

http://www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte/1-edelivery#sub-dualzuse

Behörden sollten ihre Internet-Formulare an den Kriterien des Styleguides ausrichten – sofern nicht eine andere Gestaltungsform gesetzlich vorgeschrieben ist. Dieses einheitliche Erscheinungsbild der digitalen Verwaltung fördert E-Government, weil sich die Bürgerinnen und Bürger besser zurechtfinden. Parallelen zwischen den Formularen haben einen Wiedererkennungswert und helfen den Nutzerinnen und Nutzern bei der Orientierung und Navigation durch das jeweilige Online-Formular. Außerdem können Synergieeffekte bei der Formular-Erstellung genutzt werden, frei nach dem Motto: Warum etwas neu erfinden, wenn es das schon gibt?

Folgende grafische Grundlagen, bzw. Rahmenbedingungen wurden im Styleguide festgelegt:

- Der grundlegende Aufbau eines Online-Formulars umfasst wiederkehrende Formularelemente wie Adressat (Behörde), Bezeichnung (Titel), einleitenden Text zur Erklärung, Hinweise zum Ausfüllen, Fehlerprüfung, Anmerkungen zum Antrag, Schlusstext sowie Navigation, Formularkennung und Position im Formular.
- Der Inhalt des Formulars gliedert sich in Blöcke für Antragstellerin bzw. Antragsteller, Adresse, Antrag und Beilagen.
- Die Formularblöcke wiederum strukturieren sich in einzelne Teile (Bausteinbezeichnung, Gestaltung, Leittexte, Hinweise, Eingabe- und Auswahlfelder). Bestimmungen für den Einsatz von Schriften, Linien, Farben, Standarddaten, grafischen Elementen, Links und Glossar ergänzen den Styleguide.

Der Styleguide beschreibt das Aussehen und Datenblöcke eines Formulars, die Datenelemente werden mit technischen XML-Spezifikationen beschrieben – siehe dazu auch das Kapitel Technik. Der Abschlussdialog geht zudem auf prozesstechnische Elemente bei der Handhabung von Formularen ein.

4.9 Styleguide für Webanwendungen

Immer öfter werden Anwendungen von Behörden mit dem Ziel erstellt, diese auch anderen Behörden zur Verfügung zu stellen. Dabei kann ein großer wirtschaftlicher Vorteil lukriert werden, da die Anwendungen nicht von jedem Partner selbst entwickelt und betrieben werden müssen. Ermöglicht wird dies unter anderem durch die in den letzten Jahren in Österreich entwickelten E-Government-Strategien (Portalverbund, Security- und Rollenkonzepte, etc.) und dem technischen Umfeld (PVP, gemeinsame Datenmodelle, Webservice-Schnittstellen, etc.).

Der Styleguide für (behördenübergreifende) Webanwendungen ⁸⁵ kommt für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz. Das Dokument richtet sich an Projektleiterinnen und Projektleiter, Entwicklerinnen und Entwickler von behördenübergreifenden Webanwendungen sowie Verantwortliche für Styleguides von Webanwendungen und bildet die Grundlage für einen strukturierten Aufbau von Webanwendungen, für eine systematische Gliederung des Inhalts und eine einheitliche äußere Form (Layout). Ziel ist es, die wesentlichen Bestandteile eines einheitlichen Bedienkonzepts in Form von Mustern und Best Practices darzustellen.

Dadurch soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Usability sowie eine geringere Einarbeitungszeit der über verschiedene Organisationen verteilten Benutzerinnen und Benutzern erreicht werden.

4.10 Diakritische Zeichen

Im E-Government sind diakritische Zeichen vorgeschrieben, die Systeme müssen die zu Buchstaben gehörigen "kleinen Zeichen" wie Punkte, Striche, Häkchen oder Kringel, die eine besondere Aussprache oder Betonung

http://reference.e-government.gv.at/AG-PS-Styleguide-fuer-Webanwen.2891.0.html

markieren und unter oder über dem Buchstaben angebracht sind, verstehen, verarbeiten und wiedergeben können. Das Bundesministerium für Finanzen hat eine Bundeslizenz für die Bibliothek diakritische Zeichen (auf Basis des zentralen Melderegisters) organisiert. Die Lizenz- und Wartungskosten werden vom Bundesministerium für Finanzen getragen. Die Umsetzung erfolgt über die BRZ-GmbH. Diese Softwarebibliothek umfasst die Transformation, Verifikation, Präsentation und Eingabe von diakritischen Zeichen (in einer Eingabemaske). Die technische Einsatzmöglichkeit erstreckt sich auf Java und .NET Plattformen.

4.11 Die E-Government-Bausteine

Wie bereits im Kapitel "Unternehmen" erklärt, basiert E-Government auf frei verfügbaren Software-Bausteinen, den MOAs. Diese lassen sich auch in die Online-Portale der Gemeinden und Bezirksvertretungen einfach "einbauen".

Wenn eine Bürgerin bzw. ein Bürger die Webseite einer Gemeinde besucht und dann ein Formular aufruft, kann sie bzw. er den Online-Antrag mit ihrer bzw. seiner Bürgerkarte signieren. Die Verwaltungsbehörde wiederum kann mit Hilfe eines MOA-Moduls die Signatur prüfen und ein amtliches Behördenstück entweder digital oder analog als Papierausdruck verschicken.

Folgende Module werden im Kapitel "Technik" zur Veranschaulichung vorgestellt: Zur Identifizierung wird das MOA ID genutzt – dieses Modul ermöglicht das sichere Login mit der Bürgerkarte. Die Signatur- und Dokumentprüfung wird über das MOA SP abgewickelt. Die Serversignatur MOA SS erstellt die Unterschrift der Behörde, etwa einer Gemeinde und das Zustellungs-Modul MOA ZS sorgt dafür, dass Schriftstücke sicher elektronisch zugestellt werden.

Das Portal E-Gov:Labs⁸⁶ bildet die zentrale Anlaufstelle für all jene, die an den Aktivitäten und Entwicklungen rund um die offenen E-Government-Bausteine teilhaben wollen. Dazu bietet E-Gov:Labs Interessierten u.a. eine Übersicht aller derzeit verfügbaren Open-Source-Software-Bausteine (MOA-ID/SS/SP/AS/ZS, PDF-AS etc.).

Die eigentliche Software ist auf der gemeinsamen Open-Source-Plattform der Europäischen Kommission, Joinup⁸⁷, zum Download bereitgestellt und gewartet. Joinup ist eine Kollaborationsplattform, die Informationen zu diversen europäischen Open-Source-E-Government-Projekten bereitstellt – darunter unter anderem die Module für Online Applikationen – und die Community dabei unterstützt Projekte bzw. Software aufzufinden, neue Projekte zu realisieren und deren Interoperabilität sicherzustellen.



Abbildung 19 joinup Plattform

Quelle: http://joinup.ec.europa.eu/

http://www.egovlabs.gv.at

⁸⁷ http://joinup.ec.europa.eu/

4.12 Elektronische Vollmacht

Wie bereits in den Kapiteln "Bürgerinnen und Bürger" sowie "Unternehmen" erläutert, können Bürgerinnen und Bürger die ein Online-Verfahren nicht selbst abwickeln wollen, diese Aufgabe einer Stellvertreterin bzw. einem Stellvertreter übertragen. Voraussetzung dafür ist eine elektronische Vollmacht, die mit Hilfe der Bürgerkarte/Handy-Signatur des Stellvertreters elektronisch zugänglich gemacht wird.

Bürgerinnen und Bürger können auch einen Organwalter bei Gemeinden oder Bezirksverwaltungsbehörden damit bevollmächtigen, bürgerkartenbasierte elektronische Anträge für sie durchzuführen. Der Online-Antrag wird mit der Bürgerkarte/Handy-Signatur der Organwalterin bzw. des Organwalters signiert.

4.13 Elektronischer Akt (ELAK)

Papierakte können, wie die Erfahrung zeigt, verloren gehen: Sie werden verlegt, falsch abgelegt oder landen in den dunklen Ecken von Archiven. Eine der bedeutendsten E-Government -Entwicklungen für die Verwaltung ist der elektronische Akt, auch "ELAK" abgekürzt. Er ermöglicht eine nahtlose Kommunikation zwischen Behörden, Ämtern und den verschiedensten Dienststellen der Verwaltung aber auch der Wirtschaft und verkürzt die Reaktions- und Durchlaufzeiten um bis zu 15 Prozent.

2001 wurde der ELAK erstmals im Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten und im Bundeskanzleramt flächendeckend eingesetzt. Mittlerweile wurde der ELAK bundesweit ausgerollt und auch die Landesregierungen führen Schritt für Schritt ELAK-Systeme ein.

Die Vorteile der elektronischen Aktenverarbeitung liegen auf der Hand: Der ELAK trägt wesentlich zur Verkürzung der Bearbeitung von Anträgen bei, weil Akten nicht mehr von Ministerium A zu Behörde B geschickt werden müssen, sondern praktisch online bearbeitet werden können. Abläufe können parallel und standardisiert ablaufen, Recherchen werden direkt vom

Arbeitsplatz aus gemacht und der Arbeitsprozess ist völlig transparent – man weiß zu jedem Zeitpunkt praktisch auf Knopfdruck Bescheid, wer einen Akt gerade in seinem Arbeitsvorrat hat bzw. wie weit die Bearbeitung des Akts fortgeschritten ist. Außerdem gibt es keine Medienbrüche (Ausdrucke, Scans), weil der ELAK auf einem einheitlichen System mit einheitlichen Schnittstellen beruht.

Die Tage der traditionellen papierorientierten Aktenverarbeitung gehören jedenfalls mehrheitlich der Vergangenheit an, die Aktenbe- und -verarbeitung erfolgt durch automatisierte Geschäftsprozesse und die Verwaltung arbeitet kontinuierlich an der Weiterentwicklung des ELAK. So wird der ELAK der Zukunft auch wesentliche Elemente von Social Enterprise Network Lösungen integrieren, um den Verwaltungsarbeitsplatz den immer neuen Anforderungen anzupassen.

4.14 Arbeitsplatz der Zukunft

Im Auftrag der Präsidialvorstände der Bundesministerien wird seit dem Kick-Off am 7.Oktober 2013 in einem gemeinsamen Projektteam an der Zukunft des ELAKs gearbeitet. Die erste, konzeptionell-organisatorische Phase wurde im 1. Quartal 2014 abgeschlossen. Die Arbeiten am Organisationskonzept des "Elektronischen Dienstleisters" – so der Projektname – haben sehr rasch gezeigt, dass es dabei nicht nur um den "ELAK" im bisherigen Verständnis geht, sondern um den künftigen Arbeitsplatz der Verwaltung. Dieser muss vor allem die zahlreichen bereits verfügbaren neuen Arbeitsmethoden der Social Networks berücksichtigen und den Menschen – sowohl die Verwaltungsmitarbeitenden als auch Bürgerinnen und Bürger – unterstützen.

In Phase 1 wurde in sechs Arbeitsgruppen mit Expertinnen und Experten der Bundesverwaltung ein Organisationskonzept erarbeitet, welches die Themen formelles und informelles Arbeiten, Wissensmanagement, Managementsteuerung, Mobilität, intuitives Arbeiten und Alltagssprache sowie die Kostenfragen behandelt. Dabei wurden unterschiedliche informelle Werkzeuge wie soziale Medien, Wikis, Beteiligungs- und Diskussionslösungen aus organisa-

torischer Sicht auf ihre Eignung hin betrachtet, damit Verwaltungsaufgaben effektiv und effizient zu erledigen.

Durch die demografische Entwicklung der Mitarbeitenden in der Veraltung wurde der Bedarf an Wissensmanagement und neuen Managementmethoden und -mitteln, bei einer verstärkten Mobilität, analysiert und als organisatorisch-funktionale Beschreibung eines Management Cockpits beschrieben. Das Aktenwesen aus der Zeit Maria Theresia wurde dabei auch wesentlich überarbeitet: keine klassischen Aktenpläne mehr, neue Geschäftszahlensystematik, gesicherte und freie Objekte statt Akten und Eingangsstücken, Wegfall der Übergänge Registrierung und Protokollierung, usw. Dieses Organisationskonzept ist die Grundlage für weitere Detailbeschreibungen in der Phase 2, welche im 2. Quartal 2014 startet.

Um in der nächsten Phase mit neuen Tools Erfahrung zu sammeln werden das Organisationskonzept Online konsultiert und mittels einer Online-Umfrage unter den Mitarbeitenden der Bundesverwaltung das Stimmungsbild und die Bedürfnisse abgefragt. Die angedachten Möglichkeiten – wie die Vereinheitlichung der Geschäftstypen, eine schlankere Struktur der Geschäftszahl sowie die Reduktion auf insgesamt vier Zugriffsebenen – sollen bewertet und kommentiert werden. Die Ergebnisse dieses breit aufgesetzten Feedbackprozesses fließen unmittelbar in die Arbeiten der Projektphase 2 ein. Der Auftrag der Präsidialvorstände für diese Phase legt den Fokus auf die Konkretisierung der organisatorischen Überlegungen in funktionale Anforderungen sowie auf die Prüfung des rechtlichen Anpassungsbedarfs. Für die nächsten Schritte wird das Projektteam um weitere technische und juristische Experten ergänzt.

4.15 Digitales Archiv Österreich

"Kein Dokument darf verloren gehen, weder heute noch morgen und auch nicht in hundert Jahren." Diesem Grundprinzip folgt, nach fachgerechter Vorbereitung, das Digitale Archiv Österreich - ein Speichersystem an zwei Standorten und eine auf dem Open Archival Information System (OAIS) Referenzmodell basierende Software.

Die flächendeckende Verwendung des elektronischen Aktes in der Bundesverwaltung erfordert auch dessen fachgerechte Archivierung. Gemäß Bundesarchivgesetz ist das Österreichische Staatsarchiv nicht nur für die ordnungsgemäße Auswahl, Übernahme und Verwahrung des elektronischen Originals, sondern auch für die langfristige (=ewige) Lesbarkeit der Daten verantwortlich. Dies wird durch die Errichtung eines Speichersystems – dem Digitalen Archiv Österreich - sowie der entsprechenden Software sichergestellt. Im Sinne der Kosteneffizienz wurde vom Bundeskanzleramt eine Generallizenz beschafft, die es allen österreichischen Ländern, Städten, Gemeinden und anderen öffentlichen Körperschaften ermöglicht, diese Archivlösung ohne eigene Ausschreibung jedoch mit einem eigenen Mandanten mitbenützen zu können.

4.16 Portalverbund

E-Government kann nur dann effizient funktionieren, wenn es zwischen den Behörden eine enge und verwaltungsübergreifende Zusammenarbeit gibt. Dies geschieht technisch, in dem sich Verwaltungsportale zu einem Portalverbund zusammenschließen und gemeinsam die bestehende Infrastruktur nutzen.

Portale haben den Vorteil, dass mehrere Applikationen über einen Punkt zugänglich werden. Die Identität einer Benutzerin bzw. eines Benutzers wird im Zuge des Anmeldevorganges am Portal nur einmal überprüft. Sie bzw. er muss sich nur einmal "ausweisen", um auf mehrere Ressourcen, Informationsquellen oder "digitale Abteilungen" (sofern dafür berechtigt) zugreifen zu können. In der Fachsprache wird dieses Einmal-Ausweisen auch "Single Sign On" bezeichnet.

Die Teilnahme am Portalverbund wird durch die Portalverbundvereinbarung ⁸⁸ geregelt. Diese enthält Rechte und Pflichten, die von den teilnehmenden Portalbetreibern einzuhalten sind. So soll zwischen den Betreibern von Stammportalen, die die Benutzerinnen bzw. Benutzer verwalten und den Anwendungsbetreibern eine Vertrauensbasis geschaffen werden.

Technisch und organisatorisch ist die Kommunikation im Portalverbund durch das Portalverbundprotokoll (PVP) und durch die Festlegung von Sicherheitsklassen geregelt. Der Anwendungsbetreiber bestimmt, welche seiner Anwendungen über welches Anwendungsportal zugänglich sind. Abwendungsbetreiber legen unter Beachtung sämtlicher Datenschutzbestimmungen fest, welche Stellen bzw. welche Vertreterinnen und Vertreter dieser Stellen zugriffsberechtigt sind und definiert für seine Anwendungen je nach Aufgabenstellungen der Benutzerinnen und Benutzer Rollen mit entsprechenden Zugriffsrechten.

Mittlerweile sind bereits über 1300 Services über den Portalverbund verfügbar. Es ist somit ein etablierter Standard.

4.17 E-Government Musteranwendung

Wie sollte ein Online-Verfahren aufgebaut sein?

Nachhaltige E-Government Lösungen müssen, wie bereits im ersten Kapitel erwähnt, modular aufgebaut sein, um einen Baustein im Bedarfsfall gegen einen neueren austauschen zu können. Rasch und kostengünstig kann so auf geänderte Rahmenbedingungen, seien sie organisatorischer, technischer oder rechtlicher Natur, reagiert werden.

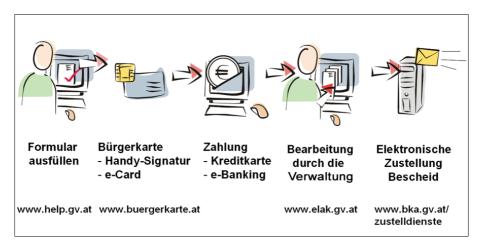
Die Regelungen der Portalverbundvereinbarung und das Formular für die Beitrittserklärung findet man in der Seite Portalverbund unter http://reference.E-Government.gv.at

Die meisten E-Government-Verfahren laufen nach dem gleichen Muster ab, denn egal ob man eine Meldebestätigung bestellt, einen Strafregisterauszug oder eine Wohnbauförderung beantragt, der Ablauf dahinter ist größtenteils ident:

Ein elektronischer Antrag wird direkt am Bildschirm der Nutzerin bzw. des Nutzers erstellt, elektronisch signiert und an die Behörde übermittelt. Fallen Kosten an, werden diese elektronisch bezahlt. Wird ein Antrag genehmigt, kann das von der Behörde signierte Dokument elektronisch an die Antragstellerin bzw. den Antragsteller elektronisch zugestellt werden, dies gilt auch für Dokumente die nachweislich (RSa, RSb) zuzustellen sind. Eine Transaktion beinhaltet also immer wiederkehrende Basiselemente: elektronisches Formular, elektronische Signatur, elektronische Zahlung, behördliches Signieren/Amtssignatur und elektronische Zustellung.

Um Behörden und Ämter den Schritt in Richtung E-Government zu erleichtern, wurde ein Musterverfahren entwickelt. Anhand dieses Verfahrens wird gezeigt, wie die einzelnen E-Government Komponenten in ihrer Gesamtheit umgesetzt werden können. Nachfolgend die wichtigsten Bausteine jedes elektronischen Verfahrens:

Abbildung 20 E-Government Musteranwendung



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

- Ausfüllen eines Antragsformulars im Web. (Im Falle der Meldebestätigung ruft man das Online-Formular auf der Webseite des virtuellen Amtshelfers, HELP.gv.at, auf.)
- 2. Im zweiten Schritt wird das Formular direkt am PC ausgefüllt.
- Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller werden mittels Handy-Signatur (Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon) bzw. kartenbasierter Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) eindeutig identifiziert und authentifiziert.
- 4. Das vollständige Formular samt Information über die anfallenden Kosten wird angezeigt.
- Das ausgefüllte Formular wird durch Eingabe des Signatur-PINs mit der kartenbasierten Bürgerkarte bzw. des TAN-Codes mit dem Mobiltelefon (Handy-Signatur) unterschrieben.
- Als nächster Schritt wird die Zahlungsmethode (Paybox, Internetbanking) ausgewählt und die Überweisung elektronisch getätigt. (Siehe auch Kapitel Elektronische Bezahlung).
- 7. Der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller wird im Mailprogramm angezeigt, dass ein Dokument (z. B. beantragte Meldebestätigung) im elektronischen Zustellpostfach abgeholt werden kann.
- 8. Beim Abholen des Zustellstücks authentifiziert man sich beim Zustelldienst mit seiner kartenbasierten Bürgerkarte bzw. der Handy-Signatur am Mobiltelefon und erhält beispielsweise die amtssignierte Meldebestätigung, die man ausdrucken, speichern und weiterleiten kann.

4.18 Policies

Um die Potentiale von E-Government ausschöpfen zu können, sind nicht nur technische Standards und kompatible Softwarelösungen vonnöten, sondern

auch genaue Regeln, wie die digitale Kommunikation funktionieren soll. Diese Art von Bestimmungen werden auch "Policies" genannt.

4.18.1 Internet Policy

Die Internet Policy ist die Basis für die Internetkommunikation zwischen Bund, Ländern und Gemeinden sowie mit Bürgerinnen bzw. Bürgern und Unternehmen. Diese Konvention beschreibt in allgemeiner Form mögliche Wege der Harmonisierung in der Kommunikation von Behörden zu Bürgerinnen und Bürgern, zur Wirtschaft und zwischen Behörden.

4.18.2 Transfer-Policy

Mit der Transfer Policy wird bestimmt, wie die öffentliche Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung via Dateitransfer vorgehen muss. Unter anderem wurden in der Transfer-Policy folgende Regeln festgehalten:

4.18.3 E-Mail-Policy

Die E-Mail-Policy enthält Vorschläge, wie sich Bedienstete der öffentlichen Verwaltung bei der elektronischen Datenübermittlung mittels E-Mail verhalten sollen. Ziel dieser Policy ist es, Mindestanforderungen für den Umgang der öffentlichen Verwaltung mit dem Medium E-Mail zu definieren. Beispielsweise sollte der Kontakt zu Bürgerinnen und Bürgern – wo immer möglich – über ein Web-Interface stattfinden, z. B. über ein Web-Formular.

4.18.4 Domain-Policy

Die Domain-Policy zielt darauf ab, das Bild der öffentlichen Verwaltung im Internet (also der einzelnen Webseiten der Behörden) einheitlich erscheinen zu lassen und die Einhaltung diverser Sicherheits- und organisatorischer Anforderungen zu garantieren.

So müssen auf jedem Webauftritt ein Impressum, eine Kontaktadresse und eine Suchfunktion vorhanden sein. Optionale Funktionalitäten sind elektronische Formulare oder Sitemaps. Außerdem wird beim Layout auf die Einhaltung von WAI-Standards für Barrierefreiheit besonderen Wert gelegt.

4.18.5 gv.at Domainregistrierungs-Policy

Bei der Darstellung der öffentlichen Verwaltung sollen die behördlichen Webseiten unter einer gemeinsamen Domäne, nämlich ".gv.at", auftreten. Diese Maßnahme soll Vertrauen schaffen, da sich die Nutzerinnen und Nutzer darauf verlassen können, dass es sich im Wesentlichen um eine behördliche Information oder Dienstleistung handelt. Die "öffentliche Verwaltung" soll schon in der Adressleiste sichtbar werden. Die Vergabe der .gv.at-Domain erfolgt durch das Bundeskanzleramt und ist für die Behörden kostenlos. Die technische Administration wird vom Magistrat Wien durchgeführt. Neben der Stärkung des Vertrauens für Bürgerinnen bzw. Bürger und Unternehmen bieten die gv.at-Domains auch Schutz vor Domain Grabbing⁸⁹. Die Antragsformulare sowie weitere hilfreiche Informationen zur Anmeldung⁹⁰ findet man im Internet. Eine Änderung der bislang verwendeten Internetadresse ist nicht notwendig. Diese kann problemlos auf die ".gv.at-Domain" umgeleitet werden.

4.19 Verzeichnisdienst

Heute müssen sowohl Bürgerinnen und Bürger wie auch Unternehmen und Behördenvertreterinnen und -vertreter im Amtskalender, in Landesmitteilungen und diversen anderen Publikationen nachlesen, um über Zuständigkei-

Bei Domain Grabbing versuchen Dritte durch Schutz der Internetadresse Gewinne bei eventueller Abtretung der Domain zu realisieren

^{90 &}lt;a href="http://www.wien.gv.at/ma14/netzwerkdienste/gv-at-domaintemplate.html">http://www.wien.gv.at/ma14/netzwerkdienste/gv-at-domaintemplate.html

ten in der Verwaltung informiert zu sein. Künftig liefert ein so genannter Verzeichnisdienst (elektronischer Amtskalender) den Überblick über sämtliche Behörden und deren Aufgaben. In diesem sind sämtliche relevanten Kontaktinformationen und Beschreibungen gespeichert und können in standardisierter Form abgefragt werden. Auch über das Behördenverzeichnis von HELP.gv.at ist es möglich, diese Information abzurufen.

Ein möglichst vollständiges und aktuelles Verzeichnis bedarf der Mitarbeit aller Verwaltungsbehörden, die regelmäßig einwandfreie Daten liefern müssen. Besonderer Bedeutung kommt dem Verzeichnis im Zuge der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie der EU zu, um zuständige Behörden der Länder-, Städte- und Gemeindeverwaltungen auffinden zu können.

4.20 Register

4.20.1 Registerkern

Register bilden eine wesentliche Basis für viele E-Government-Applikationen. Sie bieten die für die jeweiligen Verwaltungszwecke handlungsrelevanten Informationen und erzeugen im Verwaltungsbereich valide Daten. Dadurch wird rasches und verlässliches Verwaltungshandeln vielfach erst möglich. Durch öffentliche Register profitieren aber auch Unternehmen und Bürgerinnen bzw. Bürger von diesen Daten.

Im Regierungsprogramm 2009-2013 wurde unter dem Kapitel E-Government auch die Optimierung von Registeranwendungen vor allem zur Vereinfachung der Urkundenvorlage für die Bürgerinnen und Bürger festgeschrieben. Dies soll als wesentliche Maßnahme zur Vereinfachung von Verwaltungsverfahren – sowohl im internen Bereich als auch hin zu Bürgerinnen und Bürgern – gesehen werden. Eine gebietskörperschaftsübergreifende Arbeitsgruppe bestehend aus Bund, Ländern, Städten und Gemeinden hat dazu im Jahr 2010 folgende Evaluierung vorgenommen:

Die Verbesserung der Qualität von Registern ist eine zentrale Maßnahme, da nur durch valide Daten in den Registern eine Nutzung in den elektronischen Verfahrensabläufen forciert werden kann. Dazu ist ein Registerkern für natürliche und juristische Personen mit den notwendigen Attributen und optimalen Prozessen zur Befüllung und Aktualisierung festzulegen. Auf dieser Basis ist die Umsetzung der Registerbereinigung, -zusammenführung und -harmonisierung zu skizzieren. Zur Aufrechterhaltung einer aktuellen Registerbasis ist die Aktualisierung gesetzlich durch Meldepflichten abzusichern. Dort wo datenschutzrechtlich vertretbar, sind Datenübermittlungen gesetzlich zu ermöglichen und auch automatisierte Abfragemöglichkeiten einzurichten. Dazu sind standardisierte technische Schnittstellen über alle Register hinweg zu schaffen. Mit dem Bestehen derartiger Automationsmechanismen soll eine Verpflichtung der Behörden zur Abfrage der Register verankert werden.91 Damit würde für Unternehmen und Bürgerinnen und Bürger die Vorlage von Informationen, die über zentrale Register (z. B. Zentrales Melderegister) abfragbar sind, entfallen. Da insbesondere die Personenstandsdaten im Rahmen diverser Verfahren eine zentrale Rolle zur Optimierung darstellen, ist eine Umsetzung des zentralen Personenstandsregisters rasch voranzutreiben. So ist z. B. das zentrale Personenstandsregister der Schlüssel für einen optimalen Verfahrensablauf mit dem Fokus "One-Stop".

Diese Evaluierung bildet seither die Grundlage für eine Reihe von konkreten Umsetzungsmaßnahmen⁹², die zu einer schrittweisen Verbesserung des von der Verwaltung geführten Datenbestandes beiträgt. In diesem Zusammenhang von zentraler Bedeutung sind vor allem die eingangs erwähnten Registerkerne für natürliche und nicht-natürliche Personen, deren Funktionalität einerseits vom zentralen Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister (für natürliche Personen) und, andererseits, vom Unternehmensregister (für nicht-natürliche Personen) bereitgestellt wird.

⁹¹ Vgl. dazu Standarddokumentenregister

http://reference.e-government.gv.at/Register-Workshop-03042013.2919.0.html

4.20.2 Zentrales Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister

Das zentrale Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister wird vom Bundesministerium für Inneres betrieben und beinhaltet Informationen zu Personenstand und Staatsangehörigkeit von vorwiegend österreichischen Staatsbürgern. Das bedeutet konkret, dass die zuständigen Personenstandsund Staatsbürgerschaftsbehörden jede einzelne Geburt, jede Eheschließung bzw. Verpartnerung, jede Scheidung und jeden Sterbefall im Datenbestand des Registers vermerken und den jeweils betroffenen Personen zuordnen.

Durch die zentrale Ablage von Personenstands- und Staatsbürgerschaftsdaten und die Einrichtung von entsprechenden Abfragemöglichkeiten für einzelne Verwaltungseinheiten, entfällt u.a. für Bürgerinnen und Bürger bei Behördenkontakten in vielen Fällen die oftmals mühsame Vorlagepflicht von bestimmten Dokumenten bzw. Nachweisen (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, etc.).

Daneben stellt das zentrale Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregister sämtlichen österreichischen Verwaltungssystemen den Registerkern für natürliche Personen zur Verfügung, der die Personenkerndaten aller Bürgerinnen und Bürger an zentraler Stelle vorhält. Durch eine umfassende Vernetzung des Registerkerns mit weiteren Registern werden Qualität und Aktualität der von den österreichischen Verwaltungsbehörden verarbeiteten Daten verbessert und damit die Effizienz der öffentlichen Verwaltung nachhaltig gesteigert.

Der voraussichtliche Starttermin des zentralen Personenstands- und Staatsbürgerschaftsregisters ist für den ersten November 2014 angesetzt.

4.20.3 Unternehmensregister

Das von der Bundesanstalt Statistik Österreich betriebene Unternehmensregister fasst die Grunddaten aller nicht-natürlichen Personen an zentraler Stelle zusammen.

Dazu entnimmt es dem Firmenbuch, dem zentralen Vereinsregister sowie weiteren Registern Angaben wie z.B. die Unternehmensbezeichnung, den Unternehmenssitz oder auch die vertretungsbefugten Personen und stellt diese Daten anderen Registern und Anwendungen im Sinne eines Registerkerns nicht-natürlicher Personen zur Verfügung.

Analog zum Registerkern natürlicher Personen wird auch im Falle des Registerkerns nicht-natürlicher Personen durch eine enge Koppelung mit anderen Registern und Diensten auf eine Verbesserung der Qualität und Aktualität von unternehmensbezogenen Daten über die gesamte österreichische E-Government-Infrastruktur hinweg abgezielt.

4.20.4 Zentrales Gewerberegister

Im Juni 2012 fiel der offizielle Startschuss für die Umsetzung eines neuen zentralen Gewerberegisters (Projekt "GISA - GewerbeInformationsSystem Austria"). Verantwortlich für das Vorhaben zeichnet sich das Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend (BMWFJ).

Ziel des Projektes ist es – durch konsequente Berücksichtigung moderner E-Government-Prinzipien während der Realisierung – gewerbebezogene Verwaltungsverfahren in Zukunft einfacher und effizienter abwickeln zu können.

Die technische Basis des "GISA" bildet das Salzburger Gewerberegister, das punktuell modernisiert bzw. an die spezifischen Anforderungen des BMWFJ angepasst wird. Das neue zentrale Gewerberegister wird voraussichtlich Ende 2014 in Betrieb gehen.

4.21 E-Government-Ausbildung

Tatsache ist, dass trotz Internet, Computer und Handy viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Behörden noch etwas Scheu vor den gar nicht mehr so neuen "Neuen Medien" haben. Auch Argumente wie "es hat bis dato auch

in Papierform oder per E-Mail funktioniert" dürfen im Sinne von E-Government keine Rolle spielen. Da E-Government auf allen Ebenen der Verwaltung zunehmend an Bedeutung gewinnt, sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltungsbehörden eine entsprechende E-Government-Ausbildung erhalten – diese bildet die Grundlage dafür, dass E-Government-Lösungen vermehrt in den Verwaltungsprozessen verwendet und erfolgreich betrieben werden können. Die Verwaltungsakademie ⁹³ des Bundes bietet im Schloss Laudon praxisorientierte Aus- und Weiterbildungsseminare für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter und Führungskräfte an. In eigenen E-Government-Kursen können Bundes-, Landes- und Gemeindebedienstete ihr Verständnis für die elektronischen Informations-, Kommunikations- und Transaktionsprozesse vertiefen und Praxiserfahrung mit allen Facetten des E-Government sammeln bzw. können diese Kurse eventuell gemeinsam mit Verbänden der Bundesländer, Gemeinde, Städte organisiert und vor Ort in den Gemeinden durchgeführt werden.

Auch die Bürgerinnen und Bürger müssen dazu befähigt werden, die modernen Services der Verwaltung nutzen zu können. Spezielle Initiativen und Bildungsprogramme unterstützen Bürgerinnen und Bürger dabei. Um bereits Jugendliche mit den E-Government-Elementen vertraut zu machen, werden entsprechende Schritte bereits im Schulunterricht mitumgesetzt.

_

⁹³ http://www.vab.gv.at

4.21.1 edugov.gv.at - E-Government im Unterricht

Die Elemente der österreichischen E-Government-Strategie werden auch als Lehrinhalte verstärkt im Schulunterricht angeboten. Ziel der gemeinsamen Initiative von Bundeskanzleramt und Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur "edugov – E-Government im Unterricht" ist es, den Jugend-



lichen ab 14 Jahren den Nutzen von E-Government näher zu bringen und dabei möglichst viele Schülerinnen und Schüler sowie Lehrende zu erreichen. Im Rahmen des Pilotprojekts im Schuljahr 2008/2009 haben mehr als 50 Schulen die Inhalte des Projekts ihren Schülerinnen und Schülern vermittelt.

Österreich wurde bereits mehrfach E-Government Europameister und eine Vielzahl von Informationen und Angeboten erleichtern den Kontakt mit Behörden. Um auch Schülerinnen und Schüler den Umgang mit Anwendungen wie "FinanzOnline" oder dem Rechtsinformationssystem (RIS) zu vermitteln, wurden E-Government Lehrinhalte entwickelt, die den Schulen über die Webseite von "edugov" (http://www.edugov.gv.at/) gratis zur Verfügung stehen. Lehrende können die dazu ausgearbeiteten Unterrichtsmaterialien für ihren Unterricht verwenden. Die Inhalte reichen von help.gv.at über FinanzOnline bis hin zur elektronischen Unterschrift in Form der Handy-Signatur am Mobiltelefon bzw. der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. e-card).

4.21.2 E-Learning für E-Government

Das Projekt "eLearning für E-Government" basiert auf einer Zusammenarbeit der Stadt Wien, der Donau-Universität Krems (Zentrum für E-Government) und dem Bundeskanzleramt. Durch die interaktive Gestaltung der Lern-Module sollen möglichst breite Aspekte der Themen E-Government und

Government 2.0 vermittelt werden. Weitere Informationen sowie eine Download-Möglichkeit der E-Learning-Module sind unter

http://www.wien.gv.at/ikt/egov/e-learning-e-government.html und

http://www.donau-

uni.ac.at/de/department/gpa/telematik/projekte/id/17479/index.php zu finden.

4.21.3 Handy-Signatur: Ausbildung zum RO (Registration Officer) und RO-Trainer

Der äußerst positive Trend bei den Handy-Signatur Aktivierungszahlen ist vor allem auf die gemeinsamen Marketing- und Informationsaktivitäten der Plattform Digitales Österreich mit den Kooperationspartnern aus Verwaltung und Wirtschaft sowie eine deutliche Ausweitung der Freischaltemöglichkeiten zurückzuführen. Viele Bezirkshauptmannschaften aber auch Städte und Gemeinden nehmen das Angebot des Bundeskanzleramtes in Anspruch, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Registrierungsbefugten für die Handy-Signatur auszubilden.

Die Initiative zur Vor-Ort-Ausbildung von Registrierungsbeauftragten zur Freischaltung der Handy-Signatur in Städten und Gemeinden ist auf nachhaltiges Interesse gestoßen. Dabei werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den jeweiligen Verwaltungseinheiten zum RO ausgebildet. Nach absolvierter Schulung kann der ausgebildete "Registration Officer" (RO) in der Gemeindestube, im Stadtamt, etc. – meist ist die Registrierungsstelle im Bürgerservice angesiedelt – sofort Handy-Signaturen aktivieren. Alles was behördenseitig dazu benötigt wird, ist ein PC mit Internetzugang sowie ein Handy, das SMS empfangen kann.

Um die starke Nachfrage nach RO-Ausbildungen weiterhin abdecken zu können, bietet das Bundeskanzleramt auch "RO-TrainerInnen Schulungen" an. Die ausgebildeten TrainerInnen können dann anschließend in ihrer Region weitere Schulungen für ROs abhalten und so ihr erworbenes Wissen zur Freischaltung der Handy-Signatur an Kolleginnen und Kollegen aus weiteren Städten und Gemeinden weitergeben. So ist es möglich, ein breites

Netzwerk an Registrierungsstellen zu schaffen und eine weitere Durchdringung der Bevölkerung mit Handy-Signaturen zu erreichen.

Bei Interesse an einer Ausbildung zum RO für die Freischaltung von Handy-Signaturen oder an einer RO-Trainer-Schulung haben, wenden Sie sich bitte an: elvira.regenspurger@bka.gv.at bzw. peter.reichstaedter@bka.gv.at.

4.22 IKT-Sicherheit

Der Schaden, der weltweit jährlich aufgrund von Internetangriffen entsteht ist beträchtlich, die Tendenz stark steigend. Die Dunkelziffer dürfte noch weit darüber liegen, denn vielfach ist den Betroffenen gar nicht bzw. noch nicht bewusst, dass sie Opfer von "Cyber Attacken" geworden sind. Pro Tag wird rund eine Million Menschen Opfer von Cyber Angriffen – in den allermeisten Fällen völlig unbemerkt. Die Abwehr von Angriffen und der Schutz heimischer IT-Systeme werden daher als zentrale Herausforderungen für die Zukunft gesehen.

4.22.1 Computer Emergency Response Team (CERT)/GovCERT

1988 legte der erste Internet-Wurm weltweit eine beträchtliche Anzahl von IT-Systemen lahm. Angesichts der offensichtlichen Notwendigkeit eines raschen und effizienten Informationsaustausches zwischen Systembetreibern in solchen Krisenfällen wurde kurz darauf das erste Computer Emergency Response Team (CERT) in Pittsburgh gegründet. 1992 entstand die erste europäische Einrichtung dieser Art in den Niederlanden. Heute zählt das "ENISA⁹⁴ inventory of CERT activities in Europe" mehr als 100 Teams auf.

⁹⁴ European Network and Information Security Agency http://www.enisa.europa.eu/

Ein CERT besteht aus IT-Expertinnen und -Experten, die Unterstützung bei Sicherheitsvorfällen bieten und bei der Wiederaufnahme eines gestörten Betriebes helfen. Zu diesen rein reaktiven Aufgaben sind im Laufe der Jahre aber auch immer mehr Tätigkeiten präventiver Natur wie Beratung und Training hinzugekommen.

Reaktive Dienste:

- Warnung und Alarm
- Behandlung von Vorfällen
- Analyse von Vorfällen
- Unterstützung bei Gegenmaßnahmen
- Koordination von Gegenmaßnahmen
- Artifact Handling (Untersuchung der verbleibenden Spuren von "Malware" ⁹⁵)

Aktive Dienste:

- Verständigung über Gefahren und sonstige sicherheitsrelevante Angelegenheiten
- Beobachtung der technischen Entwicklung
- Sicherheitsbewertungen und Verwundbarkeitsanalysen
- Unterstützung bei Konfigurationen
- Entwicklung von Werkzeugen
- Penetrationstests

http://de.wikipedia.org/wiki/Schadprogramm

Intrusion Detection-Dienste

Zu den Security Quality Management – Aufgaben zählen:

- Risikoanalyse
- Beratung, z. B. zu Business Continuity/Disaster Recovery
- Bewusstseinsbildung/Aufklärung/Ausbildung

Hinzu kann beispielsweise noch eine Beratung zu den rechtlichen Aspekten kommen (Strafverfolgungsmöglichkeiten), oder zu Fragen der Computer-Forensik (elektronische Beweissicherung).

Das nationale CERT in Österreich wurde im März 2008 in Kooperation zwischen dem Bundeskanzleramt und nic.at, der österreichischen Domain-Registry, in Betrieb genommen (www.cert.at). Über CERT.AT ist Österreich beim Forum for Incident Response and Security Teams (FIRST⁹⁶) vertreten, sowie bei Trusted Introducer (TI). Meldungen über Sicherheitsvorfälle im täglichen Betrieb werden über das CERT.AT erfasst, das an Werktagen von 8 Uhr bis 18 Uhr erreichbar ist.

Das Government-CERT⁹⁷ ist für den Bereich der öffentlichen Verwaltung und der kritischen Informations-Infrastruktur (KII) in Österreich zuständig. Im Rahmen der Kooperation zwischen dem nationalen CERT und GovCERT werden laufend aktuelle sicherheitstechnisch relevante Warnungen und Informationen aufbereitet und den Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern zur Verfügung gestellt. GovCERT.AT ist die österreichische Kontaktstelle für ausländische Regierungen und internationale Organisationen zu Fragen der IKT-Sicherheit, tauscht Informationen und Warnungen mit diesen aus und leitet sie bei Bedarf an inländische Interessierte weiter. In dieser Funktion vertritt es Österreich u. a. bei folgenden Institutionen:

97 www.govcert.gv.at

http://www.first.org/

- European Government CERTs (EGC) Group
- Europäische Agentur für Netz- und Informationssicherheit (ENISA)
- Europäisches Forum für den Informationsaustausch zwischen den EU-Mitgliedstaaten in Bezug auf die Sicherheit und Robustheit von KII

Auf nationaler Ebene erfüllt GovCERT.AT eine Koordinationsfunktion zwischen den einzelnen Stellen der öffentlichen Verwaltung und den Betreibern kritischer Infrastruktur.

Das GovCERT, das in Kooperation mit dem nationalen CERT.at betrieben wird, ist eine Sicherheitsplattform und eine Koordinierungsstelle für den Schutz von Informations- und Kommunikations-Netzen sowie der kritischen Infrastrukturen der öffentlichen Verwaltung. Das GovCERT hat heute mehr als 30 Mitglieder, die durch verschiedene Services miteinander verbunden sind. Mit Hilfe von Mailinglisten, Informationsveranstaltungen und gemeinsame "Cyber-Übungen" werden die verschiedenen GovCERT-Mitglieder miteinander vernetzt und am aktuellen Stand gehalten.

Die Leistungen des GovCERTs bestehen aus

vorbeugenden Maßnahmen:

- dazu gehören Mechanismen zur Früherkennung
- die Vorbereitung von Gegenmaßnahmen für Notfälle
- eine Sensibilisierung für Cyber-Sicherheit

und der Behandlung von sicherheitsrelevanten Vorfällen

- mit einer Erkennung und Analyse des Vorfalls
- dem Einleiten von Gegenmaßnahmen
- und einer ausführlichen Nachbereitung

Wenn ein System bereits infiltriert ist, steht für Notfälle eine "IKT Feuerwehr" bereit. Gelingt es dennoch nicht, die einwandfreie Kommunikation sowie den gewünschten Datenzugriff wieder herzustellen, stellt das GovCERT ein Notfallversorgungssystem zur Verfügung. Damit gibt es selbst im schweren Krisenfall die Möglichkeit, Systeme der öffentlichen Verwaltung wieder in einen Notbetrieb zu bringen.

Das GovCERT ist national, europaweit und international bestens vernetzt. Es ist etwa Mitglied im österreichischen **CERT-Verbund** und Mitglied in der European **Government CERT Group**. Diese Gruppe gilt derzeit als die weltweit effizienteste Vereinigung in der Bekämpfung von Cyber Bedrohungen. Näheres über Aktivitäten des österreichischen GovCERTs kann man im jährlich erscheinenden Sicherheitsreport⁹⁸ nachlesen.

Die wichtigste Aufgabe des **nationalen CERTs** ist die Sichtbarkeit als erste Kontaktanlaufstelle für alle Belange der IT-Sicherheit mit Österreichbezug. Die Aufgabe dabei ist eine stark koordinierende. CERT.at garantiert nicht die Lösung eines konkreten Problems – da keine Durchgriffsrechte auf Betreiber oder sonstige Befugnisse bestehen – sehr wohl sorgt es aber für eine geeignete Form der Weitergabe von wichtigen Informationen. Ein umfangreiches Kontaktnetzwerk z. B. zu relevanten Betreibern von IT-Systemen ist notwendig, um im Bedarfsfall auf Basis eines Vertrauensverhältnisses die Informationen rasch an die richtigen Stellen zu bringen.

Mit den von Cert.at und dem Bundeskanzleramt vor zwei Jahren eingerichteten **Austrian Trust Circles** wurde ein erster konkreter Schritt gesetzt, Sicherheitsexpertinnen und -experten der verschiedenen Branchen zu vernetzen, um so im Anlassfall sofort die richtigen Kontakte verfügbar zu haben.

Die CERT.at-Leistungen sind vielfältig und abwechslungsreich, behandeln aber immer aktuelle Sicherheitsbedrohungen im Internet. Dazu setzt man

128

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=49429

sehr stark auf die Zusammenarbeit und Abstimmung mit internationalen CERTs. Zusätzlich vertraut man auf die eigens entwickelte Sensorik, mit der proaktiv das österreichische Internet auf potenzielle und tatsächliche Bedrohungen hin untersucht wird. Im Falle konkreter Bedrohungen ist es CERT.at, das entsprechende Warnungen veröffentlicht und Ratschläge bzw. Hilfestellungen zur Behebung des Sicherheitsproblems herausgibt.

Aktiv wird das CERT-Team in erster Linie, wenn es die Ereignisse erfordern. Dies kann aufgrund von Alarmierung bzw. Verständigung durch Partnerorganisationen der Fall sein oder auch auf eigene Initiative erfolgen. CERT.at bearbeitet alle eingehenden Meldungen über sicherheitsrelevante Vorkommnisse und entscheidet anlassbezogen über die weitere Vorgehensweise. Handelt es sich tatsächlich um Bedrohungen, die ein akutes Eingreifen notwendig machen, so liegt die Hauptarbeit von CERT.at in weiterer Folge darin, diese Informationen unmittelbar an die jeweiligen Internet Service Provider (ISPs) bzw. Domaineigentümer weiterzugeben. Dabei werden Handlungsanleitungen bereitgestellt und Informationen geteilt, wie Bedrohungen am besten beseitigt werden können. CERT.at hat hierbei eine vorwiegend beratende und unterstützende Rolle, denn die tatsächliche Problembeseitigung hingegen kann letztlich nur durch die Betroffenen selbst erfolgen. Ergänzt wird das Aufgabenspektrum durch projektbezogene Arbeit, wie aktuell etwa im Rahmen der Entwicklung einer österreichischen Cyber Security Strategie.

Sicherheitswarnungen können auf <u>www.cert.at</u> abonniert werden, Meldungen und Anfragen nimmt CERT.at auch per Mail unter <u>reports@cert.at</u> oder von Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr telefonisch unter 01 / 505 64 16 78 entgegen. Der Kundenkreis öffentliche Verwaltung und kritische Infrastruktur kann sich per Mail auch an post@govcert.gv.at wenden.

4.22.2 Österreichische Strategie für Cyber Sicherheit

In Österreich nutzen rund drei Viertel der Bevölkerung regelmäßig das Internet, die Hälfte bereits täglich. Insbesondere die Wirtschaft ist sehr stark von einer funktionierenden digitalen Infrastruktur abhängig. Auch für die öffentliche Verwaltung ist das Internet eine unverzichtbare Grundlage, ihre

Dienstleistungen im Sinne des heimischen E-Government Ansatzes einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Selbst die Versorgung mit Energie, Wasser, Transporteinrichtungen ist heute von einer funktionierenden digitalen Infrastruktur abhängig.

Die Bevölkerung muss darauf vertrauen können, dass Nachrichten und Daten ihre Empfängerinnen bzw. Empfänger schnellstmöglich und sicher erreichen. Ein offenes und freies Internet, der Schutz personenbezogener Daten und die Unversehrtheit von miteinander verbundenen Netzwerken sind Grundlagen für globalen Wohlstand, Sicherheit und Förderung der Menschenrechte. Dafür muss die digitale Infrastruktur verlässlich und sicher funktionieren



Angriffe aus dem Cyber Raum sind eine unmittelbare Gefahr für unsere Sicherheit und für das Funktionieren von Staat, Wirtschaft, Wissenschaft und Gesellschaft. Es gehört somit zu den obersten Prioritäten für Österreich national und international an der Absicherung des Cyber Raums zu arbeiten. Cyber Sicherheit bedeutet Sicherheit der Infrastruktur des Cyber Raums, der im Cyber Raum ausgetauschten Daten und vor allem der Menschen, die den Cyber Raum nutzen.

Mit der Österreichischen Strategie für Cyber Sicherheit⁹⁹ (ÖSCS) wurde von der Bundesregierung am 20. März 2013 ein umfassendes und proaktives Konzept zum Schutz des Cyber Raums und der Menschen im virtuellen Raum beschlossen. Die ÖSCS bildet das Fundament für eine gesamtstaatliche Zusammenarbeit in diesem Bereich. Es wird auf nationaler Ebene eine operative Cyber Koordinierungsstruktur festgelegt. Ziel ist es, einen regel-

⁹⁹ http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=50748

mäßigen Informationsaustausch sicherzustellen, die Situation im Cyber Raum laufend zu beobachten und zu bewerten sowie gemeinsame Maßnahmen festzulegen.

Die ÖSCS beruht auf den Prinzipien Rechtstaatlichkeit, Subsidiarität, Selbstregulierung und Verhältnismäßigkeit. Die Strategie wurde von den Verbindungspersonen zum Nationalen Sicherheitsrat und Cyber Experten unter Federführung des Bundeskanzleramtes erarbeitet. Diese bilden gemeinsam die Cyber Sicherheit Steuerungsgruppe, die auch die Umsetzung der Strategie koordiniert und begleitet. Für insgesamt 38 Umsetzungsaktionen aus sieben Handlungsfeldern wurde ein zeitlicher Rahmen von zwei Jahren zur Verfügung gestellt.

Die ÖSCS wird Sicherheit und Widerstandskraft der österreichischen Infrastrukturen und Leistungen im Cyber Raum verbessern und sie soll vor allem auch Bewusstsein schaffen und das Vertrauen der Gesellschaft fördern.

4.22.3 Nationale IKT-Sicherheitsstrategie



Die wohl wesentlichste Grundlage für die Erstellung der Österreichischen Strategie für Cyber Sicherheit (ÖSCS) war die "Nationale IKT-Sicherheitsstrategie Österreichs"¹⁰⁰.

Diese Strategie wurde in einem alle relevanten österreichischen Akteure integrierenden Ansatz erstellt. In einer bis dahin in Österreich beispiellosen Zusammenarbeit von 130 Vertreterinnen und Vertretern österreichischer Stakeholder wurde ein Konzept zum Schutz des "Cyberraums Österreichs" und der Menschen im virtuellen Raum erarbeitet.

Die im Rahmen der IKT-Sicherheitsstrategie behandelten Aspekte reichen von Bildung, Forschung, Sensibilisierung, Judikatur, von technischen und organisatorischen Belangen österreichischer Unternehmen bis zur Absicherung strategisch bedeutender Einrichtungen Österreichs.

Die Ergebnisse aus den fünf Arbeitsgruppen wurden in einem "white paper" zusammengefasst und in verdichteter Form durch die "Nationale IKT-Sicherheitsstrategie Österreich" dargestellt. Darauf aufbauend wird ein Bündel an Empfehlungen ausgearbeitet, um österreichische Ziele und Prioritäten im Cyberraum umzusetzen.

_

http://www.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=47986

4.22.4 Das österreichische Sicherheitsportal¹⁰¹

Eine der Handlungsempfehlungen der Nationalen IKT Sicherheitsstrategie Österreich – das IKT-Sicherheitsportal – wurde als interministerielle Initiative in Kooperation mit der österreichischen Wirtschaft umgesetzt.

Unter der Adresse <u>www.onlinesicherheit.gv.at</u> finden Bürgerinnen und Bürger ein Internetportal mit umfangreichen Informationen zum Thema "Sicherheit von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)". Das IKT-Sicherheitsportal verfolgt das Ziel, die IKT-Sicherheitskultur – durch Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung der betroffenen Zielgruppen sowie durch Bereitstellung zielgruppenspezifischer Handlungsempfehlungen – in Österreich zu fördern.

Das IKT-Sicherheitsportal unterstützt sowohl Laien als auch Expertinnen und Experten bei der sicheren Entwicklung, dem sicheren Betrieb und der sicheren Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien. Auftraggeber des IKT-Sicherheitsportals sind das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Bundeskanzleramt (BKA). Die redaktionelle Gesamtverantwortung wird durch das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) wahrgenommen.

Die Erstellung, Aktualisierung, Erweiterung und Abstimmung der Portalinhalte erfolgen auf Basis eines Redaktionskonzepts, das dafür Redaktionsgremien mit den mitwirkenden Kooperationspartnern der Initiative vorsieht. Die Kooperationspartner fungieren gemeinsam mit dem BMF, BKA und A-SIT als Medieninhaber im Sinne des § 25 Mediengesetz. Zur Sicherstellung der Aktualität der abgebildeten Portalinhalte sind im Rahmen des Betriebs des IKT-Sicherheitsportals regelmäßige Tagungen der einzelnen Redaktionsgremien in Form von Arbeitsgruppensitzungen vorgesehen.

133

http://www.onlinesicherheit.gv.at/

Folgende Redaktionsgremien sind mit der Aufbereitung bzw. Wartung der Inhalte betraut:

- Zielgruppen "Kinder & Jugendliche", "Eltern" und "Lehrende"
- Zielgruppen "Konsument/innen" und "Generation 60plus"
- Zielgruppe "Arbeitnehmer/innen"
- Zielgruppe "Forscher/innen"
- Zielgruppe "Unternehmer/innen"
- Zielgruppe "Öffentliche Verwaltung"
- Zielgruppe "Nationale Sicherheitsinitiativen"

Online Ratgeber zur IKT- und Cyber-Sicherheit

Pünktlich zum ersten Jahrestag veröffentlicht das IKT-Sicherheitsportal im März Online Ratgeber, die sich der Sicherheit von Facebook-Profilen, Smartphones und betrieblichen IT-Infrastrukturen widmen. Die Ratgeber richten sich an Anwenderinnen und Anwender sowie an Unternehmen und liefern wichtige Informationen rund um das Thema Sicherheit. Nach Beantwortung einiger Fragen erhalten die Nutzerinnen und Nutzer persönliche, auf ihr Nutzungsverhalten zugeschnittene Empfehlungen sowie individuelle Tipps und Hilfestellung.

Die Ratgeber wurden durch das Bundesministerium für Finanzen (BMF) und das Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT) erstellt. Die Inhalte wurden vom Österreichischen Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT), dem Verband Internet Service Providers Austria (ISPA) und dem Bundeskanzleramt bereitgestellt.

4.23 Open Government Data

"Open Government" wird als ein Sammelbegriff für eine ganze Reihe unterschiedlicher Konzepte und Visionen verwendet, die sich mit bestimmten Facetten einer Öffnung von Staat und Verwaltung auseinander setzen.

Open Government Data (OGD) sind jene nicht-personenbezogenen und nicht-infrastrukturkritischen Datenbestände, die im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Verbreitung und zur Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden.

Open Government Data wird das Potential zugesprochen, den gesellschaftlichen, kulturellen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Fortschritt in vielen Bereichen nachhaltig zu fördern. Durch die Nutzbarmachung von nichtpersonenbezogenen Informationen des öffentlichen Sektors wird die Entwicklung neuer Produkte und Dienste gefördert sowie das Wirtschaftswachstum in Österreich unterstützt. Überdies wird Open Government Data als adäquates Werkzeug gesehen, um die Transparenz des Verwaltungshandelns zu erhöhen, eine bessere Zusammenarbeit von Politik, Verwaltung, Wirtschaft, Forschung und Bürgerinnen und Bürgern zu ermöglichen und die Demokratie zu stärken.

Bei der Auswahl der zu veröffentlichenden Daten ist zu beachten, dass jene Daten ausgewählt werden, die für die Nutzerinnen und Nutzer wirklich interessant und brauchbar sind.

Die Prinzipien von Open Government Data¹⁰² 4.23.1

1. Vollständigkeit: Von der Verwaltung veröffentlichte Datensätze sind so vollständig wie möglich, sie bilden den ganzen Umfang dessen ab, was zu einem bestimmten Thema dokumentiert ist. Metadaten, die die Rohdaten

https://www.ref.gv.at/uploads/media/OGD-1-1-0 20120730.pdf

beschreiben und erklären, werden zusammen mit Formeln und Erklärungen zur Berechnung der Daten ebenfalls mitgeliefert. Dies wird den Benutzerinnen und Benutzern erlauben, die Ausrichtung der verfügbaren Information zu verstehen und jedes Datenelement mit dem größtmöglichen Detailreichtum zu untersuchen. Vor Veröffentlichung sind Datenschutz-, Sicherheits- oder Zugangsbeschränkungen zu prüfen. Personenbezogene Daten sind von der Veröffentlichung grundsätzlich ausgenommen.

- **2. Primärquelle:** Die Daten werden von der Verwaltung an ihrem Ursprung gesammelt und veröffentlicht. Dies geschieht mit dem höchstmöglichen Feinheitsgrad, nicht in aggregierten oder sonst wie modifizierten Formaten.
- 3. Zeitnahe Zurverfügungstellung: Von der Verwaltung veröffentlichte Datensätze stehen der Öffentlichkeit innerhalb eines angemessenen Zeitraums möglichst aktuell zur Verfügung. Sie werden veröffentlicht, sobald sie erhoben und zusammengestellt wurden. Daten, die in Echtzeit vorliegen, sind direkt über eine Programmierschnittstelle (API) abrufbar.
- **4. Leichter Zugang:** Von der Verwaltung veröffentlichte Datensätze sind möglichst einfach und barrierefrei zugänglich. Physische Hürden (z. B. die Notwendigkeit, persönlich ein bestimmtes Büro aufzusuchen oder die Anforderung, bestimmte Abläufe zu erfüllen) sind ebenso zu vermeiden wie technische Hürden (z. B. Zugang zu Daten nur über ausgefüllte Eingabemasken oder Systeme, die browserorientierte Technologien wie etwa Flash, JavaScript, Cookies oder Java Applets erfordern).
- 5. Maschinenlesbar: Daten werden in etablierten Dateiformaten abgespeichert, die leicht maschinenlesbar sind, sodass eine automatisierte, strukturierte Verarbeitung möglich ist. Die Nutzung unterschiedlicher Dateiformate ist empfehlenswert. Wenn andere Faktoren den Einsatz schwer maschinenlesbarer Formate erfordern, sollten die Daten zusätzlich in maschinenfreundlichen Formaten verfügbar sein. Dateien sollen von einer Dokumentation begleitet werden, die sich auf das Format bezieht und darauf, wie es in Bezug auf die Daten verwendet werden kann.

- **6. Diskriminierungsfreiheit:** Jede Person kann zu jeder Zeit auf die Daten zugreifen, ohne sich identifizieren oder eine Rechtfertigung für ihr Handeln abgeben zu müssen.
- 7. Verwendung offener Standards: Die Formate, in denen die Verwaltung Daten veröffentlicht, sind möglichst offene Standards, über die keine juristische Person die alleinige Kontrolle hat. Hierbei orientiert sich die Verwaltung an Standards, die durch Gremien, wie das World Wide Web Consortium (W3C) entwickelt wurden, bzw. an Konventionen der österreichischen BLSG bzw. Empfehlungen der SAGA in Deutschland.
- **8. Lizenzierung:** Die Verwaltung veröffentlicht offene Verwaltungsdaten unter der Lizenz: Creative Commons Namensnennung 3.0 Österreich (CC BY 3.0 AT) http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/at/deed.de. Dazu muss die Verwaltungseinheit urheber-, patent- und markenrechtliche Fragen im Vorfeld klären.
- **9. Dokumentation (Dauerhaftigkeit):** Von der Verwaltung veröffentlichte Informationen sind umfassend mit Metadaten dokumentiert und über lange Zeit hinweg zu finden. Einmal online gestellte Informationen werden mit angemessener Versionskontrolle versehen und dauerhaft archiviert.
- **10. Nutzungskosten:** Durch die Festlegung der Verwendung der Lizenz: Creative Commons Namensnennung 3.0 Österreich (CC BY 3.0) ist die Erhebung von Nutzungskosten derzeit nicht vorgesehen.

4.23.2 Zentrale Plattform data.gv.at

Durch die gemeinsame Umsetzung und den Start des österreichischen "One-Stop-Open Government Data-Metaportals" am 18.04.2012 wurde eine weitere Hürde am Weg zu einer erfolgreichen Umsetzung von Open Government Data in Österreich beseitigt. Mit data.gv.at¹⁰³ wurde ein zentraler Katalog für offene Daten in Österreich gestartet, der es Nutzerinnen und Nutzern rasch und einfach ermöglichen soll, die gewünschten Daten über eine einzige elektronische Anlaufstelle zu finden.

Mit Version 1.0 wurde im Oktober 2012 die nächste Ausbaustufe des Bundesportals für Open Government Data (data.gv.at) vorgestellt. Neu dabei sind das überarbeitete Interface, neue Filtermöglichkeiten auf Datensätze und daraus entstandene Anwendungen, sowie sichtbare Verknüpfungen zwischen Datensätzen und den Anwendungen. Mit der Version 1.0 ist es den teilnehmenden Stellen möglich, Daten selbst einzupflegen und auch Verwaltungsdaten auf der Bundesplattform zu speichern. Auch das optische Erscheinungsbild wurde überarbeitet.

Bis Ende 2013 wurden von mehr als 20 einbringenden Stellen über 1000 Datensätze veröffentlicht und an die 200 Anwendungen darauf basierend erstellt.

4.23.3 Kooperationsvertrag für den Betrieb data.gv.at

Die Stadt Wien, das Bundesministerium für Finanzen und das Bundeskanzleramt haben mit dem Bundesrechenzentrum einen Vertrag zum Betrieb und zur Nutzung vom zentralen Bundesportal (data.gv.at) geschlossen. Demnach können alle öffentlichen Stellen nicht nur Metadatensätze auf data.gv.at einbringen sondern auch ihre Datensätze gegen Entgelt speichern. So nutzt z. B. die Stadt Wien die CKAN Instanz von data.gv.at und zeigt nur mehr die Informationen über eine Schnittstelle auf wien.gv.at an.

Damit können die Kosten für den Betrieb eines eigenen Portals durch die gemeinsame Nutzung massiv reduziert werden.

http://www.data.gv.at/

Der Kooperation können alle öffentlichen Stellen beitreten, es können die Leistungen CKAN-Betrieb, Schnittstelle ins CMS und Speicherung von Datensätzen vereinbart werden. Das Einbringen von Metadaten ist weiterhin für alle öffentlichen Stellen ohne zusätzliche Vereinbarung und Kosten möglich und auch erwünscht. Ein Benutzerhandbuch ist unter der Adresse: www.data.gv.at/handbuch verfügbar.

4.23.4 "apps4austria" - innovative Anwendungen für Open Government Data

Der Wettbewerb "apps4austria 104" prämierte 2012 erstmals Webanwendungen, mobile Applikationen (Apps), Visualisierungen und Konzepte, die offene Datensätze der Verwaltung benutzerfreundlich erschließen. Der Startschuss dafür ist im Rahmen der Verwaltungsmesse im Herbst 2012 gefallen. Veranstaltet wurde der Wettbewerb von der Plattform Digitales Österreich gemeinsam mit der Cooperation Open Government Data. Als Basis für die Applikationen dienten jene Daten, die über die österreichischen Open-Government-Data-Plattform (data.gv.at) verfügbar sind, also beispielsweise Geo-Daten, Verkehrs- und Umweltdaten oder statistische Angaben.

Open Government Data macht diese nicht-personenbezogenen Daten zugänglich und bietet vielfältige Nutzungsmöglichkeiten: Unternehmen wie Einzelpersonen können damit selbst neue Anwendungen und Dienste erstellen, Wissenschaft und Forschung profitieren vom vereinfachten Datenaustausch. Schließlich wird auch die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an Entscheidungsprozessen durch die Verfügbarkeit von Open Data gefördert. Die Preisträgerinnen und Preisträger des ersten apps4austria-Wettbewerbes wurden im Juni 2013 im Rahmen der ADV E-Government Konferenz in Linz ausgezeichnet (apps4austria.gv.at).

¹⁰⁴ http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/7771/default.aspx

4.24 Social Media – Web 2.0

Web 2.0 bedeutet für die Verwaltung eine neue Herausforderung. Die Ziele sind eine bessere, schnellere, interaktivere Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern. Es ist aber auch eine neue Möglichkeit der Beteiligung und Einbindung. Egal ob Facebook, Twitter, Youtube, Mitmachplattformen oder anderes – zu Beginn müssen einige grundlegenden Punkte geklärt werden:

- Kennen Sie Ihre Zielgruppe? Auf welcher Social Media Netwerk ist diese zu Hause?
- Social Media ist ein schnelles Medium Wer darf kommunizieren? Gibt es klare Verhaltensregeln?
- Kosten-Nutzen-Analyse? Wo ist der Mehrwert von Social Media?
- uvm.

Es gibt bereits einige Guidelines¹⁰⁵ und Handbücher zur Anleitung¹⁰⁶ in Kooperation mit der Plattform Digitales Österreich und zahlreiche Beispiele aus der öffentlichen Verwaltung:

- https://www.facebook.com/bundeskriminalamt
- https://www.facebook.com/sozialministerium
- https://www.facebook.com/HELP.gv.at
- https://www.facebook.com/Aussenministerium
- https://www.facebook.com/finanzministerium
- http://www.facebook.com/wien.at
- https://twitter.com/helpgvat
- http://www.youtube.com/user/ihrbundeskanzleramt

http://www.wien.gv.at/medien/pid/inland/socialmedia/

https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/Portal:EDEM

- http://www.buergermeldungen.com
- http://www.buergerplattform.at
- http://schau.auf.linz.at

In Österreich nutzt bereits über die Hälfte der Internetnutzerinnen und -nutzer Facebook und/oder Youtube. Trotzdem gilt auch hier: Jede IT-Lösungen zur Information und Kommunikation oder Verbesserung der verwaltungsinternen Zusammenarbeit wird unwirksam, wenn die Zielgruppe nicht eingebunden wird.

4.25 E-Government in der Praxis

4.25.1 RIS – Das Rechtsinformationssystem des Bundes

Es ist eines der ältesten Projekte der öffentlichen Verwaltung im Internet: Schon seit 1997 existiert das "Rechtsinformationssystem"¹⁰⁷. Das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS) wird vom Bundeskanzleramt (BKA) betrieben und dient vor allem der Kundmachung der im Bundesgesetzblatt (BGBI) zu verlautbarenden Rechtsvorschriften und der Information über das Recht der Republik Österreich. Bei der Entwicklung nahm man insbesondere auf die Anforderungen von Bürgerinnen und Bürgern, der interessierten Öffentlichkeit, der Wirtschaft (beispielsweise der Vertreterinnen und Vertreter rechtsberatender Berufe wie Anwältinnen und Anwälte bzw. Notare) sowie der Verwaltung Rücksicht.

Die Suchmaske ist barrierefrei und einfach zu bedienen und liefert in Sekundenschnelle zu einem bestimmten Stichwort die jeweiligen Rechtsvorschriften. Seit 2004 werden die Bundesgesetzblätter rechtlich verbindlich

_

http://www.ris.bka.gv.at

ausschließlich im Rechtsinformationssystem kundgemacht. Auch hier kommt wieder die elektronische Signatur ins Spiel: Um die Authentizität und die Integrität der Rechtsvorschriften sicher zu stellen, werden alle verlautbarten Rechtsvorschriften mit einer elektronischen Unterschrift versehen.

Neben den Bundesgesetzblättern finden sich im RIS auch Verlinkungen zum EU-Recht, die Landesgesetzblätter sowie das geltende Landesrecht. Die Rechtsprechung der Höchstgerichte (Oberster Gerichtshof, Verfassungsgerichtshof, Verwaltungsgerichtshof), der Bundes- und Landesverwaltungsgerichte und weiterer Kommissionen bzw. Tribunale ist ebenfalls enthalten. Ausgewählte Erlässe der Bundesministerinnen und -minister vervollständigen das Angebot. Der Umfang des Rechtsinformationssystems wird zudem laufend erweitert, auch z. B. um historische Vorschriften.

4.25.2 Die elektronische Gesundheitsakte (ELGA)

Mit der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) ist ein Informationssystem geplant, das einen gesicherten, orts- und zeitunabhängigen Zugang zu wichtigen Gesundheitsdaten (Vorbefunde, Entlassungsbriefe, Labor, Radiologie, Medikamente) ermöglicht. Darauf zugreifen können Patientinnen und Patienten sowie Gesundheitsdiensteanbieter (Krankenhäuser, niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte, Apotheken, Pflegeeinrichtungen). Ausschließlich im Falle einer medizinischen Behandlung (und nur in diesem Zusammenhang) vernetzt ELGA bereits bestehende gesundheitsbezogene Daten und Informationen bezogen auf eine eindeutig identifizierte Person. Dabei hat der Datenschutz höchste Priorität.

Das ELGA-Bürger-Portal (Gesundheitsportal) wird den Bürgerinnen und Bürgern künftig einen unkomplizierten und sicheren Zugriff auf ihre eigenen Befunde ermöglichen. Die Teilnahme an ELGA und den Zugriff auf ELGA-Daten bestimmen die Bürgerinnen und Bürger selbst. Durch die gesetzlich festgelegte "Opt out"- Regelung kann man als Bürgerin/Bürger bestimmen, ob man überhaupt oder teilweise, z.B. nur für die e-Medikation, an ELGA teilnehmen möchte.

Weitere Informationen zur elektronischen Gesundheitsakte ELGA sind unter http://www.elga.gv.at/ zu finden.

4.25.3 Datenverarbeitungsregister: Zugang zu DVR-Online für Behörden

Seit dem 1. September 2012 werden Meldungen an das Datenverarbeitungsregister (DVR) ausschließlich über die Datenanwendung DVR-Online 108 entgegengenommen. Ausnahmen sind nur für den Fall länger dauernder Betriebsstörungen des Online Services sowie für meldepflichtige manuelle Dateien vorgesehen 109.

Das Datenverarbeitungsregister ist seit dem 1. September 2012 außerdem weltweit für jedermann ohne Anmeldung oder Registrierung online und kostenlos abrufbar. Damit ist der Zugang zu Registerdaten um ein Vielfaches einfacher und schneller möglich.

Der Zugriff für Behörden erfolgt über den Behördenportalverbund. Meldedaten an das DVR können einfach und rasch über ein Webservice übermittelt oder über die Benutzeroberfläche erfasst werden.

http://www.dsb.gv.at/DesktopDefault.aspx?alias=dvr

Vgl. Datenverarbeitungsregister-Verordnung 2012 – DVRV 2012, BGBl. II Nr. 257/2012



Abbildung 21 Zugang zu DVR-Online für Behörden

Quelle: http://www.dsb.gv.at/DesktopDefault.aspx?alias=dvr

4.25.4 Government Internet eXchange (GovIX)

Österreichweit haben Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung einen steigenden Bedarf an einer gemeinsamen, leistungsfähigen und betriebssiche-Informations-Telekommunikations-Infrastruktur. und Da die ren Kommunikation zwischen diesen Einrichtungen auf dem Internet Protokoll (IP) basiert, kann ein behördenspezifischer Internet Exchange eine effiziente Grundlage dafür bilden und der gezielten Optimierung dieses Datenverkehrs dienen. GovIX steht für "Government Internet eXchange" und stellt eine gemeinsame, komplementäre und verteilte Peering-Infrastruktur für den österreichischen Behördenbereich dar. Der GovIX bietet die Möglichkeit der Bündelung von IT-Kommunikation der öffentlichen Verwaltung und bildet die Grundlage für zukünftige Entwicklungen auf diesem Sektor. Er dient seinen Teilnehmern einerseits zur Optimierung von IP-Verkehrsströmen und ermöglicht darüber hinaus eine IP-basierte Kommunikation der öffentlichen Verwaltung auch im Falle von Beeinträchtigungen ihrer Internet Anbindungen.

Der GovIX versteht sich nicht als kommerzieller Internetprovider. Er bietet den Teilnehmern die Infrastruktur zum Austausch von Behördeninformation nach dem Fair-Use Prinzip. Vor der Inbetriebnahme von besonders bandbreitenintensiven Applikationen (z.B. Datenspiegelung, Multi-Media-Anwendungen) über die GovIX-Infrastruktur sind die betroffenen Teilnehmer und Betreiber zu informieren. Eine Inanspruchnahme des GovIX außerhalb dieses Aufgabenspektrums ist nicht zulässig.

Etliche diesem Bereich angehörende Einrichtungen sind bereits seit vielen Jahren Teilnehmer am österreichischen Wissenschaftsnetz ACOnet, das seinen Teilnehmern eine service-neutrale, glasfaserbasierte, österreichweite Datennetz-Infrastruktur zur Verfügung stellt. ACOnet wird seit 1992 als gemeinsame, nicht gewinnorientierte Infrastruktur durch den Zentralen Informatikdienst der Universität Wien in Kooperation mit anderen Organisationen betrieben. Im Sommer 2007 wurde der GovIX Pilotbetrieb, initiiert durch das BLSG Gremium, aufgenommen. Mit Herbst 2010 ging dieser in den Produktivbetrieb über. Der Service wird gemeinsam von ACOnet, BKA, GovCERT und der Stadt Wien (MA14) betrieben. Es steht damit der öffentlichen Verwaltung (insbesondere Ministerien und Landesregierungen) ein österreichweites Peering-VLAN am ACOnet Backbone sowie BGP Route-Server und eine DNS-Infrastruktur (GovDNS) zur Verfügung.

Nähere Informationen zu GovIX sind unter http://reference.e-government.gv.at/Veroeffentlichte-Informationen.2243.0.html sowie http://www.aco.net/govix.html zu finden.

5 Recht

Der rechtliche Rahmen zum E-Government ist in Österreich nicht auf ein einziges Gesetz oder eine bestimmte Verordnung beschränkt, sondern umfassender angelegt. So finden sich die entsprechenden Bestimmungen in zahlreichen Bundes- und Landesgesetzen.

Das Grundgerüst zum E-Government bildet jedoch eine überschaubare Anzahl an Gesetzen, in deren Mittelpunkt das E-Government-Gesetz steht. Diese Gesetze heißen: E-Government-Gesetz (E-GovG), Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG), Zustellgesetz (ZustG) und Signaturgesetz (SigG). Durch entsprechende Verordnungen werden diese Gesetze weiter konkretisiert.

E-GovG

AVG

ZustG

VO & sonstige Rechtsvorschriften

Spezifikationen & Empfehlungen

Abbildung 22 Gesetzliche Grundlagen und Empfehlungen

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Neben der Wahrung des Datenschutzes und der Gewährleistung eines hohen Sicherheitsstandards soll das E-Government vor allem dazu dienen, das Leben der Bürgerinnen und Bürger zu vereinfachen.

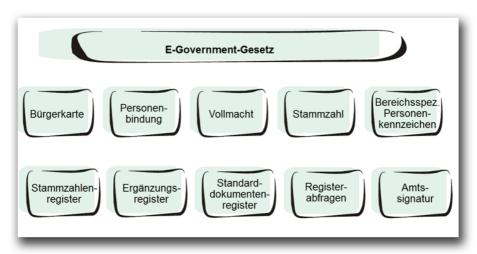
Im europäischen Vergleich ist Österreich übrigens einer der ersten Mitgliedstaaten der Europäischen Union, der umfassende gesetzliche Regelungen für den E-Government-Bereich verabschiedet hat. Das E-Government-Gesetz kann europaweit als beispielgebend gesehen werden. Daher wurde auch eine englische Arbeitsfassung¹¹⁰ erstellt, die allen Interessierten auf internationaler Ebene einen Einblick in die einzelnen Bestimmungen ermöglichen soll.

5.1 E-Government-Gesetz (E-GovG)

Das E-Government-Gesetz – das Kernstück im österreichischen E-Government-Recht – ist mit 1. März 2004 in Kraft getreten, am 1.1.2008 wurde eine erste Novelle verabschiedet. Das Gesetz bildet die rechtliche Basis für die eingesetzten E-Government-Instrumente und schafft auch die Möglichkeit, dass die einzelnen E-Government-Akteure eng zusammen arbeiten und sich vernetzen können. Einrichtungen wie die Bürgerkarte, die bereichsspezifischen Personenkennzeichen oder die elektronische Zustellung können auch von der Wirtschaft genutzt werden.

http://digital.austria.gv.at/DocView.axd?CobId=31191

Abbildung 23 E-Government Gesetz



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Die obersten Prinzipien des E-Government-Gesetzes sind:

- Die Wahlfreiheit zwischen den Kommunikationsarten, um mit der öffentlichen Verwaltung in Kontakt zu treten
- Die Gewährleistung von Sicherheit und Datenschutz durch die Schaffung geeigneter technischer Mittel wie der Bürgerkarte.
- Der barrierefreie Zugang für Menschen mit besonderen Bedürfnissen, damit auch sie Informationen erhalten und die digitalen Angebote der öffentlichen Verwaltung nutzen können. Dazu müssen die internationalen Standards eingehalten werden und der Zugang zu den Internetseiten festgelegt sein.

Die wesentlichsten Bestimmungen des E-Government-Gesetzes sollen nachfolgend kurz skizziert werden.

5.1.1 Bürgerkarte

Die Bürgerkarte ist ein elektronischer Ausweis im Internet. Mit ihrer Hilfe kann man sich vor einer Behörde digital ausweisen, oder – wie im Gesetz definiert – sich eindeutig identifizieren und authentifizieren. Auf der Bürgerkarte ist eine qualifizierte elektronische Signatur enthalten, deshalb ist es möglich, mit ihr Anträge oder Verträge zu signieren,



für die man im normalen Amtsverkehr eine handschriftliche Unterschrift benötigt. Neben dem praktischen Nutzen im Behördenbereich kann die Bürgerkarte auch im privaten Bereich eingesetzt werden, um etwa bestmögliche Sicherheit bei Internettransaktionen (beispielsweise beim E-Banking) zu garantieren.



Die Bürgerkarte ist in verschiedenen Ausführungen erhältlich, da es sich um ein technologieneutrales Bündel von Funktionen und nicht zwingend um eine "Karte" handeln muss. Das Trägermedium ist in vielen Fällen eine Chipkarte (etwa die e-card), die Bürgerkarte ist aber auch mit dem Mobiltelefon in Form der "Handy-Signatur"

umgesetzt. Entscheidend ist, dass die Bürgerkarte eine qualifizierte elektronische Signatur mit einer Personenbindung, die dazugehörigen Sicherheitsdaten und -funktionen enthält und z.B. als Ersatz für die Vielzahl an Benutzername/ Passwort-Kombinationen dienen kann.

5.1.2 Stammzahl

Aufgrund des strengen Datenschutzes in Österreich wird zur Berechnung von Personenkennzeichen nicht die ZMR-Zahl (Zahl aus dem Zentralen Melderegister), sondern eine stark verschlüsselte und nicht rückführbare Ableitung aus dieser, die Stammzahl, herangezogen. Für Personen, die nicht im Zentralen Melderegister eingetragen sind, wird die Stammzahl aus der Ordnungsnummer (Zahl aus dem Ergänzungsregister) gebildet. Die Stammzahl natürlicher Personen darf nur auf der Bürgerkarte gespeichert werden. Bei juristischen Personen wird als Stammzahl die Firmenbuchnummer, die

Zentrale Vereinsregisternummer oder die Ordnungsnummer im Ergänzungsregister herangezogen.

5.1.3 Personenbindung

Die Personenbindung stellt die eindeutige Bindung der Bürgerkarte an die rechtmäßige Bürgerkarteninhaberin bzw. den rechtmäßigen Bürgerkarteninhabenden sicher. Die Stammzahlenregisterbehörde bestätigt mit ihrer elektronischen Signatur, dass der bzw. die Bürgerkarteninhaberin bzw. -inhaber ihre bzw. seine Stammzahl zur eindeutigen Identifikation zugeordnet wurde. Die Personenbindung wird in die Bürgerkarte eingetragen, wobei darauf hinzuweisen ist, dass auch hier wieder "die Bürgerkarte" als technologieneutrales Konzept zu verstehen ist: Die Bürgerkarte ist demnach eine "logische Einheit", eine "Eintragung in die Bürgerkarte" bedeutet daher keineswegs eine physische Eintragung in einen bestimmten Datenträger.

5.1.4 Vollmacht

Personen können jemand anderen bevollmächtigen, für sie Anträge zu stellen. In diesem Fall werden durch die Stammzahlenregisterbehörde mit Hilfe der Bürgerkarte der Vertreterin bzw. des Vertreters die Stammzahl der bzw. des Vertretenen und das Vorliegen eines Vollmachtsverhältnisses mit eventuellen zeitlichen oder inhaltlichen Beschränkungen eingetragen. Vollmachten können auch durch gesetzliche Vertreterinnen und Vertreter in Anspruch genommen werden.

5.1.5 Bereichsspezifische Personenkennzeichen

Zur Wahrung des Datenschutzes darf die Stammzahl natürlicher Personen von Behörden nicht gespeichert werden. Natürliche Personen dürfen von Behörden nur über das bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK) identifiziert werden. Diese werden aus der Stammzahl der betroffenen Person abgeleitet. Die Ableitung ist nicht rückführbar und nicht umkehrbar. Ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen gilt nur für den Tätigkeitsbereich

der betroffenen Behörde, in den das jeweilige Verfahren fällt. Ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen aus einem anderen Bereich darf nur in verschlüsselter Form verwendet bzw. gespeichert werden. Zur Ermittlung eines bereichsspezifischen Personenkennzeichens ist die Stammzahl der betroffenen Person notwendig. Die Stammzahl darf für die Berechnung des bPK nur mit Mitwirkung der betroffenen Person – durch Einsatz der Bürgerkarte – verwendet werden. Ist die Stammzahl nicht bekannt, darf ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen ohne Bürgerkarte der betroffenen Person nur unter bestimmten Bedingungen unter zu Hilfenahme von hinreichenden identifizierenden Merkmalen von der Stammzahlenregisterbehörde erzeugt werden.

nicht rückführbare
Ableitung!

Stammzahl

Stammzahl

bPK Bereich A

z.B. Stevern & Abgaben

Z.B. Baven & Wohnen

Umrechnung unmöglich!

Abbildung 24 Ableitung des bereichsspezifischen Personenkennzeichens

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

5.1.6 Stammzahlenregister

Über das Stammzahlenregister können die Stammzahlen verfügbar gemacht werden, die zur eindeutigen Identifizierung von Personen verwendet werden. Das Stammzahlenregister ist lediglich ein virtuelles Register, d. h. es wird die Stammzahl nur im Anlassfall ermittelt und danach wieder gelöscht. Stammzahlenregisterbehörde ist die Datenschutzbehörde.

5.1.7 Ergänzungsregister

Alle natürlichen Personen, die nicht in Österreich gemeldet sind bzw. juristische Personen, die nicht im Firmenbuch bzw. im Zentralen Vereinsregister aufscheinen, können sich in Ergänzungsregistern registrieren lassen, um auch am E-Government teilnehmen zu können. Auch Gebietskörperschaften und andere Behörden können sich ins Ergänzungsregister eintragen lassen, um Dokumente über einen elektronischen Zustelldienst empfangen zu können.

5.1.8 Standarddokumentenregister

Von Bürgerinnen bzw. Bürgern und Unternehmen wurde bisher für die Abwicklung von Verfahren immer wieder der Nachweis bestimmter Dokumente – wie Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis oder Firmenbucheinträge – verlangt. Bei der elektronischen Verwaltung entfällt in vielen Fällen dieser Nachweis, indem auf bereits vorhandene elektronische Daten in Registern zurückgegriffen wird. Dazu wird die Richtigkeit der vorhandenen Personenstands- und Staatsbürgerschaftsdaten im Rahmen des Meldevorgangs einer Person von der zuständigen Behörde durch Einsicht in die jeweiligen Dokumente (Standarddokumente) geprüft und dem Zentralen Melderegister mitgeteilt. Personen können auch außerhalb eines Meldevorgangs den Richtigkeitsvermerk verlangen, sofern sie der Meldebehörde die Richtigkeit durch Vorlage der entsprechenden Dokumente nachweisen.

Spätestens seit 31.12.2012 sind Behörden verpflichtet die technischen und organisatorischen Voraussetzungen zu schaffen, um auf die vorhandenen

Daten der oder des Betroffenen aus öffentlichen Registern (nicht nur jene aus dem Melderegister) zurückzugreifen. Ebenso müssen beim abgefragten Register die technischen und organisatorischen Voraussetzungen geschaffen werden. Bestimmte Daten (Geburtsurkunde, Staatsbürgerschaftsnachweis, Meldezettel oder Firmenbucheinträge) brauchen somit nicht mehr von der oder dem Betroffenen vorgelegt werden, sondern müssen von der Behörde mit deren oder dessen Zustimmung oder aufgrund einer gesetzlichen Ermächtigung direkt bei einem öffentlichen Register angefragt werden. Die Abfrageverpflichtung der Behörde erweitert jedoch in keiner Weise bestehende Ermittlungsbefugnisse von Behörden, weil ausschließlich auf bestehende Ermächtigungen (gewillkürt oder gesetzlich) zurückgegriffen wird.

5.1.9 Amtssignatur

Klarerweise muss auch darauf vertraut werden können, dass elektronische Dokumente von Behörden echt sind, d. h. auch tatsächlich von der jeweiligen Behörde stammen. Die Amtssignatur ist eine zumindest fortgeschrittene elektronische Signatur ¹¹¹ die von einer Behörde auf einen Bescheid oder ein Dokument elektronisch angebracht wird. Zusätzlich wird diese am Dokument selbst durch die Bildmarke, den Amtssignatur- und Prüfhinweis visualisiert. Elektronische Dokumente von Behörden sind dadurch leicht erkennbar. Durch die Amtssignatur¹¹² kann nicht nur die Echtheit und Unversehrtheit des elektronischen Dokuments überprüft werden, sondern zusätzlich hat der Ausdruck des Dokuments einer Behörde die Beweiskraft einer öffentlichen Urkunde.

_

¹¹¹ § 2 Z 3 Signaturgesetz

http://www.bka.gv.at/amtssignatur

5.2 Stammzahlenregisterbehördenverordnung 2009

Die Stammzahlenregisterbehördenverordnung 2009 regelt die für die Umsetzung des Bürgerkartenkonzepts notwendigen Tätigkeiten der Stammzahlenregisterbehörde und ihr Zusammenwirken mit ihren Dienstleistern. Die wesentlichsten Regelungen betreffen:

- Das Verfahren zur Erstellung von Personenbindungen, insbesondere die Aufgaben der Eintragungsstellen, die Identitätsfeststellung und den Personenbindungsdatensatz.
- Die Umrechnung von bereichsspezifischen Personenkennzeichen (bPK) in bPK aus einem anderen Bereich, bPK-Errechnung bei bestimmten Vollmachtsverhältnissen und die Ausstattung von Datenanwendungen der Auftraggeber des öffentlichen Bereichs.
- Die elektronische Darstellung und Nachprüfbarkeit von Vollmachtsverhältnissen im Bürgerkartenkonzept. Die Möglichkeit, Vertretungsverhältnisse über die Bürgerkarte elektronisch nutzbar zu machen, zählt zu einer der besonderen Errungenschaften des österreichischen Bürgerkarten-Konzepts. Die Stammzahlenregisterbehörde signiert den Vertretungsdatensatz und verhindert dadurch die unbemerkte Fälschung solcher Eintragungen auf der Bürgerkarte. Die Stammzahlenregisterbehörde bietet online die Möglichkeit an, sich einen Überblick über gewährte Vollmachten zu verschaffen und diese dort auch zu widerrufen 113.

http://www.stammzahlenregister.gv.at/site/5983/default.aspx

5.3 E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung

Zur Errechnung des bereichsspezifischen Personenkennzeichens muss jede Datenanwendung eines Auftraggebers des öffentlichen Bereichs einem staatlichen Tätigkeitsbereich zugeordnet werden. Die E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung 114 legt die Bezeichnung jedes Tätigkeitsbereichs samt Bereichskennung fest.

5.4 Ergänzungsregisterverordnung 2009

Die Verordnung trägt wesentlich zur Umsetzung des Bürgerkartenkonzepts bei, indem sie die Eintragung von natürlichen Personen und sonstigen Betroffenen in das Ergänzungsregister ermöglicht, die aus rechtlichen Gründen nicht in die Basisregister (ZMR, Firmenbuch, Vereinsregister) eingetragen werden können.

Das Ergänzungsregister wird in zwei Teilen, getrennt nach natürlichen Personen und "sonstigen Betroffenen", geführt.

5.5 E-Government-Gleichwertigkeitsverordnung

Die E-Government-Gleichwertigkeitsverordnung ermöglicht die unmittelbare Verwendung bestimmter elektronischer Identitäten aus anderen EU-Mitgliedstaaten als Bürgerkarte und ist damit ein wichtiger Beitrag zur europäischen Interoperabilität.

http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen& Gesetzesnummer=20003476

Durch die Neuregelung des § 6 Abs. 5 des E-Government-Gesetzes (in Kraft getreten mit 1. Jänner 2008) wurde die Möglichkeit eröffnet, dass bestimmte ausländische Signatur- bzw. Identitätskarten unmittelbar als Bürgerkarte verwendet werden können, sofern sie mit einem gleichwertigen Nachweis der eindeutigen Identität im Herkunftsstaat verbunden sind und die Gleichwertigkeit den Anforderungen entspricht, die mit der E-Government-Gleichwertigkeitsverordnung festgelegt sind.

Derzeit entsprechen die Karten in Belgien, Estland, Finnland, Island, Italien, Liechtenstein, Litauen, Portugal, Schweden, Slowenien und Spanien den Voraussetzungen.

5.6 Signaturgesetz (SigG)

Das Signaturgesetz regelt – in Übereinstimmung mit der europäischen Signaturrichtlinie – die Grundlagen zu elektronischen Signaturen. Dabei wird zwischen einfachen, fortgeschrittenen und qualifizierten Signaturen (§ 2 SigG) unterschieden. Auf der Bürgerkarte ist eine qualifizierte Signatur enthalten. Die qualifizierte Signatur ist nach dem Signaturgesetz grundsätzlich der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt. Man kann also mit einer qualifizierten Signatur elektronisch Verträge mit derselben Wirkung signieren, als ob man den Vertrag mit der Hand unterschreiben würde. Weiters finden sich im Signaturgesetz Anforderungen an Unternehmen, die qualifizierte Zertifikate ausstellen (Zertifizierungsdiensteanbieter), sowie Bestimmungen über die Anerkennung von ausländischen Zertifikaten.

5.7 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG)

Das Allgemeine Verwaltungsverfahrensgesetz regelt, wie der Name schon sagt, die Grundlagen zu den Verwaltungsverfahren. Für den Bereich des E-Government ist etwa § 13 AVG relevant, der die Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zwischen Bürgerinnen bzw. Bürger und Behörden regelt. So ist auch die elektronische Übermittlung von Anbringen möglich, etwa via E-Mail Online-Formularen. Die Behörde kann auch eine Kundmachung vornehmen, aus der hervorgeht, wie und an welche Adressen Ansuchen elektronisch eingebracht werden können, ob eine elektronische Signatur notwendig ist und welche Formate für elektronische Ansuchen vorgeschrieben werden (§ 13 Abs. 2). Informationen über Amtsstunden und Parteienverkehr sind ebenfalls auf der Website der Behörde zu veröffentlichen (§ 13 Abs. 5 AVG).

§ 18 AVG ist maßgeblich für die Gestaltung von Erledigungen und die Anforderungen an Ausfertigungen. Für schriftliche Papier-Ausfertigungen von elektronisch erstellten Erledigungen der Behörde sind eine Unterschrift, eine kanzleimäßige Beglaubigung oder eine Amtssignatur notwendig. Schriftliche Ausfertigungen der Behörde in Form von elektronischen Dokumenten müssen seit 1.1.2011 zwingend mit einer Amtssignatur¹¹⁵ versehen sein.

http://www.bka.gv.at/amtssignatur

5.8 Zustellgesetz (ZustG)

Das Zustellgesetz (ZustG) regelt die Zustellung der von Verwaltungsbehörden in Vollziehung der Gesetze zu übermittelnden Dokumente (z. B. Bescheide). Wie in der Papierwelt wird auch in der elektronischen Welt (3. Abschnitt ZustG) zwischen nachweislicher Zustellung – dabei bestätigt der Empfänger bzw. Ersatzempfänger die Übernahme des Dokuments mit seiner Unterschrift – und nicht nachweislicher Zustellung unterschieden.

Eine nachweisliche elektronische Zustellung (§ 35 ZustG) erfolgt in der Regel über einen elektronischen Zustelldienst. Dies ist ein vom Bundeskanzler mit Bescheid zugelassenes Service im Internet, bei dem sich die Kundinnen und Kunden (Bürger/innen und Unternehmer/innen die eine elektronische Zustellung wünschen) mit ihrer Bürgerkarte registrieren lassen können, um ihre Bereitschaft zum elektronischen Empfang von behördlichen Dokumenten über einen elektronischen Zustelldienst zu erklären. Dabei können beliebig viele solcher Zustelldienste nebeneinander existieren, die vom Bundeskanzler in einer Liste im Internet¹¹⁶ zu veröffentlichen sind. Die Registrierung bei einem elektronischen Zustelldienst ist für den Erhalt aller behördlichen Dokumente ausreichend. Es besteht aber weder für Behörden noch für Personen eine Verpflichtung, den elektronischen Zustelldienst zu nutzen. Sobald eine Behörde ein Dokument über den elektronischen Zustelldienst zustellen möchte wird die Empfängerin bzw. der Empfänger – sofern dieser bei einem elektronischen Zustelldienst registriert ist - bis zu zwei Mal in elektronischer Form (z. B. via E-Mail oder SMS) über ein eingetroffenes Dokument zur Abholung verständigt. Zusätzlich kann eine dritte Verständigung über die Bereithaltung eines elektronischen Zustellstückes per Post erfolgen, falls der Empfänger eine Abgabestelle angegeben hat. Die Zustellwirkung des Dokuments tritt spätestens mit der Abholung des Dokuments durch die Empfängerin bzw. den Empfänger ein. Dabei muss der Zustell-

http://www.bka.gv.at/zustelldienste

nachweis bzw. das Abholen des Dokuments mit der Bürgerkarte (oder einer ausdrücklich vereinbarten automatisiert ausgelösten Signatur) der Empfängerin bzw. des Empfängers bestätigt werden. Selbst wenn das Dokument nicht abgeholt wird, tritt die Zustellwirkung grundsätzlich ein.

Für den Fall, dass im Rahmen ein und derselben Session einer Webanwendung der Antrag und die Zustellung erfolgt (z. B. Registerabfragen) und der Empfänger dabei die Bürgerkarte verwendet, kann das zuzustellende Dokument durch "unmittelbar elektronische Ausfolgung" (§ 37a ZustG) nachweislich zugestellt werden.

Eine elektronische Zustellung ohne Zustellnachweis kann sowohl über die erstgenannten Methoden ("elektronischer Zustelldienst" bzw. "unmittelbare elektronische Ausfolgung", letztere jedoch ohne zwingender Verwendung der Bürgerkarte) als auch über ein "elektronisches Kommunikationssystem der Behörde" oder eine "elektronische Zustelladresse" bewirkt werden.

Vor der Zustellung über ein individuelles "elektronisches Kommunikationssystem der Behörde" gemäß § 37 ZustG (z. B. Systeme wie die Databox in FinanzOnline) muss zuerst eine Zustellung über einen elektronischen Zustelldienst versucht werden. Erst danach – also für den Fall, dass nicht über einen elektronischen Zustelldienst zugestellt werden kann, weil etwa die Empfängerin bzw. der Empfänger dort nicht registriert ist – ist eine Zustellung an die Empfängerin bzw. den Empfänger, die bei einem solchen behördeneigenen System angemeldet sind, zulässig.

Wenn z. B. eine E-Mail-Adresse als "elektronische Zustelladresse" von der Empfängerin bzw. dem Empfänger der Behörde für die Zustellung in einem anhängigen oder gleichzeitig anhängig gemachten Verfahren angegeben wird, so ist diese Methode der Zustellung zulässig (§ 37 ZustG). Die Verwendung dieser E-Mail-Adresse ohne neuerliche Bekanntgabe ist jedoch in der Folge für andere Verfahren nicht mehr zulässig.

5.9 Zustelldiensteverordnung

Die Zustelldiensteverordnung präzisiert insbesondere die in § 30 des Zustellgesetzes genannten Zulassungskriterien, nach denen die notwendige technische und organisatorische Leistungsfähigkeit sowie die rechtliche, insbesondere datenschutzrechtliche Verlässlichkeit der elektronischen Zustelldienste im Hinblick auf die ordnungsgemäße Erfüllung der von ihnen zu erbringenden Leistungen beurteilt wird. Die erforderlichen technischen Spezifikationen, die von den Zulassungswerbern zu erfüllen sind, werden in einem Anhang zur Verordnung gesondert definiert und sind im Internet zu veröffentlichen.

5.10 Zustellformularverordnung

Die Zustellformularverordnung legt unter anderem die Verständigungsformulare für die erste und zweite Verständigung fest, die elektronisch an die Empfängerin bzw. den Empfänger gesendet werden sowie für die dritte Verständigung, die in Papierform ergeht, sofern die Empfängerin bzw. der Empfänger eine Abgabestelle (z. B. die Wohnadresse) beim Zustelldienst bekannt gegeben hat.

5.11 Dienstleistungsrichtlinie

Die EU-Dienstleistungsrichtlinie (DL-RL), 2006/123/EG, wurde beschlossen, um den Abbau bürokratischer Hemmnisse bei der Erbringung grenzüberschreitender Dienstleistungen und bei Niederlassungen von Dienstleistungserbringenden in einem anderen Mitgliedstaat zu bewirken. Dafür sieht die DL-RL insbesondere die Einrichtung von so genannten einheitlichen Ansprechpartnern (EAP) vor, die eine One-Stop-Shop-Funktion für die Abwicklung von Verfahren und Formalitäten erfüllen, wenn eine Dienstleistung grenzüberschreitend erbracht werden soll. Zentral ist der Art. 8 DL-RL, der gleichsam eine rechtliche Verpflichtung zur Schaffung von E-Government Diensten einführt: Sämtliche Verfahren und Formalitäten in den Mitgliedstaa-

ten im Zusammenhang mit der Aufnahme oder Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit müssen elektronisch abwickelbar sein.

Weiters werden die Verwaltungszusammenarbeit, Rechte der Dienstleistungsempfangenden sowie Informationspflichten geregelt.

Die Umsetzung der DL-RL fällt in Österreich aufgrund der innerstaatlichen Kompetenzverteilung teils in die Zuständigkeit des Bundes, teils in jene der Länder. Da die erforderliche Verfassungsmehrheit für die Kompetenzdeckungsklausel nicht erzielt werden konnte, wurde eine "9 plus 1" - Lösung umgesetzt, also ein Bundesgesetz, das jene Fragen regelt, die in die Gesetzgebungskompetenz des Bundes fallen und neun Landesgesetze, die die Bestimmungen beinhalten, die in die Länderkompetenz fallen. Die bundesgesetzliche Regelung - das DLG - wurde mit BGBI. I Nr. 100/2011 am 21. November 2011 kundgemacht.

Das nationale EAP-Portal findet sich unter <u>www.eap.gv.at</u>. Das Unternehmensserviceportal (<u>www.usp.gv.at</u>) bietet dazu zusätzlich einen Dienstleistungsassistent.

5.12 Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)

Datenschutz ist ein wesentlicher Bestandteil von E-Government in Österreich. Die Rechtsgrundlage für die datenschutzrechtlichen Aspekte ist das Datenschutzgesetz 2000. Gemäß § 1 DSG 2000 hat jedermann, insbesondere auch im Hinblick auf die Achtung seines Privat- und Familienlebens, Anspruch auf Geheimhaltung der ihn betreffenden personenbezogenen Daten, soweit ein schutzwürdiges Interesse daran besteht. Das Bestehen eines solchen Interesses ist ausgeschlossen, wenn Daten infolge ihrer allgemeinen Verfügbarkeit oder wegen ihrer mangelnden Rückführbarkeit auf den Betroffenen einem Geheimhaltungsanspruch nicht zugänglich sind. Weitere wichtige Eckpfeiler des DSG 2000 sind:

Verwendung von Daten

- Datensicherheit
- Publizität der Datenverarbeitungen
- Rechte von Betroffenen
- Rechtsschutz

5.13 Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003)

Das Telekommunikationsgesetz 2003 hat den Zweck, durch Förderung des Wettbewerbes im Bereich der elektronischen Kommunikation die Versorgung der Bevölkerung und der Wirtschaft mit zuverlässigen, preiswerten, hochwertigen und innovativen Kommunikationsdienstleistungen zu gewährleisten.

Durch Maßnahmen der Regulierung sollen u.a. folgende Ziele erreicht werden:

- Schaffung einer modernen elektronischen Kommunikationsinfrastruktur zur Förderung der Standortqualität auf hohem Niveau
- Verhinderung von Wettbewerbsverzerrungen oder Wettbewerbsbeschränkungen
- Förderung der Interessen der Bevölkerung, wobei den Interessen behinderter Nutzerinnen und Nutzer, älterer Menschen und Personen mit besonderen sozialen Bedürfnissen besonders Rechnung zu tragen ist

5.14 Public Sector Information-Richtlinie (PSI-RL)

Der öffentliche Sektor erstellt eine Vielzahl an Informationen in unterschiedlichen Bereichen, z. B. Wirtschaft, Soziales, Geographie, Wetter, Tourismus oder Bildung. Diese Informationen können Ausgangsmaterial für neue Produkte und Dienste sein. Die PSI-Richtlinie hat zum Ziel, die unterschiedlichen

nationalen Bestimmungen für die Weiterverwendung von Informationen des öffentlichen Sektors in allen Mitgliedstaaten anzugleichen. Durch mehr Rechtssicherheit für den Einzelnen und gleiche Bedingungen für alle auf dem europäischen Markt sollen unionsweite Informationsdienstleistungen erleichtert und ein einheitlicher Informationsmarkt gefördert werden.

Die Novelle zur PSI-Richtlinie wurde am 13. Juni 2013 im Europäischen Parlament verabschiedet. Auf Ratsebene wurde das Dossier in der Ratsformation "Beschäftigung, Sozialpolitik, Gesundheit und Verbraucherschutz" (EPSCO), die am 20./21 Juni 2013 tagte, formell angenommen. Die Richtlinie wurde am 27. Juni 2013 im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht (L 175/7); die Umsetzungsfrist beträgt 24 Monate.

In Österreich koordiniert das Bundesministerium für Wirtschaft, Wissenschaft und Forschung die Umsetzung. Die PSI-Novelle wird auf Bundesebene durch eine Novellierung des Informationsweiterverwendungsgesetzes, welches als Rahmengesetz fungiert, umgesetzt. In Umsetzung von Artikel 9 (Practical arrangements) der PSI-Novelle könnten die öffentlichen Informationen über die Open Government Data Austria Plattform (data.gv.at) verfügbar gemacht werden.

5.15 Barrierefreiheit

Neben großen Chancen und Vorteilen birgt das Informationszeitalter auch die Gefahr, sozial benachteiligte Personen und Menschen mit besonderen Bedürfnissen von den neuen Medien und Technologien auszuschließen. Dieses Phänomen ist unter dem Begriff der "Digitalen Kluft¹¹⁷" bzw. "digital divide" bekannt. Um diese zu vermeiden, sollen etwa Webinhalte allen Menschen durch die Einhaltung der Leitlinien der Web Accessibility Initiative

http://de.wikipedia.org/wiki/Digitale_Kluft

(WAI¹¹⁸) zugänglich gemacht werden. Vor allem Menschen mit Behinderung oder älteren Personen sollen Amtswege durch leicht zugängliche Internetangebote erleichtert werden, indem ihre speziellen Bedürfnisse berücksichtigt werden.

5.15.1 Barrierefreiheit auf FU-Fbene

Österreich hat sich auf EU-Ebene dazu bekannt, die WAI-Leitlinien umzusetzen. Daher sind auch diese fester Bestandteil der E-Government-Strategie. Das bedeutet, dass international anerkannte Mindeststandards – siehe insbesondere die Web Content Accessibility Guidelines und zuletzt die Version 2.0¹¹⁹ – erfüllt werden müssen. Konkret bekennen sich die Mitgliedstaaten dazu:

- den Anpassungsprozess von Web-Inhalten an die WAI-Leitlinien zu beschleunigen,
- die WAI Konformität auf allen Ebenen föderal, regional und lokal zu erreichen,
- die WAI Konformität bei externer Beauftragung zur Erstellung von Web Inhalten zu berücksichtigen,
- den Dialog mit Interessensgruppen wie Behindertenorganisationen oder Seniorenverbänden zu stärken,
- den Zugang von Menschen mit Behinderungen zur Wissensgesellschaft zu verbessern,

http://de.wikipedia.org/wiki/WAI, http://www.w3.org/WAI/

http://www.w3.org/Translations/WCAG20-de

technische, rechtliche und andere Schranken für eine wirkliche Beteiligung an der wissensbasierten Wirtschaft und Gesellschaft zu beseitigen.

5.15.2 Rechtliche Rahmenbedingungen in Österreich

Ausgehend von den Vorgaben auf EU-Ebene ist das Thema Zugänglichkeit und Barrierefreiheit von Webangeboten innerstaatlich insbesondere in den nachfolgend angeführten Rechtsgrundlagen verankert.

Bundesverfassung

Der Artikel 7 der Bundesverfassung formuliert den Gleichheitsgrundsatz und normiert auch ein spezifisches Diskriminierungsverbot für behinderte Menschen. Darüber hinaus enthält dieser Artikel eine Staatszielbestimmung, die eine positive Verpflichtung des Gesetzgebers zur faktischen Gleichstellung beinhaltet. Bund, Länder und Gemeinden bekennen sich dazu, die Gleichbehandlung von behinderten und nicht behinderten Menschen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten.

Behindertengleichstellungspaket

Eine wichtige Umsetzung dieser verfassungsrechtlichen Vorgaben erfolgte durch das Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG), das unter anderem ein Diskriminierungsverbot enthält, Kriterien für eine Zumutbarkeitsbewertung festlegt und die Rechtsfolgen einer Diskriminierung von behinderten Menschen regelt.

§ 6 Abs. 5 Behindertengleichstellungsgesetz definiert, dass (...) technische Gebrauchsgegenstände, Systeme der Informationsverarbeitung sowie andere gestaltete Lebensbereiche barrierefrei sind, wenn sie für Menschen mit Behinderung in der allgemein üblichen Weise, ohne besondere Erschwernis und grundsätzlich ohne Hilfe nutzbar sind. Als Beurteilungsmaßstab werden für Angebote im Internet die WAI-Leitlinien herangezogen.

Diese Definition von Barrierefreiheit ist seit 1. Jänner 2006 gemäß § 2 Abs. 2 BGStG auf Rechtsverhältnisse einschließlich deren Anbahnung und Begrün-

dung anzuwenden. Das bedeutet, dass generell auch nicht-behördliche Webangebote diesen Anforderungen entsprechen müssen, allerdings sind die Rahmenbedingungen für eine Zumutbarkeitsprüfung nach § 6 jeweils im Einzelfall zu beurteilen.

Als Rechtsfolge einer Diskriminierung sieht § 9 BGStG Schadenersatz für die betroffene Person vor. Einer Klage bei den ordentlichen Gerichten ist ein Schlichtungsverfahren vorgelagert (§ 10 Abs. 2 BGStG).

E-Government-Gesetz

In § 1 Abs. 3 E-Government-Gesetz (E-GovG) ist die Zielsetzung gesetzlich verankert, barrierefreien Zugang zu behördlichen Internetauftritten für Menschen mit Einschränkungen umzusetzen. Damit sollen internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit umgesetzt und eingehalten werden. In Verwaltungsbereichen wo dies noch nicht der Fall ist, ergibt sich daher dringender Handlungsbedarf.

Für den Bereich der elektronischen Zustellung legt § 29 Abs. 7 Zustellgesetz fest, dass die Zustellleistung so zu erbringen ist, dass für behinderte Menschen ein barrierefreier Zugang zu dieser Leistung nach dem jeweiligen Stand der Technik gewährleistet ist.

5.16 E-Government in der Praxis (E-Recht und E-Justiz)

5.16.1 E-Recht

Das Grundkonzept des Projektes E-Recht liegt darin, dass Rechtstexte von der ersten Entwurfsformulierung über die Begutachtung, der Regierungsvorlage bis zur Behandlung im Parlament und der authentischen Kundmachung im Internet einen durchgehenden elektronischen Produktionsweg durchlaufen. Der Weg der Textgestaltung ist durch den Einsatz der Technik zur Gänze nachvollziehbar. E-Recht ist damit ein Paradebeispiel dafür, dass der elekt-

ronische Rechtserzeugungsprozess eine deutliche Vereinfachung der einzelnen Arbeitsschritte und vor allem eine deutliche Beschleunigung des Gesetzgebungs- und Kundmachungsverfahrens darstellt. Die elektronische Rechtserzeugung ist ein zeitgemäßes Instrument, das sich unterschiedlicher technischer Komponenten bedient. Neben einem einheitlichen Standard-Workflowsystem, an dem auf Basis der Web-Technologie alle Bundesministerien angeschlossen und über eine standardisierte Schnittstelle zum Parlament verbunden sind, ist in dem serverbasierten System auch eine Suchmaschinen-Komponente integriert (Volltextretrievalsystem), mit der sich die verschiedenen Rechtsdokumente finden lassen.

Am Ende des Prozesses (Begutachtung, Regierungsvorlage und BGBI Kundmachung) werden die Dokumente im Rechtsinformationssystem veröffentlicht.

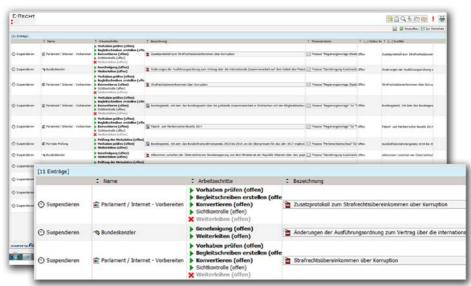


Abbildung 25 Prozesse im E-Recht

Quelle: E-Recht

5.16.2 ELEKTRONISCHER RECHTSVERKEHR (ERV)

Der elektronische Rechtsverkehr mit den Gerichten wurde bereits 1990 als Kommunikationsmittel – gleichberechtigt mit der Einbringung auf Papier – eingeführt. Österreich dürfte damit weltweit das erste Land gewesen sein, das den elektronischen Rechtsverkehr in dieser Form etabliert hat. Der elektronische Rechtsverkehr ermöglicht die elektronische Übermittlung von Eingaben und die automatische Übernahme der Verfahrensdaten in die Verfahrensautomation der Justiz und damit neben einer Verbesserung der Datenqualität auch erhebliche Einsparungen.

Im Jahr 1999 wurde auch die Gegenfahrbahn auf dem "Datenhighway der Justiz" eröffnet und die Zustellung von gerichtlichen Schriftstücken im sogenannten "Rückverkehr" elektronisch ermöglicht. Damit wurden im Jahr 2012 allein im Bereich der Portogebühren Einsparungen von rund zehn Millionen Euro erzielt.

Der elektronische Rechtsverkehr wurde im Jahr 2007 auf webbasierte Technologie umgestellt, bei der offene Standards wie z. B. XML, WebServices und SOAP zum Einsatz kommen. Der gesicherte ERV ist über mehrere Übermittlungsstellen zugänglich und eröffnet unter anderem die Möglichkeit, dem elektronisch übermittelten Schriftsatz auch Beilagen in Form von Attachements anzuschließen. Seit Anfang 2009 können Gerichte und Staatsanwaltschaften Urteile, Protokolle und andere Dokumente als PDF-Anhang im ERV versenden. Als eine der herausragenden E-Government-Applikationen in Europa wurde der elektronische Rechtsverkehr im Jahre 2001 mit dem von der EU verliehenen E-Government-Label ausgezeichnet. Seit Jahresbeginn 2013 ist es in einer ersten Ausbaustufe jeder Bürgerin bzw. jedem Bürger mit Hilfe der kartenbasierenden Bürgerkarte bzw. der Handy-Signatur möglich, mittels gesicherter Kommunikation elektronisch Eingaben an alle Gerichte und Staatsanwaltschaften (www.eingaben.justiz.gv.at) zu senden. Im Laufe des Jahres 2014 werden Bürgerinnen und Bürger Zustellungen der Gerichte und Staatsanwaltschaften im Wege der E-Zustellung (www.zustellung.gv.at) empfangen können.

Der ERV im Jahr 2012: Knapp 14 Mio. Transaktionen, darunter:

- 4,3 Mio. Eingaben,
- das entspricht mehr als 95 % der Mahnklagen und
- mehr als 70 % der Exekutionsanträge
- 9,5 Mio. elektronische Sendungen über den Rückverkehr

5.16.3 IT-ANWENDUNG ZUM EUROPÄISCHEN MAHNVERFAHREN

Mit der Verordnung (EG) Nr. 1896/2006 wurde am 12. Dezember 2008 das Europäische Mahnverfahren eingeführt, das die Schaffung eines einheitlichen, zeitsparenden und effizienten Instruments zur Betreibung unbestrittener Geldforderungen zum Ziel hat. Das Bezirksgericht für Handelssachen Wien ist in Österreich zentral für alle Klagen (Anträge) im EU-Mahnverfahren zuständig. Die Abwicklung erfolgt mit Hilfe von einheitlichen und in allen EU-Sprachen zur Verfügung stehenden Formblättern. Ein nicht beeinspruchter vollstreckbarer Zahlungsbefehl kann in allen EU-Staaten unmittelbar vollstreckt werden. Österreich und Deutschland entwickelten gemeinsam eine von der EU geförderte IT-Anwendung zur elektronischen Abwicklung dieses Verfahrens. Die Anwendung bietet z. B. folgende praktische Funktionen aufweist:

- Einfache Bearbeitung der Anträge durch Übernahme der Daten aus dem Klagsformblatt (Formblatt A) und Erstellung weiterer Formblätter und Verfahrensschritte im System.
- Wichtige Daten des Verfahrens stehen jederzeit in Form eines "Aktenvorblatts" (Tabelle) zur Verfügung.
- Sämtliche Verfahrensschritte sind in einem "Register" (Tabelle) geordnet dargestellt. Alle weiteren Arbeitsschritte werden aus dem Register heraus getätigt, etwa Schreiben und Vermerke.
- Textbausteine k\u00f6nnen f\u00fcr alle Zwecke frei erstellt und gespeichert werden.

Formblätter und gerichtliche Schriftstücke können entweder ausgedruckt und mit der Post versendet oder über den ERV (siehe oben) elektronisch zugestellt werden.

Die IT-Anwendung wurde in einer modularen Form (Sprachmodul, Kostenmodul,...) entwickelt, wodurch sie grundsätzlich in allen Mitgliedstaaten Verwendung finden und auch im European e-Justice Portal eingesetzt werden kann. Das IT-Projekt wurde unter 259 Teilnehmern als Gewinner mit dem e-Government Award 2009 in der Kategorie "e-Government supporting the Single Market" ausgezeichnet.

Das Europäische Mahnverfahren ist eines der Pilotverfahren des europäischen Großprojekts e-CODEX¹²⁰ auf welches im Bereich "Internationales" detailliert eingegangen wird. Die Pilotanwendung ist seit Juli 2013 im Echtbetrieb. Teilnehmende Mitgliedstaaten sind derzeit Österreich, Estland, Deutschland und Italien. Es wurden bereits einige Klagen erfolgreich elektronisch von Österreich nach Deutschland übermittelt.

¹²⁰ http://www.ecodex.eu

6 Technik

6.1 Grundlagen

Für die Umsetzung von E-Government ist eine moderne, sichere, flexible und ausbaufähige IT-Infrastruktur unerlässlich. Im Zuge der Umstellung auf digitale Amtswege und öffentliche Dienste wurden Empfehlungen entwickelt, sowie Standards angepasst und eingesetzt.

Der Informationsaustausch zwischen den Beteiligten erfolgt über eine eigene Kommunikationsplattform¹²¹, dem sogenannten "Referenz-Server E-Government". Diese wird kontinuierlich ergänzt und weiter entwickelt und ist eine der wichtigen Informationsquellen für Bund, Länder, Städte und Gemeinden, sowie auch für die Wirtschaft und Projektpartner der unterschiedlichsten Bereiche.

Auf der Plattform werden die gemeinsam erarbeiteten Vorschläge (auf Basis des Kooperationspapiers ¹²²) der verschiedenen Arbeitsgruppen in Form von Konventionen, Erläuterungen, Informationen, Best Practices, White Papers und Use Cases entweder als Ergebnis der Arbeitsgruppe, Empfehlung oder als Standard publiziert.

Die derzeitige Organisationsform der BLSG Arbeitsgruppen kennt vier (permanente) Arbeitsgruppen – Infrastruktur/Interoperabilität (AG-II), Integration/Zugänge (AG-IZ), Recht/Sicherheit (AG-RS) und Präsentation/Standarddaten (AG-PS) – und individuell eingerichtete Projekt-

http://reference.E-Government.gv.at

http://reference.E-Government.gv.at/uploads/media/e-gov-koop_2-0-2_20070913_02.pdf

gruppen¹²³. Eine Übersicht über die aus diesen Arbeits- und Projektgruppen verabschiedeten Dokumente finden sich am Referenz-Server im Bereich Konventionen¹²⁴, wo diese regelmäßig aktualisiert werden. Für Interessierte bietet sich die Möglichkeit, die externen Mailinglisten¹²⁵ dieser Arbeitsgruppen zu abonnieren.

Nachfolgende Grafik verdeutlicht die vielen Dimensionen mit denen sich die diversen Arbeitsgruppen im Rahmen eines modernen, sicheren und vertrauensvollen Identitätsmanagements auseinandersetzen.

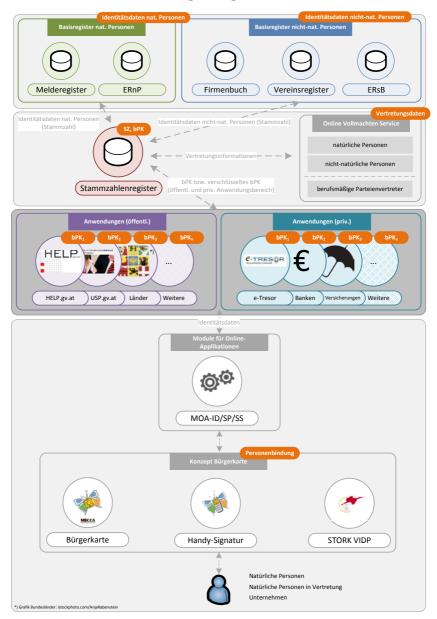
_

http://reference.E-Government.gv.at/WEITERE-THEMEN.1992.0.html, http://reference.E-Government.gv.at/WEITERE-Arbeitsgruppen.407.0.html

http://reference.E-Government.gv.at/KONVENTIONEN.1116.0.html

https://labs.cio.gv.at/mailman/listinfo/ag-xx-extern wobei xx durch ii für Infrastruktur/Interoperabilität (AG-II), iz für Integration/Zugänge (AG-IZ), rs für Recht/Sicherheit (AG-RS) und ps für Präsentation/Standarddaten (AG-PS) zu ersetzen wäre

Abbildung 26 Big Picture eID



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Im Folgenden werden einige zentrale Entwicklungen, Services und Maßnahmen vorgestellt.

6.2 IT- Sicherheit und Datenschutz

Die Sicherheitsstrategie und -vorgaben des Bundes sind im Österreichischen Informationssicherheitshandbuch¹²⁶ veröffentlicht. Ein Teilaspekt davon ist die sichere und datenschutzkonforme Identifizierung und Authentifizierung im Rahmen von E-Government-Diensten auf Basis der gesetzlichen Vorgaben. Diese Funktionen werden durch das Konzept "Bürgerkarte" konkretisiert. Die für den Einsatz der kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) nötige Infrastruktur in Form der Bürgerkartensoftware und der Module für Online-Applikationen ist im Rahmen des österreichischen E-Government-Ansatzes frei verfügbar¹²⁷. Zentrale Elemente des Bürgerkartenkonzepts sind die qualifizierte elektronische Signatur und das System von eindeutigen und gleichzeitig datenschutzkonform gestalteten Personenkennzeichen, die sich von der Stammzahl ableiten lassen.

Die elektronische Kommunikation zwischen Bürgerinnen bzw. Bürgern und Verwaltung kann je nach Anforderung der Anwendung bzw. der Behörde mit oder ohne eindeutige Identifikation der Bürgerin bzw. des Bürgers erfolgen. Diese Sicherheitsanforderungen lassen sich in Form von zwei Stufen zusammenfassen, welche die erforderlichen Elemente einer IKT-Sicherheitsinfrastruktur für elektronische Amtswege klassifizieren.

Stufe I: Auf dieser Stufe besteht kein besonderer Sicherheitsbedarf. Basissicherheit wird mittels einer einseitig authentifizierten TLS-Verbindung (Transport Layer Security) unter Kennzeichnung der Verwaltungseigenschaft im Zertifikat erreicht. Der serverseitigen Authentifizie-

https://www.sicherheitshandbuch.gv.at/

http://www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte/14-joinup

rung, die den Kundinnen und Kunden der Verwaltung die Sicherheit gibt, dass es sich um Dienste der Verwaltung handelt, steht keine Identifizierung der betroffenen Personen gegenüber.

■ Stufe II: Diese Stufe erfordert die identifizierte Kommunikation im Verwaltungsverfahren, wobei Client und Server identifiziert kommunizieren und Unverfälschtheit und Vertraulichkeit der Inhalte kryptographisch gewährleistet sind. In der Praxis wird diese Stufe durch die Identifizierung und Authentifizierung von Bürgerinnen und Bürgern mittels Handy-Signatur bzw. kartenbasierter Bürgerkarte und MOA-ID erfüllt.

6.3 Public Key Infrastructure

Grundlage für die Authentifizierung und Identifizierung in der elektronischen Kommunikation mit Behörden ist eine Public Key Infrastructure (PKI¹²⁸). Diese Technologie basiert auf dem Prinzip der asymmetrischen Verschlüsselung: Daten werden mit Hilfe von zwei verschiedenen Schlüsseln (Keys), einem privaten (Private Key) und einem öffentlichen (Public Key), die zusammen ein Paar bilden, verarbeitet. Die Ver- bzw. Entschlüsselung erfolgt dabei jeweils mit dem komplementären Schlüssel. Als PKI bezeichnet man die Organisation des Lebenszyklus der Erzeugung, Verteilung und des Widerrufs von Schlüsselpaaren.

Im Rahmen einer PKI können Schlüssel und Informationen über Schlüsselinhaberinnen bzw. -inhaber von Zertifizierungsstellen zu einem Zertifikat zusammengefasst und signiert werden. Auf diese Weise können der Besitz von Schlüsseln, die Bedingungen der Erzeugung sowie Sicherheitsanforderungen unter Kontrolle gehalten werden und damit die Basis vertrauenswürdiger Systeme bilden.

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5580/default.aspx

Wichtigste Anwendung einer PKI ist die elektronische Signatur, bei der eine Repräsentation (Hashwert¹²⁹) einer Nachricht von der Senderin bzw. dem Sender mit seinem privaten Schlüssel verschlüsselt wird. Der öffentliche Schlüssel ist mitsamt seinem Zertifikat verfügbar und kann zur Verifikation verwendet werden. Damit kann der Unterzeichnerin bzw. dem Unterzeichner (Signatorin bzw. Signator) eine Nachricht verlässlich zugeordnet werden (Authentifizierung). Dazu muss gesichert sein, dass die Signatorinnen und Signatoren mit den Schlüsseln ihrer digitalen Signatur verantwortungsvoll umgehen und die Informationen zur Signaturerstellung (z. B. Signatur-PIN) nicht anderen zugänglich machen.

Auf Basis einer PKI können unter Verwendung der elektronischen Signatur rechtlich verbindliche Verfahren für die Kommunikation zwischen Behörden und Personen oder auch zwischen den Ämtern untereinander umgesetzt werden.

In der Verwaltung kommen Zertifikate und Signaturen für vielfältige Zwecke zum Einsatz:

- Qualifizierte Zertifikate für Fälle der qualifizierten elektronischen Signatur
- Qualifizierte und fortgeschrittene Signaturen für Fälle der Amtssignatur
- Zertifikate für Webservices zum automationsgestützten Signieren von Daten
- Serverzertifikate zur digitalen Authentifizierung eines Servers
- E-Mail Zertifikate zur Steigerung der Vertrauenswürdigkeit von ausgehenden E-Mails der Verwaltung
- Verschlüsselungszertifikate zur Datenverschlüsselung

¹²⁹ http://de.wikipedia.org/wiki/Hash-Funktion

Zertifikate mit anwendungsbezogenen Anforderungen für spezielle
 Anwendungen (Digitaler Tachograph, elektronischer Reisepass, etc.)

6.4 Konzept Bürgerkarte



Wie erwähnt, stellt die Bürgerkarte ein wesentliches Element der IKT-Sicherheit auf dem Gebiet des E-Government dar. Das Konzept Bürgerkarte stellt Funktionen für die Identifizierung und Authentifizierung bereit und besteht aus den nachfolgend beschriebenen Elementen. Die "Bürgerkartenfunktionalität" kann auf unterschiedliche Trägermedien

aufgebracht werden. So kann dafür eine Chipkarte wie z.B. die e-card aber auch das Mobiltelefon genutzt werden. Mit der Ende 2009 eingeführten Handy-Signatur¹³⁰ ist die elektronische Signatur denkbar einfach einzusetzen. Im Gegensatz zur Verwendung von Chipkarten mit Bürgerkartenfunktion sind dafür weder Kartenlesegeräte noch Softwareinstallationen am lokalen PC nötig.

Bürgerkarten-Token

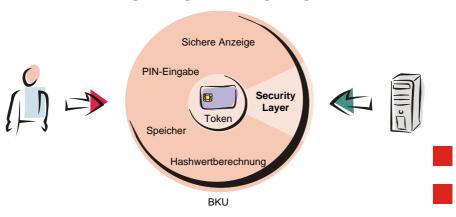
Der sogenannte Token (zum Beispiel ein Chip auf einer Plastikkarte wie der e-card oder – bei der Handy-Signatur – das so genannte Hardware Security Module (HSM), das beim Betreiber der Handy-Signatur in gesicherter Umgebung gehalten wird in Kombination mit dem Geheimcode des Signators/der Signatorin und dem an die Signatorin/den Signator geschickten SMS-TAN) ist das Element welches die alleinige Kontrolle der Benutzerin bzw. des Benutzers bei der Anwendung sicherstellt. Der Token löst die Berechnung von kryptographischen Funktionen und den Zugriff auf die Daten der Handy-

¹³⁰ Bürgerkartenfunktion am Mobiltelefon (siehe <u>www.buergerkarte.at</u>)

Signatur bzw. Bürgerkarte aus. Die Daten auf der Bürgerkarte umfassen Namen, Vornamen und Geburtsdatum sowie die Schlüssel zur Signaturerstellung. In einem getrennt kontrollierten Bereich ist darüber hinaus die Stammzahl zur Ableitung der bereichsspezifischen Personenkennzeichen vorhanden:

- Kryptografische Verfahren: Verschiedene mathematische Verfahren und Algorithmen finden bei der Erstellung von Signaturen Anwendung. Die Signaturverordnung 2008 regelt die gemäß dem sicherheitstechnischen Stand zulässigen Verfahren und Parameter.
- Schlüsselpaare für Signatur und Verschlüsselung: Zusätzlich zum Schlüsselpaar für die Erzeugung von qualifizierten elektronischen Signaturen laut Signaturgesetz ist auf kartenbasierten Bürgerkarten (z. B. der aktivierten e-card) in der Regel ein zusätzliches Schlüsselpaar für weitere Zwecke vorhanden. Dieses wird bei E-Government Verfahren nicht unbedingt benötigt und dient vor allem zur Datenverschlüsselung oder etwa zum Login für Betriebssysteme.
- Personenbindung: Im "Bürgerkartenspeicher" (Chip oder HSM-Modul) werden die Namen, das Geburtsdatum und die Stammzahl der Person durch die Stammzahlenregisterbehörde signiert gespeichert. Damit wird die Identität durch die Verwaltung bestätigt.

Abbildung 27 Bürgerkartenumgebung und -token



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Aufgrund der Verwendung von offenen Standards können all jene Mobiltelefone und Signaturkarten als Bürgerkarte verwendet werden, welche die im Rahmen der Bürgerkartenspezifikation und im Rahmen des rechtlichen Rahmenwerks festgelegten Anforderungen erfüllen. Dies trifft auch auf ausländische "Bürgerkarten" zu, also jene ausländische elektronische Identitäten, die auf Basis von elektronischen Signaturen gebildet werden (zum Beispiel belgische elektronische Identitätskarten). Derartige elektronische Identitäten können unmittelbar als echte Bürgerkarten im österreichischen E-Government eingesetzt werden, sofern deren Inhaberin bzw. deren Inhaber die Ausstellung und Eintragung einer Personenbindung (auf Basis eines ggf. durchzuführenden Eintrags im Ergänzungsregisters) beantragt und vorgenommen hat, sowie die Signaturlösung nach § 6 Abs. 5 E-GovG als gleichwertig mit der "Bürgerkarte" anerkannt werden.

6.4.1 Security Layer

Für die Umsetzung des Bürgerkartenkonzepts wurde der so genannte Security Layer spezifiziert. Dies ist die Schnittstelle zwischen der jeweiligen Applikation, also etwa einer Webanwendung, und der Handy-Signatur bzw. Signaturkarte und bietet Zugriff auf die Funktionen des Token zur Identifikation, Signatur und Speicherelemente. Der Security Layer ist in die Software

der Bürgerkarten-Umgebung (Middleware ¹³¹) eingebettet und erfüllt folgende Ansprüche:

- Unabhängigkeit von der eingesetzten Hardware und Technologie: Mit welchem Token die Signaturfunktion ausgeführt wird, ob auf einer Smartcard, einem USB-Stick oder als Handy-Signatur am Mobiltelefon soll für die Applikationen durch Anbieten einer logischen Sicht auf die Funktionalitäten unerheblich sein.
- Unabhängigkeit von den verwendeten kryptographischen Algorithmen: Da diese Verfahren durch den wissenschaftlichen und technischen Fortschritt mit der Zeit unsicher werden können, müssen sie ersetzt werden können, ohne dass Anwendungen von dem Wechsel beeinträchtigt werden.

6.4.2 Anzeige von Dokumenten und verwendete Formate

Wesentlicher Bestandteil einer Signaturlösung ist eine vertrauenswürdige Anzeige der zu signierenden Nachricht. Sie muss gewährleisten, dass keine für die Signatorin bzw. den Signator verborgenen Inhalte signiert werden können und auch keine dynamischen, den Inhalt nachträglich verfremdende Elemente zugelassen sind. So wird sichergestellt, dass zu signierende Inhalte (Texte, Formulare, Dokumente, etc.) in jedem Fall auch bei der Empfängerin bzw. dem Empfänger, die bzw. der die Signatur prüft, identisch verarbeitet und dargestellt werden können. Um dies bei unterschiedlichen Implementierungen von Bürgerkartensoftware sicherzustellen wurde ein einheitlicher Standard für das Anzeigeformat entwickelt. Die Basis für das Standard-Anzeigeformat bilden die internationalen Standards zur Darstellung von Webseiten XHTML 1.1 132 und CSS 2 133.

http://de.wikipedia.org/wiki/Middleware

¹³² http://www.w3.org/TR/2001/REC-xhtml11-20010531

6.5 Identifikationskennzeichen

6.5.1 Stammzahlen natürlicher Personen

Um Personen in elektronischen Verfahren eindeutig identifizieren zu können, wird ein Merkmal benötigt, das eine Person eineindeutig kennzeichnet. Da dies etwa für den Namen nicht zutrifft wird jeder Person ein künstliches Kennzeichen zugewiesen. In Österreich ist jede Bürgerin und jeder Bürger mit Wohnsitz im Inland unter einer "ZMR-Zahl" im Zentralen Melderegister gespeichert. Da diese ZMR-Zahl besonderen rechtlichen Anforderungen unterliegt, kann sie jedoch nicht ohne Weiteres zur Identifikation im E-Government herangezogen werden. Stattdessen wird die ZMR-Zahl mithilfe eines starken Verschlüsselungsverfahrens zur so genannten Stammzahl abgeleitet, welche nur auf der "Bürgerkarte" (Handy-Signatur bzw. kartenbasierte Bürgerkarte) gespeichert werden darf und damit bestmöglichen Schutz sicherstellt.

¹³³ http://www.w3.org/TR/1998/REC-CSS2-19980512

Tabelle 1 Ableitung einer Stammzahl

Schritt	Ableitung	Ergebnisbeispiel
0	Basiszahl	000247681888 (Bsp: ZMR-Zahl, 12-stellige Dezimalzahl)
1	Binärdarstellung	00 0E C3 53 60 (5 Byte, Darstellung hexadezimal)
2	Verbreiterung auf 128 Bit	00 0E C3 53 60 FF 00 0E C3 53 60 00 0E C3 53 60 (16 Byte, Seed-Wert beispielhaft auf 'FF' gesetzt)
3	Triple-DES Verschlüsselung, hexadezimal	42 AD 37 74 FA E0 70 7B 31 DC 6D 25 29 21 FA 49 (16 Byte)
4	Stammzahl, Base64	QQ03pPrgcHsx3G0LKSH6SQ== (24 Zeichen)

Quelle: Hollosi/Hörbe, SZ-bPK-Algo V1.1.1

Die einzelnen Schritte sind: Die 12-stellige ZMR-Zahl wird zunächst in eine Binärdarstellung gebracht (1). Um auf die Blockgröße der Verschlüsselung zu erweitern wird die Berechnungsbasis vergrößert und ein geheimer Füllwert (Seed) eingefügt (2). Die vergrößerte Binärdarstellung wird mittels Triple DES Algorithmus¹³⁴ unter einem geheimen Schlüssel verschlüsselt (3). Um die auf zeichenorientierten Systemen leichter verarbeitbare Stammzahl zu erhalten, wird das Ergebnis nach dem Base64-Standard¹³⁵ dargestellt (4).

Die erhaltene 24-stellige alphanumerische Zeichenfolge darf einzig in der Bürgerkarte der Bürgerin bzw. des Bürgers dauerhaft gespeichert werden. Das gesamte Verfahren der Ableitung der Stammzahl erfolgt durch die Applikation Stammzahlenregister, für welche die Stammzahlenregisterbehörde verantwortlich ist. Der zur Ableitung verwendete geheime Schlüssel ist auch nur der Stammzahlenregisterbehörde bekannt.

http://de.wikipedia.org/wiki/Base64

http://de.wikipedia.org/wiki/Data_Encryption_Standard

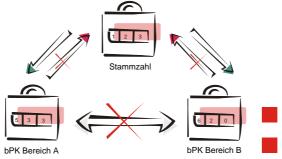
6.5.2 Stammzahlen nicht natürlicher Personen

Als Stammzahlen zur Identifizierung nicht natürlicher und juristischer Personen kommen je nach Rechtsform Firmenbuch-, Vereinsregister- oder Ergänzungsregisternummer für sonstige Betroffene (ERsB) zur Anwendung. Da diese Kennzeichen öffentliche Daten sind werden sie in der Kommunikation im Klartext ohne Ableitungen verwendet.

6.5.3 Bereichsspezifische Personenkennzeichen

Da die Speicherung der Stammzahl nur in der Bürgerkarte erfolgen darf, sind zusätzliche Kennzeichen nötig, die im Rahmen eines behördlichen Verfahrens etwa in einer Datenbank gespeichert werden können. Zu beachten ist dabei, dass die Verwaltung in gesetzlich definierte Tätigkeitsbereiche ¹³⁶ untergliedert ist und nach dem E-Government Gesetz in diesen Bereichen unterschiedliche Kennzeichen zum Einsatz kommen müssen. Aus der Stammzahl werden daher durch eine Einwegableitung bereichsspezifische Personenkennzeichen (bPK) gebildet, die wiederum nicht auf die Stammzahl rückführbar sind.

Abbildung 28 Abgeleitete Kennzeichen für getrennte Bereiche



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

¹³⁶ Siehe E-Government-Bereichsabgrenzungsverordnung (E-Gov-BerAbgrV)

Bei der Ableitung des bPK wird in einem ersten Schritt aus der Stammzahl und der Kurzbezeichnung des Verfahrensbereichs eine Zeichenkette gebildet (1). Aus dieser wird unter Anwendung einer Hash-Funktion¹³⁷ eine kryptografische Einwegableitung berechnet (2). Aus Gründen der Darstellbarkeit wird das bPK schließlich noch mit dem Base64-Standard kodiert (3). Im Gegensatz zur Stammzahl darf das bPK in den Verfahren gespeichert werden.

Die Behörde kann innerhalb eines Verfahrensbereichs nun die Daten der Bürgerin bzw. des Bürgers immer wieder unter demselben bPK finden und so zum Beispiel online Akteneinsicht oder vorausgefüllte Formulare unterstützen. Andererseits kennt eine Behörde aber weder bPKs anderer Bereiche noch die Stammzahl aus der diese bPKs berechnet werden könnten.

Damit wird für den höchstmöglichen Schutz der persönlichen Daten der einzelnen Person gesorgt – eine wichtige Bedingung, um Vertrauen für die vielfältigen Möglichkeiten der elektronischen Dienste zu schaffen.

_

http://de.wikipedia.org/wiki/Kryptologische_Hash-Funktion

Tabelle 2 Ableitung eines bereichspezifischen Personenkennzeichens

Schritt	Ableitung	Ergebnisbeispiel
0	Stammzahl, Base64	QQ03pPrgcHsx3G0LKSH6SQ== (24 Zeichen)
1	Bereichskürzel	BW (ISO-8859-1, Beispiel: Bauen und Wohnen)
2	Eingangsdaten für die Hash- berechnung	QQ03DPRGCHSX3G0LKSH6SQ==+URN:PUBLICID: GV.AT:CDID+BW
3	Hashwert nach SHA-1, hexade- zimal	8FF3717514 21A7EB4DC8 4F56847741 498BB2DE10 (5 x 32bit; Darstellung hexadezimal)
4	BPK, Base64	J/NXDRQHP+TNYE9WHHDBSYUY3HA= (28 Zeichen)

Quelle: Hollosi/Hörbe, SZ-bPK-Algo V1.1.1

6.5.4 Verschlüsselte bereichsspezifische Personenkennzeichen

Verfahren der Verwaltung erfordern oft das Zusammenwirken von Behörden unterschiedlicher Bereiche, z. B. Bauwesen und Umweltschutz bei Errichtung einer Anlage oder eines Gebäudes. Es müssen daher Daten, die in den Bereichen unter verschiedenen bereichsspezifischen Kennzeichen vorliegen, zusammengeführt werden können. Benötigt eine Behörde zur Identifikation einer natürlichen Person ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen aus einem anderen Verfahrensbereich, kann dieses von der Stammzahlenregisterbehörde unter zu Hilfenahme der bPK des eigenen Bereiches bzw. Vor-Nachname und Geburtsdatum angefordert Die name. Stammzahlregisterbehörde übermittelt das gewünschte bPK jedoch ausschließlich verschlüsselt und für diese unlesbar an die anfragende Behörde. Das bPK kann nur die Behörde entschlüsseln, die für den fremden Verfahrensbereich zuständig ist. Die Verschlüsselung des bPK muss so erfolgen, dass nicht auf die Person geschlossen werden kann und beruht auf asymmetrischer Verschlüsselung (z. B. RSA/1024 Bit).

6.5.5 Personenkennzeichen für den privaten Bereich

Die Methode des aus der Stammzahl abgeleiteten bereichsspezifischen Personenkennzeichens zur Identifikation von Personen kann auch für den elektronischen Geschäftsverkehr mit der Privatwirtschaft verwendet werden. Der Vorgang der Ableitung erfolgt analog zum bPK. Beim bereichsspezifischen Personenkennzeichen für den privaten Bereich wird jedoch anstelle der Kurzbezeichnung eines Verwaltungsbereichs die Stammzahl jener juristischen Person verwendet, die etwa eine Kundin bzw. einen Kunden mittels bPK identifizieren will. Es wird also eine eindeutige Kennung erzeugt, die sich aus den Stammzahlen beider Kommunikationspartner zusammensetzt. Durch die Ableitung aus der geschützten Stammzahl wird gewährleistet, dass die Verwendung der bPK in privatwirtschaftlichen Anwendungen nur mit Wissen und Zustimmung der oder des Betroffenen erzeugt wird. Das bPK für Anwendungen der Privatwirtschaft wird unmittelbar von der Bürgerkartenumgebung am System der Benutzerin bzw. des Benutzers aus der Stammzahl abgeleitet. Analog zu den Verwaltungsbereichen bildet so jedes Unternehmen oder jeder Verein auf Basis der Firmenbuch- bzw. Vereinsregisternummer einen eigenen Bereich.

6.6 Vollmachten

Mithilfe elektronischer Vollmachten können Personen mit ihrer Handy-Signatur bzw. kartenbasierten Bürgerkarte im Namen anderer Personen Verfahren durchführen. Die vertretene Person kann dabei eine natürliche oder auch eine juristische sein. Zwischen natürlichen Personen kann dies der Fall sein, wenn diese Online-Verfahren mittels Handy-Signatur bzw. kartenbasierter Bürgerkarte nicht selbst abwickeln wollen oder können und diese Aufgabe jemanden – einer Stellvertreterin bzw. einem Stellvertreter – übertragen.

Für juristische Personen ist es möglich, Verwaltungsverfahren durch eine berechtigte Person elektronisch durchführen zu lassen. Durch die elektronische Vollmacht kann die vertretene juristische Person eindeutig identifiziert werden.

Die spezifizierte XML-Datenstruktur der elektronischen Vollmacht 138 beinhaltet die Identifikationsdaten der bzw. des Vertretenen und der Vertreterin bzw. des Vertreters. Für den Inhalt der Vollmacht sind mehrere Möglichkeiten vorgesehen: einerseits kann diese, z. B. bei einer Prokura, ohne Einschränkungen eingetragen sein, andererseits können derzeit automatisiert lesbare Einschränkungen der Gültigkeitsdauer sowie Transaktionslimits festgelegt werden. Im Rahmen der E-Government-Kooperation werden darüber hinaus bei Bedarf Standard-Textblöcke definiert welche die Zusammenstellung komplexerer aber dennoch automatisiert prüfbarer Vollmachten-Inhalte erlauben.

138 http://www.ref.gv.at/Buergerkarte

Elektronische V.961.0.html

Stammzahlenregister MOA-ID Auswahl Vertreter Unternehmensregister (UR) ZVR Firmenbuch Gesetzliche Vollmachten Gewillkürte Vollmachten

Abbildung 29 Online-Vollmachten System

Quelle: E-Government Innovationszentrum (EGIZ)

Um jemanden elektronisch vertreten zu können, muss eine Vollmacht in der Bürgerkartenumgebung eingetragen werden. Dies erfolgt über ein Service¹³⁹ der Stammzahlenregisterbehörde mit dem die Vollmachtgeberin bzw. der Vollmachtgeber eine elektronische Vollmacht für eine Vollmachtnehmerin bzw. einen Vollmachtnehmer vorbereiten kann. Der Antrag wird der Vollmachtnehmerin bzw. dem Vollmachtnehmer daraufhin elektronisch übermittelt. Diese bzw. dieser akzeptiert die vorbereitete Vollmacht.

Ist die bzw. der Vertretene eine juristische Person, werden die Vertretungsinformationen automatisch aus dem Unternehmensregister bezogen, d.h. für Firmen aus dem Firmenbuch, für Vereine aus dem Zentralen Vereinsregister

https://vollmachten.stammzahlenregister.gv.at/

und für andere nicht-natürliche bzw. juristische Personen aus dem Ergänzungsregister für sonstige Betroffene (ERsB).

Elektronische Vollmachten werden im Zuge einer Anmeldung in Vertretung on-the-fly vom Online-Vollmachten System¹⁴⁰ (OVS), das von der Stammzahlenregisterbehörde betrieben wird, auf Basis der hinterlegten Stellvertretungsinformationen erstellt und MOA ID bzw. der Anwendung zur Verfügung gestellt und sind ausschließlich im Rahmen des Anmeldevorgangs gültig.

6.7 Parteienvertretung

Berufsmäßige Parteienvertreter und Organwalter, die gemäß den gesetzlichen Bestimmungen¹⁴¹ einschreiten, führen in ihren beruflichen Zertifikaten ein spezielles Merkmal, das sie elektronisch als berechtigte Vertreter ausweist. Technisch ist dieses Merkmal als Zertifikaterweiterung nach X.509 Standard realisiert und als eindeutiges Objekt unter einem Object Identifier (OID) registriert. Der OID bildet einen wesentlichen Bestandteil der Authentifizierung und Identifizierung im E-Government, da er verlässlich eine definierte Eigenschaft der Signatorin bzw. des Signators wie etwa Berufsgruppenzugehörigkeit repräsentiert. Die Objekt-Identifikatoren sind direkt im Signaturzertifikat vermerkt und können bei der Authentifizierung mittels Signatur z. B. von MOAID automatisiert verarbeitet werden, sodass eine Applikation erkennt, dass eine Benutzerin bzw. ein Benutzer einen Antrag sowohl für die eigene Person als auch stellvertretend für eine Dritte einbringen könnte. Da Ausstellung und Widerruf der verwendeten Zertifikate durch die Standesvertretung erfolgen, bildet ein gültiges Zertifikat die Berufsgruppenzugehörigkeit und Vertretungsbefugnis korrekt ab. Vorteile für die Behörden durch den Einsatz einer Organwalterin bzw. eines Organwalters sind:

141 §5 (3) E-Government Gesetz

https://vollmachten.stammzahlenregister.gv.at/mis/

- ein umfassenderes Serviceangebot, da auch fremde sachliche Anträge angestoßen werden können,
- neue organisatorische Prozesse mit intensiverem Bürgerinnen- und Bürgerkontakt,
- weniger Beteiligung an Verfahrensschritten, da die Organwalterin bzw.
 der Organwalter nur mehr dort einschreiten muss, wo dies benötigt wird.

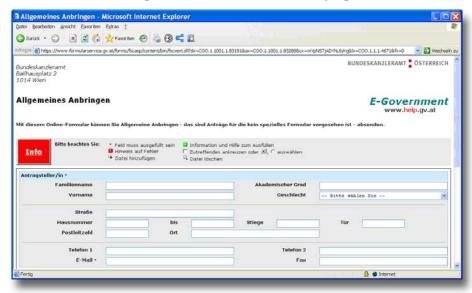
Technisch wird bei der berufsmäßigen Parteienvertretung während des Anmeldeprozesses die gleiche Datenstruktur wie bei der elektronischen Vollmacht verwendet. Das Online-Vollmachten Service der Stammzahlenregisterbehörde trägt die Daten der bzw. des Vertretenen in diese Vollmachtenstruktur ein und liefert sie an die Authentifizierungskomponente der Applikation zurück. Damit kann die notwendige Infrastruktur für die elektronischen Verfahren (MOA ID) möglichst einfach gehalten werden.

6.8 Styleguide

6.8.1 E-Formulare

Die Gestaltung von Formularen in der öffentlichen Verwaltung Österreichs liegt nahezu gänzlich in der Organisationskompetenz der einzelnen Verwaltungseinheiten. Bei der Abwicklung von elektronischen Antragsverfahren im E-Government ist jedoch eine möglichst weitgehende Einheitlichkeit anzustreben, um allen Benutzerinnen und Benutzern leicht bedienbare und verständliche Oberflächen zu bieten.

Abbildung 30 Online Formular nach Styleguide



Quelle: HELP.gv.at

Der Styleguide für E-Formulare 142 (sg-stg) enthält konkrete Maßnahmen zum strukturierten Aufbau, zur systematischen inhaltlichen Gliederung und zur äußeren Form von Online-Formularen. Ziel ist es, durch ein systematisches, einheitliches und ansprechendes E-Formularwesen die Nutzung elektronischer Verfahren durch Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft zum beiderseitigen Vorteil so weit wie möglich zu vereinfachen und komfortabel zu gestalten. Die Vorgaben des Styleguides wurden bereits breit umgesetzt.

http://www.ref.gv.at/AG-PS-Styleguide-sg-stg-2-1.2454.0.html

6.8.2 Online-Dialoge

Die Konvention Online-Dialoge¹⁴³ (sg-od) beschreibt die Einzelschritte, wie Anträge mittels interaktiver Online-Formulare erstellt werden sollen. Sie enthält Empfehlungen, wie die oder der Benutzende durch das Formular geleitet werden soll: vom Einstieg in ein Formular, über die wiederkehrende Bearbeitung zur Erfassung bis hin zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit. Dieser Prozess sollte verwaltungsweit einheitlich und wieder erkennbar gestaltet sein. Benutzerinnen und Benutzer sollen einfach verständliche Anträge vorfinden, um elektronische Eingaben in hoher Datenqualität, möglichst vollständig und fehlerfrei durchführen zu können. So kann sich die Verfahrensdauer entsprechend verkürzen.

6.8.3 Styleguide für Webanwendungen

Immer öfter werden Anwendungen von Behörden mit dem Ziel erstellt, diese auch anderen Behörden zur Verfügung zu stellen. Dabei kann ein großer wirtschaftlicher Vorteil lukriert werden, da die Anwendungen nicht von jedem Partner selbst entwickelt und betrieben werden müssen. Ermöglicht wird dies unter anderem durch die in den letzten Jahren in Österreich entwickelten E-Government-Strategien (Portalverbund, Security-, Rechte- und Rollenkonzepte, etc.) und dem technischen Umfeld (PVP, gemeinsame Datenmodelle und -strukturen, Webservice-Schnittstellen, etc.).

Der Styleguide für (behördenübergreifende) Webanwendungen ¹⁴⁴ kommt für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz. Das Dokument richtet sich an Projektleiterinnen und Projektleiter, Entwicklerinnen und Entwickler von behördenübergreifenden Webanwendungen sowie Verantwortliche für Styleguides von Webanwendungen und bildet die Grundlage für einen strukturierten Aufbau von Webanwendungen, für eine syste-

http://www.ref.gv.at/AG-PS-Styleguide-sg-stg-2-1.2454.0.html

http://reference.e-government.gv.at/AG-PS-Styleguide-fuer-Webanwen.2891.0.html

matische Gliederung des Inhalts und eine einheitliche äußere Form (Layout). Ziel ist es, die wesentlichen Bestandteile eines einheitlichen Bedienkonzepts in Form von Mustern und Best Practices darzustellen.

Dadurch soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Usability sowie eine geringere Einarbeitungszeit der über verschiedene Organisationen verteilten Benutzerinnen und Benutzern erreicht werden.

6.9 Kommunikationsarchitektur

Die österreichische E-Government Strategie erfordert die aktive Erarbeitung behördenübergreifend standardisierter Schnittstellen und bundesweit gültiger Spezifikationen in der Kooperation zwischen Bund, Ländern, Städten und Gemeinden. Die im Rahmen der Arbeitsgruppen erarbeiteten Ergebnisse dieser Kooperation basieren wenn möglich auf internationalen Normen und Standards oder lehnen sich an diese an.

Die typischerweise in einem Verwaltungsverfahren und im Backoffice benötigten E-Government Elemente fügen sich zu einem "Big Picture E-Government Architektur" zusammen, das in folgender Abbildung schematisch dargestellt wird. Dazu gehören neben den einzelnen Basisbausteinen auch Anwendungen, die Module für Online Applikationen und die Komponenten des Konzepts "Bürgerkarte". Die Protokolle (Spezifikationsdokumente und Konventionen) der Kommunikationsarchitektur fungieren im Sinne der Interoperabilität bildlich gesprochen als verbindender Mörtel (Schnittstellen) zwischen diesen Bausteinen und Services, wobei die einzelnen XML-Spezifikationen oftmals zwiebelschalenartig aufgebaut sind.

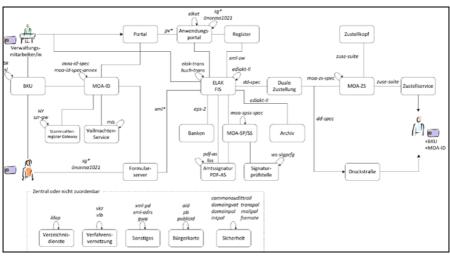


Abbildung 31 Übersicht E-Government Kommunikationsarchitektur

Quelle: E-Government Innovationszentrum (EGIZ)

Die folgenden XML-Spezifikationen behandeln vor allem die Datenebene, während der Styleguide für Online Formulare, Online-Dialoge und Webanwendungen das User-Interface bzw. das Layout und die Prozesse allgemein betreffen.

6.9.1 XML-Eingangsprotokoll

Anträge, Anzeigen, Gesuche oder andere Eingaben können an die Behörden in unterschiedlicher technischer Art und Weise, aus verschiedensten Systemen übermittelt werden. In jedem Fall muss zur Nachvollziehbarkeit von Eingängen in ein Aktensystem eine Protokollierung möglich sein, um die erfolgreiche Übergabe von Eingaben an eine elektronische Eingangsstelle festzuhalten und im Rahmen des Abschlussdialogs an die Antragsstellerin Antragsteller rückmelden können. Mit den zu Eingangsprotokoll (XML-e) wurde ein Standard dafür definiert, unabhängig davon, ob die Eingangsdaten vom behördeneigenen Formularservice oder einer "fremden" Stelle übergeben werden. Von der elektronischen Eingangsstelle wird ein XML-Datensatz erzeugt, welcher in einem ELAK, Fachinformations- oder Archivsystem abgelegt und bei Bedarf von unterschiedlichen Anwendungen verarbeitet werden kann.

Das XML-Eingangsprotokoll bildet den Rahmen für alle Daten, die rund um einen Eingang anfallen. Das sind die eigentlichen, im Antrag enthalten Eingangsdaten sowie die hinzugefügten Protokollierungsdaten und zusätzliche von der Behörde intern benötigte Daten.

6.9.2 XML-Strukturen für Geschäftsobjekte

XML-Geschäftsobjekte (XML-g) ist eine Empfehlung für ein effizientes Vorgehen bei der Modellierung von XML-Strukturen für die Kommunikation zwischen Behördenapplikationen. Die Modellierungsempfehlungen haben u. a. für die Erstellung elektronischer Antragsformulare Gültigkeit.

6.9.3 XML-Baukasten

Der XML-Baukasten stellt eine Konvention dar, welche organisatorische und technische Vorgaben für die Gestaltung fachspezifischer XML-Datenstrukturen von elektronischen Anträgen macht. Diese sollen auf in der Verwaltung einheitlichen Basiselementen und Basistypen aufbauen, für welche Design-Vorgaben und der organisatorische Erweiterungsprozess beschrieben werden. Außerdem werden Empfehlungen für die Verwendung von Basistypen und -elementen in eigenen Schemata gegeben. In elektronischen Verfahren kommen die im XML-Baukasten definierten Elemente und Typen im Element Eingangsdaten des Eingangsprotokolls zur Anwendung.

6.9.4 XML-Struktur für Personendaten

Der so genannte PersonData Record dient der eindeutigen Beschreibung der (natürlichen und nicht natürlichen) Person durch die zusammenhängenden Informationsblöcke Person, Adresse, Telefonnummer, ... und findet in allen personenbezogenen Prozessen im E-Government Verwendung.

Applikationen, die auf dieser XML-Struktur aufbauen, können diese nach ihren Anforderungen ableiten, einschränken oder erweitern. Der übergeordnete gemeinsame Personenbegriff definiert Elemente sowohl für natürliche als auch juristische Personen. Das Element mit den Angaben zur natürlichen Person definiert etwa Namen, alternative Namen (z. B. Künstlername), Familienstand, Geschlecht, Geburtsort, Geburtsdatum, Staatsbürgerschaft, usw. Das Identifikationselement für juristische Personen beinhaltet u. a. den vollständigen Namen, Alternativnamen sowie Organisations- und Rechtsform.

Das Schema beschreibt außerdem einen abstrakten Adressbegriff mit verschiedenen Ausprägungsformen wie Telefonnummern, Web- oder Postadressen und die dafür jeweils spezifischen Merkmale.

6.9.5 EDIAKT II / EDIDOC

EDIAKT wurde als Standardformat für die Kommunikation zwischen den verschiedensten öffentlichen Einrichtungen (Behörden, Gerichte, öffentliche Unternehmen) entwickelt, da deren Aktenverwaltungs- und Bearbeitungssysteme zwar elektronische Akten, Geschäftsfälle und Geschäftsstücke mit Dokumenten verwenden, diese Objekte je nach Software jedoch herstellerspezifisch unterschiedlich und nicht nach einem einheitlichen Standard aufgebaut sind. Im Zuge der Weiterentwicklung und zunehmenden Verbreitung von ELAK-Systemen wurde der Standard zum aktuellen EDIAKT II weiterentwickelt. Die Daten werden in sogenannten EDIAKT-Paketen zusammengefasst. Diese bestehen aus:

Metadaten die einen Akt, Geschäftsfall, ein Geschäftsstück oder Dokument beschreiben

- Prozessdaten zu Prozessinstanzen und Aktivitäten gemäß dem Standard XPDL der Workflow Management Coalition¹⁴⁵
- Inhaltsdaten aus Akt, Geschäftsfall, Geschäftsstück und Dokument
- verfahrensspezifische Fachdaten die jedem Objekt hinzugefügt werden können

Um den verschiedenen Anforderungen der Betreiber von ELAK-Systemen gerecht zu werden, besitzt EDIAKT eine vierstufige Hierarchie, deren unterstes Element das Dokument ist. Dieses beinhaltet eine Datei im Originalformat, die – wenn das Originalformat nicht einem Standardformat entspricht – auch in einem Standardformat beigelegt sein muss.

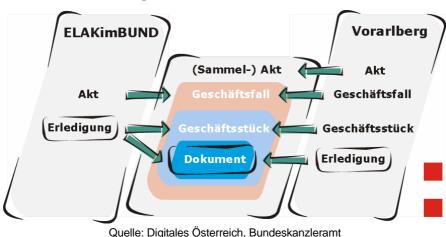


Abbildung 32 Aufbau des EDIAKT II - Formats

Quolio. Digitales esteriori, Daridestanziorami

Ein oder mehrere Dokument(e) sind in einem Geschäftsstück zusammengefasst. Dieses stellt das kleinste versendbare Paket von Objekten in EDIAKT II

. .

http://www.wfmc.org/xpdl.html

dar. Zusätzlich kann das Geschäftsstück gemeinsam mit weiteren Stücken in einem übergeordneten Geschäftsfall enthalten sein.

Behörden ohne eigenes ELAK-System können empfangene EDIAKT-Pakete mithilfe des kostenfreien EDIAKT-Viewers 146 lesen. Die aktuelle Version erlaubt

- das Auslesen von Meta- und Prozessdaten
- die Darstellen der enthaltenen Dokumente und
- die Uberprüfung der digitalen Signatur

EDIAKT dient nicht nur als Schnittstelle zwischen verschiedenen ELAK-Systemen, sondern soll auch verstärkt für den internen Austausch zu Fachanwendungen bzw. Archivsystemen zur Anwendung kommen. Gemeinsam mit den Werkzeugen EDIAKT-Viewer und Creator bildet der XML-Standard EDIAKT II in Ergänzung zum Standarddokumentenformat PDF/A¹⁴⁷ die Basistechnologie für die Langzeitarchivierung von Akten¹⁴⁸.

Dieses Format kann in Hinkunft auch zunehmend eine zentrale Rolle bei geforderter Vorlage von Originalakten im Instanzenweg spielen.

Eine Erweiterung der bestehenden EDIAKT II Spezifikation auf Grund von Erfahrungswerten bzw. technischen Rahmenbedingungen zu EDIDOC ist in Umsetzung begriffen.

ELAK Transaktionen 696

Mit EDIAKT wurde ein einheitlicher Standard für den Transport von Akteninformationen geschaffen. Die Konvention ELAK-Transaktionen geht einen

https://www.ag.bka.gv.at/at.gv.bka.wiki-bka/index.php/EDIAKT_-_Viewer

http://www.pdfa.org/doku.php

http://www.bka.gv.at/site/5659/default.aspx

Schritt weiter und definiert für Fachinformations- sowie elektronische Aktenbearbeitungssysteme Funktionen und Schnittstellen für den automatisierten Austausch von EDIAKT-Paketen über Web Services. Damit ist es nicht mehr notwendig EDIAKT-Pakete zu exportieren, zwischen zu speichern und nach erfolgter Übermittlung wieder zu importieren.

Viele Verwaltungen arbeiten heute schon mit elektronischen Aktenbearbeitungssystemen und verwaltungsübergreifenden Fachinformationssysteme. Zudem gewinnen z. B. zentrale Register immer mehr an Bedeutung für die elektronische Verwaltung. Die Konvention stellt einen Standard dar, um diese verschiedenartigen Informationssysteme über produktunabhängige Schnittstellen leichter koppeln zu können und so die Verwaltungssysteme interoperabler zu machen und besser integrieren zu können. Verwaltungsdaten, die in Verfahren benötigt werden und verwendet werden dürfen, können so effizienter in den Arbeitsfluss eingebunden werden.

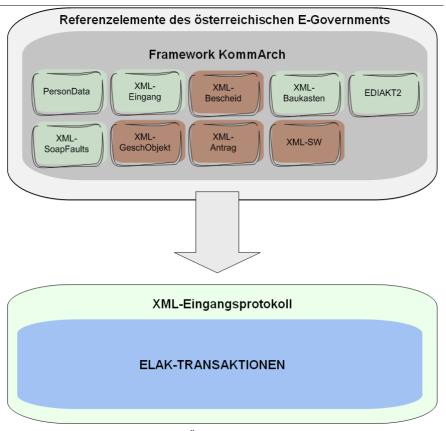
Die Spezifikation ELAK-Transaktionen baut auf mehreren Basis-Spezifikationen der IKT-Strategie auf und hat die Umsetzung folgender Anwendungsfälle zum Ziel:

- Übermittlung von Akten, Geschäftsfällen und Geschäftsstücken zwischen bearbeitenden ELAK-Systemen.
- Akten-, Geschäftsfall-, Geschäftsstückübermittlung zwischen Aktensystem und Fachinformationssystem bzw. umgekehrt.

Die vorliegende Spezifikation zu ELAK-Transaktionen positioniert sich wie folgt in dem gegebenen Spezifikations-Rahmenwerk des österreichischen E-Governments bzw. greift auf die folgenden Basis-Spezifikationen zurück:

- XML-Baukasten
- XML-Eingangsprotokoll
- EDIAKT II
- PersonData
- SOAP-Faults

Abbildung 33 E-Government Konventionen am Beispiel ELAK-Transaktion



Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Von einer technischen Betrachtung her bauen die ELAK-Transaktionen, welche auf eine behördenübergreifende Nutzung ausgerichtet sind, auf dem XML-Eingangsprotokoll auf. Das heißt einige der darin spezifizierten Transaktionen müssen in das XML-Eingangsprotokolls eingebettet werden. Manche ELAK-Transaktionen können hingegen aufgrund ihrer geringen Komplexität bzw. der organisationsinternen Nutzung auch autonom verwendet werden.

6.9.7 Elektronische Bezahlung

Auch bei digitalen Amtswegen fallen mitunter Gebühren an, die medienbruchfrei entweder gleich direkt im Verfahren oder nachträglich beglichen werden sollen. Neben der Überweisung aus verschiedenen Internet Banking Systemen können auch Kreditkartenzahlungen und mobiltelefonbasierte Zahlungssysteme nach einem einheitlichen Standard in elektronische Verfahren integriert werden. Speziell für die Bezahlung mit den Internet Banking Systemen wird im E-Government mit dem Electronic Payment Standard (EPS-2) ein übergreifender Standard für synchrone Online-Bezahlvorgänge definiert. Die Verwendung von EPS verringert den Entwicklungsaufwand und erhöht gleichzeitig die Sicherheit.

Der Zahlungsstandard EPS-2 definiert zwischen Applikation und Bezahlsystem einen Kommunikationsprozess mittels XML-Nachrichten, der auch eine garantierte Zahlung unterstützt. Die Bank kommuniziert Erfolg oder Misserfolg der erledigten Zahlung in Form einer elektronisch signierten Zahlungsübernimmt die den bestätigung und Haftung für tatsächlichen Zahlungseingang beim Rechnungsleger. Dieser erhält die Bestätigung unmittelbar nach Durchführung des Bezahlvorganges und unabhängig von den tatsächlichen Zahlungsströmen. Das hat den Vorteil, dass die Bestätigung im weiteren Prozess synchron verarbeitet (z. B. wenn eine Behörde sofort einen Bescheid ausstellt oder ein Unternehmen die Auslieferung veranlasst) oder als nachträglich überprüfbarer Beleg archiviert werden kann.

Bei der Bezahlung im Rahmen eines Online-Verfahrens werden im Detail folgende Prozessschritte durchlaufen:

- Der Zahlungsvorgang wird von der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller angestoßen. Man wählt seine Bank aus.
- Eine Zahlungsanforderung ergeht an die Bank. Die XML-Nachricht enthält auch einen Redirect-URL zur E-Government Applikation. Als Antwort öffnet die Bank eine Session und veranlasst die Behördenapplikation zur Weiterleitung der Kundin bzw. des Kunden.

- Die Behördenapplikation leitet die Antragstellerin bzw. den Antragsteller an die Online-Banking Applikation der Bank weiter, wo nach der gewohnten Authentifizierung die Bezahltransaktion durchgeführt wird.
- 4. Vor der Freigabe der Transaktion durch die Bank wird geprüft, ob die Verbindung zwischen Bank und Behörde noch aufrecht ist.
- 5. Die Verbindung wird durch die Behörde bestätigt und die Bank führt die Überweisung aus.
- 6. Eine positive oder negative Bestätigung über den Erfolg der Zahlung wird an die Behörde rückübermittelt.
- 7. Die Behörde antwortet mit einer Empfangsbestätigung.
- 8. Der Zahlungsvorgang ist abgeschlossen und die Antragstellerin bzw. der Antragsteller wird zur Applikation der Behörde retour geleitet.

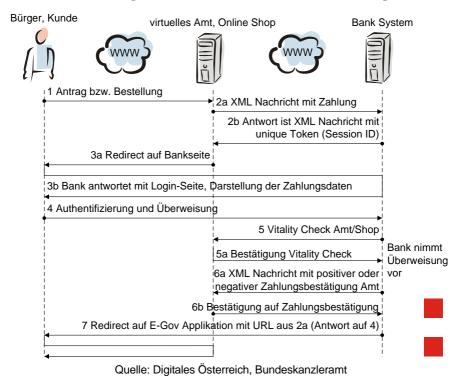


Abbildung 34 Ablauf der elektronischen Bezahlung

Elektronische Zustellung 6.9.8

Ziel der elektronischen Zustellung 149 ist es, mittelfristig die papierbasierte Kommunikation zwischen Behörden und Bürgerinnen und Bürgern so weit wie möglich zu ersetzen. Ein großer Teil der von Behörden ausgehenden Kommunikation verlangt, dass das Dokument nachweislich (nur) an die Empfängerin bzw. den Empfänger übergeben wird. Dies erfolgt mittels RSaoder RSb-Brief bei dessen Entgegennahme sich die Empfängerin bzw. der

http://reference.e-government.gv.at/AG-II-ZUSE-Zustellung-Spezifik.2822.0.html

Empfänger gegenüber dem Zusteller bzw. der im Postamt ausfolgenden Person legitimieren muss. Die Empfangsbestätigung wird an die absendende Stelle rückübermittelt.

Die elektronische Zustellung bedient sich der eindeutigen Identifikation und starken Authentifizierung der Empfängerin bzw. des Empfängers mittels Bürgerkarte oder Handy-Signatur, um die Übergabe an sie bzw. ihn nachzuweisen. Durch diese verlässliche Nachweisbarkeit unterscheidet sich die Zustellung von einer konventionellen E-Mail, bei der der Empfang einer Nachricht nicht nachweisbar und daher abstreitbar ist.

Zustellkopf

Zustelldienst 1

Zustelldienst 2

Zustelldienst 3

Fachapplikation

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Abbildung 35 Ablauf der elektronischen Zustellung

Für die automatisierte Übernahme und für Fälle, in denen die Verwendung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur schwierig oder weniger komfortabel ist, sind auch Übernahmeverfahren auf Basis einer automatisiert ausgelösten Signatur gesetzlich vorgesehen. Voraussetzung für solche Verfahren ist eine entsprechende Vereinbarung mit dem Zustelldienst und die Verwendung der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur zur Registrierung bei diesem.

Will eine Behörde ein Dokument zustellen, werden die folgenden Schritte durchgeführt:

- 1. Die Behördenapplikation übergibt das Zustellstück an MOA ZS.
- 2. Dann wird die Zustellbarkeit, also ob die Empfängerin bzw. der Empfänger bei einem Zustelldienst angemeldet ist, ob eine Abwesenheit aktiviert bzw. ob ein Verschlüsselungs-Zertifikat hinterlegt ist, durch eine Abfrage beim Zustellkopf geprüft und ein Zustelltoken ermittelt, welches für die Zustellung an einen Zustelldienst bzw. die anschließende Verrechnung verwendet wird. Falls noch erforderlich, bringt MOA ZS z. B. mit Hilfe MOA AS / SS am Zustellstück die Amtssignatur an. Wenn die Empfängerin bzw. der Empfänger sein Zertifikat beim Zustelldienst hinterlegt hat, wird zudem das Dokument von MOA ZS verschlüsselt.
- 3. Das Schriftstück wird von MOA ZS an den ermittelten zuständigen elektronischen Zustelldienst übermittelt.
- 4. Die Bürgerin bzw. der Bürger erhält vom Zustelldienst z. B. per E-Mail eine Benachrichtigung des Eingangs,
- meldet sich mit der Handy-Signatur bzw. kartenbasierten Bürgerkarte (z. B. auf der e-card) beim Zustelldienst an und signiert dabei die Empfangsbestätigung der eingegangenen Zustellstücke.
- 6. Der Nachweis wird vom Zustelldienst zurück an die Behörde übermittelt, wo er beispielsweise im elektronischen Akt ablegt wird.

Das Modul MOA-ZS nimmt der Behörde alle von ihr durchzuführenden Schritte, einschließlich der Amtssignatur ab und führt diese automatisiert durch nachdem ein Zustellstück an MOA-ZS übergeben wurde. Diese Schritte können auch einzeln getrennt in Anspruch genommen werden, z. B. wenn

die Amtssignatur in einem anderen Umfeld bereits aufgebracht wurde und daher in diesem Schritt nicht mehr notwendig ist.

Die Spezifikation der dualen Zustellung ¹⁵⁰ bietet den Vorteil einer einheitlichen Schnittstelle für die elektronische Zustellung und Papierzustellung. Ob die Zustellung letztlich elektronisch oder konventionell erfolgt, ergibt sich aus der Erreichbarkeit der Empfängerin bzw. des Empfängers über einen elektronischen Zustelldienst. Im Zuge der Erstellung wurden die Schnittstellen zu Applikationen bzw. externen Kanälen (Druckstraße, Kommunikationssysteme, …) einer Spezifikation zugeführt.

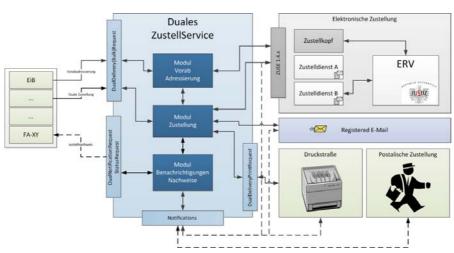


Abbildung 36 Architektur und Schnittstellen der dualen Zustellung

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Technisch gesehen ist auch bereits eine Koppelung der elektronischen Zustellung mit dem ERV (Elektronischer Rechtsverkehr) durchgeführt worden.

http://www.egiz.gv.at/de/schwerpunkte/1-edelivery#sub-dualzuse

6.9.9 XML-Suchanfragen

Die XML-Spezifikation für Suchanfragen (XML-sw) stellt einen standardisierten Rahmen für die Entwicklung von Schnittstellen für die Suche, Abfrage und Rückgabe von Informationen aus E-Government Applikationen wie etwa Registern bereit.

Die Konvention spezifiziert zwei Anwendungsfälle: die Suche mit Attributen, welche zu mehreren Treffern führen kann, und die Suche mit der Ergebniskennung einer vorhergehenden Suche, die genau einen Treffer liefern muss. Es werden gemeinsame XML-Elemente für alle Suchanfragen der beiden Use Cases, ein Mechanismus zum segmentweisen Abfragen von großen Ergebnismengen, Konventionen für das Wildcarding sowie Fehler-Codes und Vorgaben für eigene Codes bereit gestellt. Die Konvention orientiert sich soweit möglich an bestehenden Implementierungen konkreter Registerabfragen.

6.9.10 SOAP Faults

Gemäß den Prinzipien der IKT-Strategie wird für die Kommunikation zwischen E-Government Anwendungen der internationale offene Standard SOAP¹⁵¹ verwendet. Dabei werden Nachrichten mit entsprechenden Transportinformationen im XML-Format versehen und mittels etablierter Internet-Protokolle wie HTTP oder SMTP übermittelt. Im Rahmen dieser Verbindungen treten mitunter Probleme auf, die Fehler an der aufrufenden Applikation erzeugen. Während Protokolle wie HTTP Fehlermeldungen spezifizieren (z. B. Fehlercode 404: File not Found), die an die Applikation zurück übermittelt werden, gibt es für SOAP keine applikationsübergreifend einheitlichen Fehlercodes.

¹⁵¹ Simple Object Access Protocol, http://www.w3.org/TR/soap/

Für die österreichische Verwaltung empfiehlt die Konvention SOAP-Faults ¹⁵² (XML-sf) generell die Rückgabe von Fehlern. In Entwicklungsumgebungen erzeugt dies eine Ausnahme, die entsprechend abzufangen ist. Damit wird die technisch einheitliche Behandlung von Fehlern in der Kommunikation zwischen Webservice-orientierten E-Government Applikationen erreicht. Darüber hinaus werden Klassen von Fehlercodes definiert, welche die Einordnung der Fehlerquelle und leichtere organisatorische Behandlung ermöglichen.

6.9.11 Diakritische Zeichen

Diakritische Zeichen¹⁵³ sind jene Zeichen der lateinischen Schrift, die aus den Buchstaben A-Z durch Hinzufügen diakritischer Marker wie etwa Umlaut, Akzent oder Ogonek entstehen. Weiters zählen auch Sonderbuchstaben, die vor allem bei in lateinischer Schrift geschriebenen Sprachen benutzt werden sowie Ligaturen dazu. Die Sprachen benachbarter europäischer Staaten verwenden etwa 400 diakritische Zeichen und in Österreich ist der Einsatz von diakritischen Zeichen im Personenstandswesen und damit z.B. im Zentralen Melderegister rechtlich vorgeschrieben.

Um alle Zeichen dieser Sprachen gleichzeitig nutzen zu können, muss als Zeichensatzcodierung Unicode 154 eingesetzt werden. Diese Codierung wird aufgrund ihrer Zukunftssicherheit vom Standardisierungsgremium World Wide Web Consortium (W3C) als Standardcodierung für Webapplikationen empfohlen und auch alle gängigen Datenbanksysteme, Betriebssysteme und Programmiersprachen unterstützen Unicode.

Um Interoperabilität zu gewährleisten und Inkonsistenzen von Daten zu vermeiden sollten alle neu entwickelten E-Government Applikationen

http://reference.E-Government.gv.at/Q-KA_XML-Soapfaults_xml-sf_1.634.0.html

http://de.wikipedia.org/wiki/Diakritisches_Zeichen

http://de.wikipedia.org/wiki/Unicode

Unicode unterstützen. Nicht Unicode fähige Applikationen sollten auf der Webschnittstelle Unicode akzeptieren und intern umwandeln.

6.10 Infrastruktur

6.10.1 ELAK

In ihrer Funktion als Dokumenten- und Workflowmanagementsysteme für die elektronische Umsetzung interner Arbeitsabläufe bilden ELAK-Systeme eine Art Datendrehscheibe in welche unterschiedliche Applikationen und Datenquellen integriert werden, um Medienbrüche in Prozessen zu vermeiden. Dies wird durch eine Reihe definierter Schnittstellen unterstützt, über die ein ELAK als Kernanwendung einer Behörde mit Clients sowie mit Systemen und Anwendungen anderer Beteiligter kommunizieren kann. Beim ELAK der Bundesverwaltung sind die wichtigsten Schnittstellen und Systeme:

- Formularserver: Dieser bildet aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger die wichtigste Schnittstelle da er Formulare als grafische Benutzeroberflächen bereitstellt. Anträge, die elektronisch über ein Webformular eingebracht werden, können aufgrund ihrer standardisierten Datenstruktur und XML-Syntax direkt in den ELAK übernommen und bearbeitet werden. Der einlangende Antrag wird umgehend der zuständigen Verwaltungseinheit zur Bearbeitung weitergeleitet.
- EPS 2 Schnittstelle: Fallen bei der elektronischen Antragstellung Gebühren an, können diese wie oben beschrieben mit Online-Überweisung, Kreditkarte oder Mobiltelefon bezahlt werden. Die standardisierte elektronische Zahlungsbestätigung wird direkt an den ELAK der Behörde übermittelt und kann im Akt gespeichert werden.
- Elektronische Zustellung: Um aus einem Geschäftsprozess heraus Erledigungen der öffentlichen Verwaltung an Personen sicher übermitteln zu können, muss eine Versendung des Zustellstücks an einen Zu-

stelldienst nach dem bereits beschriebenen Konzept angestoßen werden.

Schnittstellen zu anderen Applikationen: Im Rahmen eines Verfahrens werden oft Informationen benötigt, die nicht die Bürgerin bzw. der Bürger bereitstellt, weil das großen Aufwand bedeuten würde oder gar nicht möglich ist. Damit also Daten anstelle der Bürgerinnen und Bürger laufen, muss der ELAK diese automatisiert von anderen Verwaltungsapplikationen wie z. B. Registern, SAP Systemen oder Verzeichnisdiensten beziehen können. Die Kommunikation erfolgt dabei über festgelegte Schnittstellen, die einen standardisierten Datenaustausch ermöglichen.

6.10.2 Portalverbund

Im Portalverbund können Datenanwendungen der Verwaltung anderen Behörden auf Basis einer gemeinsamen Nutzungs- und Sicherheitsvereinbarung und eines standardisierten technischen Portalverbundprotokolls (PVP) zugänglich gemacht werden 155. Das Verbundsystem erlaubt teilnehmenden Organisationen, die eigene Benutzer(innen-)verwaltung am sogenannten Stammportal auch für den Zugang zu Applikationen Dritter einzusetzen. Die Betreiber dieser Anwendungen delegieren somit die Authentifizierung und Autorisierung einzelner Personen an andere Portale. Anwendungsbetreiber legen nach den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen nur zugriffsberechtigte Verwaltungseinheiten fest, nicht jedoch einzelne Benutzerinnen und Benutzer. Für diese definieren sie nur die möglichen Rollen. Die personalführenden Stellen vergeben die Rollen bzw. Zugangsrechte an die internen Benutzerinnen und Benutzer je nach Aufgabenstellung selbst.

Im Portalverbund verfügbar sind z. B. das Zentrale Melderegister, Unternehmensregister, Firmenbuch, Zentrale Gewerberegister und die Grundstücksdatenbank (siehe http://www.ref.gv.at/Portalverbund.577.0.html).

Als Vorteil ergibt sich ein stark reduzierter Aufwand durch Entfall der Benutzerverwaltungen auf der Seite der Anwendungen. Das Führen paralleler Verzeichnisse ist somit nicht mehr notwendig. Seitens der Benutzerinnen und Benutzer werden eine leichtere Handhabung und mehr Komfort durch Single-Sign-On ermöglicht.

Die Teilnahme von Verwaltungsorganisationen am Portalverbund wird durch die Portalverbundvereinbarung geregelt. Diese beinhaltet Rechte und Pflichten, die von den beigetretenen Portalverbundpartnern einzuhalten sind, wie etwa Benutzerinnen und Benutzer bei der Anmeldung zu identifizieren oder weitere Datensicherheitsmaßnahmen umzusetzen. Dem Portalverbund können auch Gebietskörperschaften, sonstige Körperschaften des öffentlichen Rechts oder andere Institutionen, die staatliche Aufgaben besorgen, beitreten.

Das PVP stellt die technische Grundlage des Portalverbundes dar. In Ergänzung zur organisatorischen Portalverbundvereinbarung (PVV) werden im PVP technische Details der Übermittlung von Authentifizierungs- und Autorisierungsinformationen spezifiziert. Dazu gehören etwa die Protokoll-Parameter, die Bindung an HTTP oder SOAP, die Portalarchitektur, Fehlermeldungen sowie URL-Konventionen. Der mittlerweile sehr erfolgreiche Portalverbund wurde auf der Basis bestehender technischer Ansätze definiert. Kürzlich wurde, auch bedingt durch die Kommunikation mit anderen Mitgliedstaaten, das Anheben auf internationale Normen (bspw. SAML2) notwendig.

6.10.3 Verzeichnisdienste

Verzeichnisdienste¹⁵⁶ dienen als Infrastruktur auf der vielseitige interne und externe Informationsdienste aufsetzen können. Für die österreichische Verwaltung wurde unter der Bezeichnung "LDAP.gv.at" ein zentraler Ver-

211

http://de.wikipedia.org/wiki/Verzeichnisdienst

zeichnisdienst sowie ein dazugehöriges Datenmodell entwickelt. Dem Dienst kommen zwei Hauptfunktionen zu: Zum einen soll er ein Verzeichnis der Behörden in Österreich darstellen. Durch ein flächendeckendes Adress- und Telefonverzeichnis der Verwaltung wird die Auffindbarkeit von Behörden verbessert und damit die Transparenz der Verwaltung erhöht. Das Verzeichnis erlaubt die Volltextsuche nach zuständigen Behörden sowie die Navigation durch die Organisationsstrukturen.

Als zweiter Anwendungsfall erfolgt die Nutzung des Verzeichnisdienstes im Rahmen des Portalverbundes. Wie schon beschrieben, erfolgt im Portalverbund die Berechtigung für Zugriffe auf Anwendungen über dezentrale Benutzerverwaltungen. Diese sind als Verzeichnisse der Portale realisiert. Stammportale nutzen LDAP.gv.at-konforme Verzeichnisse dazu, Mitarbeiter als autorisierte Benutzer zu führen. Anwendungsportale hingegen autorisieren Verwaltungs-Organisationen gemäß deren gesetzlichen Zuständigkeiten. Die Spezifikation LDAP.gv.at definiert daher eine einheitliche Datenstruktur, welche alle portalrelevanten Informationen über Organisationen, Organisationseinheiten, Benutzer/innen, Portale, Applikationen sowie Anwendungsrechte umfasst.

Stamm- und Anwendungsportale müssen häufig untereinander Daten austauschen und können aufgrund der interoperablen Datenmodelle dafür den zentralen Verzeichnisdienst als Datendrehscheibe nutzen. Sodann wäre auch eine Integration in Services des täglichen Alltags Gebrauchs denkbar.

6.10.4 Register und Fachanwendungen

Register unterscheiden sich von Fachanwendungen dadurch, dass sie aufgrund eines spezifischen gesetzlichen Auftrags errichtet wurden. In vielen Fällen müssen die Daten von Registern aufgrund gesetzlicher Bestimmungen vollständig oder teilweise öffentlich zugänglich sein. Fachanwendungen sind dagegen primär Werkzeuge, die der Verwaltung die praktische Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrags erleichtern.

Register und Fachanwendungen werden heute als Web Anwendungen umgesetzt und verfügen immer öfter über Web Service Schnittstellen auf

Basis von SOAP. Im Rahmen der E-Government Kooperation wurden für nicht fachspezifische Querschnittselemente der Kommunikation zwischen Verwaltungsapplikationen, wie z. B. die Übermittlung von Personendaten, Informationssuche oder Fehlerrückgabe, jene Datenstrukturen normiert, die im Rahmen der Kommunikationsarchitektur vorgestellt wurden.

Register und Fachanwendungen benötigen vielfach gleiche Listen mit Referenzdaten wie z.B. akademische Grade oder Ländercodes. Als unterstützende Infrastruktur für E-Government Anwendungen entsteht derzeit eine Applikation für zentrale Referenztabellen über welche solche Daten zentral gewartet und automatisiert verteilt werden können. Auf diese Weise fällt der laufende Wartungsaufwand der bisher bei jeder einzelnen Applikation anfiel nur mehr an einer Stelle an und wird so deutlich reduziert.

6.10.5 Module für Online Applikationen 157

Die Module für Online Applikationen (MOA) sind Software-Komponenten, welche die Umsetzung bestimmter, von der E-Government Strategie geforderter Funktionalitäten erleichtern, indem sie die dafür nötigen Prozeduren kapseln und Schnittstellen für Web Applikationen bereitstellen. Zu den Funktionen gehören etwa die Prüfung und das Aufbringen von elektronischen Signaturen, das Auslesen der Identitätsdaten aus der Bürgerkarte oder die Zustellung von Schriftstücken der Behörden.

http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5241/default.aspx

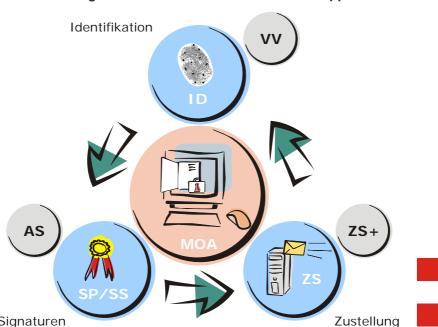


Abbildung 37 Übersicht der Module für Online Applikationen

Quelle: Digitales Österreich, Bundeskanzleramt

Signaturen

Die MOA-Module waren von Beginn an dazu konzipiert, Schnittstellen auf Basis offener internationaler Standards zu implementieren und lizenzkostenfrei zur Verfügung zu stellen. Die zugrunde liegenden Spezifikationen wurden frei zugänglich veröffentlicht. Seit Juni 2005 sind die Module darüber hinaus quelloffene Software. Als Open Source-Software kann der Quellcode der Module von jedermann eingesehen und weiterentwickelt werden.

Viele E-Government Applikationen setzen inzwischen die MOA-Bausteine ein und die Module sind unverzichtbarer Bestandteil geworden. Aus diesem Grund wird die Software in einem geregelten gemeinschaftlichen Prozess laufend gewartet und an neue Anforderungen angepasst. Zu diesem Zweck wird die Plattform Joinup¹⁵⁸ der Europäischen Kommission genutzt, auf der durch die Entwicklergemeinde Änderungswünsche, Fehlerbereinigungen und Erweiterungen strukturiert eingearbeitet werden können. Auf der Plattform stehen die Module in allen Versionen inklusive Quelltext zur Verfügung. Derzeit existieren Module für die Funktionalitäten:

- Identifikation (MOA ID)¹⁵⁹
- Signaturprüfung (MOA SP)
- Signaturerstellung am Server (MOA SS)
- Zustellung (MOA ZS)¹⁶⁰

Im Folgenden wird auf die Module eingegangen.

6.10.6 MOA ID

Dieses Modul ermöglicht die eindeutige Identifikation und sichere Authentifizierung von Benutzerinnen und Benutzern, die Online-Verfahren mit Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur abwickeln. Identifizierung und Authentifizierung werden im Zusammenspiel des serverseitigen MOA-Moduls mit der clientseitigen Bürgerkarten-Software durch die Personenbindung und die Signatur der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur durchgeführt.

Damit ist eine Anmeldung mit höchstem Sicherheitsniveau, etwa für Aktenund Konteneinsicht, Banktransaktionen sowie generell für all jene Bereiche, in denen personenbezogene Daten gespeichert sind, möglich.

MOA ID bindet eine Session an benutzerspezifische Anmeldedaten aus der Personenbindung wie etwa das bereichsspezifische Personenkennzeichen,

https://joinup.ec.europa.eu/software/moa-idspss/home

https://joinup.ec.europa.eu/

https://joinup.ec.europa.eu/software/moa-zs/home

welches MOA ID aus der Stammzahl der Bürgerkarte berechnet. Der Funktionsumfang von MOA ID umfasst die Auswahl der Bürgerkartenumgebung, die Kommunikation mit dem Browser und der Bürgerkartenumgebung, die Authentifizierung und Identifizierung von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen oder Behördenvertretern mittels digitaler Signatur und Personenbindung, die Berechnung des bPK sowie die Weitergabe der Anmeldedaten an nachfolgende Applikationen. Alle dabei angezeigten Webseiten können im Erscheinungsbild an das Corporate Design der Organisation angepasst werden.

Nach erfolgter Authentifizierung fragt die nachfolgende Applikation die Anmeldedaten per Web Service oder Java-Programmierschnittstelle von MOA ID ab. Alternativ kann auch eine Proxykomponente zwischen geschalten werden, welche die Anmeldedaten über zusätzliche Protokolle (z. B. als HTTP Header Parameter) an solche Web-Applikationen weitergibt, die weder Web Services noch interne Java-Aufrufe unterstützen. Die Proxykomponente ermöglicht so die unkomplizierte Einbindung der Authentifizierung mit der Bürgerkarte in bestehende Online-Applikationen. Allerdings sollten neu entwickelte E-Government-Applikationen so aufgebaut sein, dass die Proxykomponente nicht benötigt wird.

Über das bereichsspezifische Personenkennzeichen für den privaten Bereich ermöglicht das E-Government Gesetz die Verwendung der Bürgerkarte auch für die Identifikation im Bereich der Privatwirtschaft. Die im Projekt MOA WID entwickelten Erweiterungen zur Erzeugung und Nutzung von bereichspezifischen Personenkennzeichen durch privatwirtschaftliche Organisationen wurden in die Versionen von MOA ID integriert.

Online-Verfahren der Verwaltung können auch von Dritten, so sie über eine gültige elektronische Vollmacht verfügen, stellvertretend für eine betroffene Person durchgeführt werden. Zu diesem Zweck verfügt MOA ID über eine Anbindung an das Online-Vollmachten Service der Stammzahlenregisterbehörde, bei welchem Benutzerinnen und Benutzer eine Vollmacht auswählen können. Die ausgewählte Vollmacht wird anschließend elektronisch signiert und über MOA ID an die nachfolgende Applikation übergeben.

Bei berufsmäßigen Parteienvertretern (z. B. Anwälte oder Zivilingenieuren sowie Organwalter nach §5(3) E-GovG) zeigt eine standardisierte Erweiterung des Signaturzertifikats der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur den Umstand an, dass ein Parteienvertreter in einem elektronischen Verfahren auch an Stelle einer Mandantin bzw. eines Mandanten auftreten kann. Neben den Identitätsdaten der Vertreterin bzw. des Vertreters, die bzw. der sich mit Bürgerkarte anmeldet, ist MOA ID über das Online-Vollmachten Service in der Lage die Daten der bzw. des Vertretenen zu ermitteln und an die Applikation weiterzureichen. Im Gegensatz zur elektronischen Vollmacht, bei der die Daten der bzw. des Vertretenen aus der XML-Struktur der Vollmacht ersichtlich sind, erfolgt die Identifikation der Mandantin bzw. des Mandanten über die Eingabe von Attributen wie Name, Geburtsdatum und Geburtsort auf den Seiten des Online-Vollmachtes der Stammzahlenregisterbehörde. MOA ID übergibt die Daten in Form einer elektronischen Vollmacht an die nachfolgende Applikation.

6.10.7 MOA SP/SS

Das Modul kapselt sämtliche Funktionalitäten der serverseitigen Signaturerstellung und -prüfung. Eine Signatur kann mittels Softwarezertifikat oder mit einem Hardware-Security Modul erstellt werden. Es werden Signaturen nach XMLDSig¹⁶¹ sowie CMS¹⁶² unterstützt, wobei es sich um einfache oder qualifizierte Signaturen handeln kann. Für die Signaturerstellung und -prüfung mittels Bürgerkartenumgebung müssen der Prozess sowie die XML-basierten Anfrage- und Antwort-Nachrichten selbstverständlich konform zur Spezifikation Bürgerkarte sein.

Bei der Erstellung von Signaturen führt das Modul die Ermittlung des Signaturschlüssels, das Auflösen der zu signierenden Daten, Berechnung der Transformationen und die Erstellung der Signatur selbständig durch. Es

http://www.w3.org/TR/xmldsig-core/

RFC 2630, http://www.ietf.org/rfc/rfc2630.txt

können auch Stapelsignaturen durchgeführt werden, wobei mit einem Auslösevorgang Signaturen auf mehreren Dokumenten erzeugt werden.

Wie auch bei MOA ID können die Funktionen sowohl über SOAP Web Services als auch über eine Java Programmierschnittstelle aufgerufen werden. Die Web Service Schnittstelle bietet die Möglichkeit der sauberen Trennung zwischen aufrufender Applikation und MOA Komponenten. Neben der Mandantenfähigkeit bietet dieses Design auch die Möglichkeit, Module zentral für mehrere Anwendungen zu betreiben.

6.10.8 MOA ZS

Das Modul MOA ZS implementiert eine Schnittstelle zwischen Aktenbearbeitungssystemen bzw. Fachanwendungen und Zustelldiensten. Es führt selbständig, und vor den Benutzerinnen und Benutzern verborgen, eine Reihe von Einzelschritten aus, die für die rechtmäßige und nachweisliche (elektronische) Versendung von Erledigungen notwendig sind.

MOA ZS übernimmt im Rahmen der dualen Zustellung die Kommunikation mit dem Zustellkopf, die Ermittlung der Zustellungsart (elektronisch, konventionell), das Aufbringen der Amtssignatur, die Inhaltsverschlüsselung von elektronischen Zustellstücken sowie die Übermittlung an eine Druckstraße oder einen elektronischen Zustelldienst. Die Empfangsbestätigung des Zustelldienstes an die Behörde kann ebenfalls durch die Web Services von MOA-ZS rückübermittelt werden.

Das Modul nimmt Applikationsentwicklerinnen und -entwicklern wesentliche Schritte bei der Abwicklung der Zustellung ab und soll so zu einer rascheren und kostengünstigeren Verbreitung der elektronischen Zustellung beitragen. Im Bund erfolgte bereits eine Umsetzung im ELAK.

6.10.9 MOA AS und PDF Over

Um für die elektronische Kommunikation von der Behörde zu den Bürgerinnen und Bürgern auf das weit verbreitete Dokumentenformat PDF zurück-

greifen zu können, müssen auch PDF-Dokumente mit einer Amtssignatur nach dem E-Government Gesetz versehen werden können. Das signierte Dokument enthält nach Aufbringen der Amtssignatur inkl. Bildmarke der Behörde die laut § 19 E-GovG zu visualisierenden Daten. MOA AS stellt ein einfaches Web Service zur Verfügung um etwa PDF-Dokumente mit einer solchen Signatur zu versehen.

Zum Aufbringen und Prüfen der PDF-Signatur ergänzt bzw. verwendet MOA AS das Signaturmodul MOA SS/SP, welches speziell für das Signieren von XML-Dokumenten entwickelt wurde und sich alleine daher nicht für die Amtssignatur eignet. MOA AS soll es E-Government Applikationen ermöglichen, Dokumente in gängigen Formaten, wie z. B. PDFs, amtssigniert in der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern zu verwenden. Die spezifizierte PDF-Signatur ist nicht nur für die Kommunikation mit der Verwaltung bestimmt sondern kann auch im privaten Bereich zum Einsatz kommen. Damit können Bestellungen oder Rechnungen auf einfache Weise elektronisch unterschrieben werden.

Das Pendant zu MOA AS in PC-Umgebungen ist PDF-Over¹⁶³. Es handelt sich dabei um ein Tool, mit welchem ein PDF Dokument über die Bürgerkarte als Chipkarte oder Handy-Signatur qualifiziert signiert werden kann.

6.10.10 MASS

Das Modul MASS erlaubt schließlich das Anbringen von Amtssignaturen auf Fachanwendungen im Massenverfahren. Dabei werden Dokumente aus Druckstromdaten extrahiert, die Amtssignatur etwa im Format PDF-AS automatisiert aufgebracht, und das signierte Dokument wieder in den Druckstrom eingebracht.

http://www.buergerkarte.at/software-pdf-signatur-handy.html

6.11 Testen ohne Gefahr

Der Einsatz der Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur stößt in Online-Verfahren üblicherweise dahinterliegende Prozesse an. Um Bürgerinnen und Bürgern bzw. auch der Verwaltung die Basistechnologien und Infrastrukturkomponenten des österreichischen E-Government näherzubringen und dessen Funktidemonstrieren, vom E-Government zu wurde eigens Innovationszentrum (EGIZ) ein Testportal 164 geschaffen, mit dem über divergefahrloses Demonstratoren ein Testen verschiedener Sicherheitstechnologien im Bereich E-Government ermöglicht wird. Beispiele sind:

- Anmeldung mit Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur
- Anmeldung in Vertretung einer natürlichen oder juristischen Person
- Amtssignatur
- Single-Sign-On (Authentifizierung an mehreren Applikation mittels einem Anmeldevorgang)
- Anmeldung mit ausländischer elD (STORK)

http://www.egiz.gv.at/de/testportal

7 Internationales

Das Thema E-Government hat im internationalen Umfeld eine hohe Bedeutung erlangt. Die Möglichkeit des ortsunabhängigen Zuganges zu Verwaltungsleistungen (Betriebsanlagengenehmigung, Strafregisterauszug, Meldebestätigung, etc.) in ausgeweiteter internationaler Sichtweise birgt enormes Potential.

Sowohl auf europäischer Ebene als auch weltweit werden verschiedenste Initiativen und Konzepte für den Aus-/Aufbau einer elektronischen Verwaltung entwickelt und realisiert. Übernationale, halb- beziehungsweise nichtstaatliche Organisationen treiben diese Bemühungen voran beziehungsweise unterstützen sie. Durch ihre Koordinationsfunktion ermöglichen diese Organisationen abgestimmte Entwicklungen.

7.1 Europäische Union

Die Europäische Kommission (EK) setzte sich seit den 80er Jahren mit der Entwicklung der "Informationsgesellschaft" verstärkt auseinander. Es sind verschiedene Initiativen und Programme erarbeitet worden, die im Laufe der Zeit weiterentwickelt und adaptiert wurden (eEurope 2002, eEurope 2005, i2010, Digitale Agenda für Europa).

Am 3.3.2010 wurde die Strategie "Europa 2020 - eine Strategie für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum" angenommen (kurz: Europa 2020), die die Lissabon-Strategie für Wachstum und Beschäftigung (2000 – 2010) abgelöst hat. Zu den im Einzelnen für das Jahr 2020 formulierten Zielen der vorgeschlagenen Strategie zählen:

die Erhöhung der Beschäftigungsquote der Bevölkerung zwischen 20 und 64 Jahren von derzeit 69 % auf mindestens 75 %,

- die Erhöhung der Investitionen in Forschung und Entwicklung auf mindestens 3 % des Bruttoinlandsprodukts,
- die Reduzierung der Treibhausgasemissionen um 20 % im Vergleich zu 1990, die Erhöhung des Anteils erneuerbarer Energien auf 20 % und die Steigerung der Energieeffizienz um 20 %,
- die Reduzierung des Anteils von Schulabbrecherinnen bzw. Schulabbrechern von derzeit 15 % auf 10 % und die Steigerung von Hochschulabsolventinnen und -absolventen im Alter von 30 bis 34 Jahren von derzeit 31 % auf mindestens 40 %,
- die Reduzierung des Anteils an Bürgerinnen und Bürgern unterhalb der jeweils nationalen Armutsgrenze um 25 %, wodurch 20 Millionen Bürgerinnen und Bürger aus der Armut entkommen sollen.

Mit insgesamt sieben Leitinitiativen sollen diese Ziele erreicht werden:

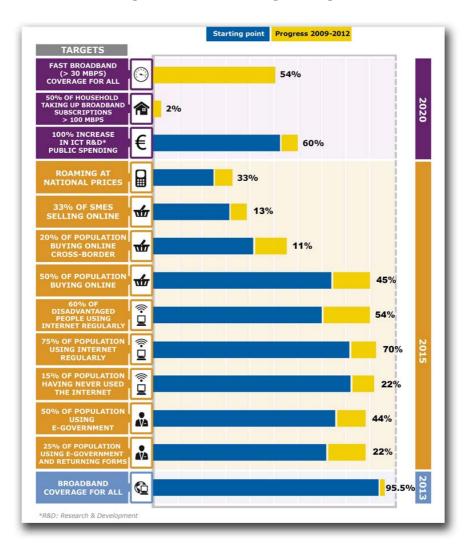
- Innovationsunion
- Jugend in Bewegung
- Digitale Agenda für Europa
- Ressourcenschonendes Europa
- Industriepolitik im Zeitalter der Globalisierung
- Agenda für neue Kompetenzen und neue Beschäftigungsmöglichkeiten
- Europäische Plattform zur Bekämpfung der Armut

7.1.1 Digitale Agenda für Europa

Die **Digitale Agenda für Europa** stellt eine der sieben Leitinitiativen der Strategie Europa 2020 für Wachstum und Beschäftigung dar und zielt auf eine bessere Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ab, um Innovation, Wirtschaftswachstum und Fortschritt zu fördern. Sie soll die europäische IKT-Politik für die kommenden fünf bis zehn Jahre ausrichten.

Ziel der Digitalen Agenda ist die Verwirklichung eines europäischen digitalen Binnenmarktes mit modernen Hochgeschwindigkeitsnetzen und interoperablen Anwendungen und damit die Förderung eines nachhaltigen wirtschaftlichen und sozialen Nutzens. Mit rund 100 Maßnahmen, wovon 21 direkt an die Mitgliedstaaten gerichtet sind, und 16 Schlüsselaktionen soll das Ziel eines europäischen digitalen Binnenmarktes erreicht werden. Alljährlich werden die Fortschritte in den Mitgliedstaaten überprüft und anhand eines Scoreboards visualisiert.

Abbildung 38 Scoreboard zur digitalen Agenda 2012



Quelle: European Commission, Digital Agenda Scoreboard 2012

Im Bereich E-Government bestehen folgenden Leistungsziele:

- 100 % Breitbandversorgung für alle bis 2013,
- (Schnelle) Breitbandversorgung aller EU-Bürgerinnen und Bürger mit 30 Mbit/s oder mehr bis 2020,
- (Ultraschnelle) Breitbandversorgung bis 2020 von 50 Prozent der europäischen Haushalte mit 100 Mbit/s,
- bis 2015 sollen 50 Prozent der EU-Bürgerinnen und EU-Bürger online einkaufen,
- Erhöhung der regelmäßigen Internetnutzung von 60 Prozent auf 75 Prozent bzw. von 41 Prozent auf 60 Prozent in benachteiligten Bevölkerungsgruppen,
- bis 2015 Halbierung (von 30 Prozent auf 15 Prozent) des Bevölkerungsanteiles, der noch nie im Internet war,
- bis 2015 sollen 50 Prozent der Bevölkerung elektronische Behördendienste nutzen,
- bis 2015 sollen die Investitionen in IKT auf 11 Milliarden Euro gesteigert werden.

7.1.2 Gremien

Europäische Kommission (EK)

Die EK teilt sich mit dem Europäischen Parlament (EP) und dem Rat der Europäischen Union (Rat) die Rechtssetzungsgewalt. Sie kann ein neues Vorhaben allerdings nicht beschließen, sondern lediglich den beiden Gesetzgebern (Rat und EP) zur Verabschiedung vorlegen (= alleinige Initiativrecht). Die 28 Kommissare entscheiden im Rahmen des sogenannten Kommissionskollegiums; ihr Sitz ist in Brüssel (einige Dienststellen wurde zudem in Luxemburg eingerichtet). Seit 2012 können – neben anderen EU-

Institutionen, Staaten und dergleichen - auch EU-BürgerInnen die EK auffordern tätig zu werden, dazu wurde das Instrument der Europäischen Bürgerinitiative geschaffen. Die 28 Mitglieder der EK werden von den Mitgliedsstaa-Mitgliedsstaaten nominiert und vom EP (siehe Punkt 7.1.2.2) bestätigt. Ähnlich wie die nationale Ressortaufteilung, ist die EK in sogenannte Generaldirektionen unterteilt, wobei die Kompetenzen eines Kommissars/einer Kommissarin mehrere der über dreißig Generaldirektionen (GD) betreffen kann. Mit dem Thema E-Government beschäftigt sich die EK vorwiegend aber nicht ausschließlich - im Rahmen der GD CNET (GD für Kommunikationsnetze, Inhalte und Technologien), der GD DIGIT (GD für Datenverarbeitung) und der GD MARKT (GD für Binnenmarkt und Dienstleistungen). Sämtliche Vorhaben der EK durchlaufen einen langwierigen Prozess, der auch die Einbindung von ExpertInnen und hochrangigen VertreterInnen aus den Mitgliedstaaten vorsieht. Im Laufe der Zeit hat sich eine fast unüberschaubare Anzahl an Gruppierungen etabliert. Interessant in diesem Zusammenhang sind insbesondere folgende Gruppen zu erwähnen:

- High-Level Group Digitale Agenda: Beratungsgremium bestehend aus hochrangigen VertreterInnen der Mitgliedstaaten zur Umsetzung der Digitalen Agenda
- E-Government Group: Beratungsgremium nationaler ExpertInnen zur Umsetzung des E-Government Aktionsplans 2011 bis 2015

Europäisches Parlament (EP)

Das EP ist gemeinsam mit dem Rat (s. unter 7.1.2.3) als Gesetzgeber tätig und wird auch "Bürgerkammer" bezeichnet. Das Europäische Parlament beschließt im Rahmen von Plenarsitzungen; sein Sitz ist in Straßburg (weitere Arbeitsorte: Brüssel und Luxemburg). Mit der Europawahl 2014 (findet EUweit zwischen 22. und 25.5.2014 statt) wird sich das EP aus 751 Abgeordneten zusammensetzen. Gleich wie beim EU-Ministerrat, gelangen Dossiers nicht unmittelbar ins Plenum, sondern werden in den verschiedenen EP-Ausschüssen vorbereitet. Im Zusammenhang mit E-Government sind hier insbesondere der ITRE-Ausschuss (Ausschuss für Industrie, Forschung und Energie) sowie der LIBE-Ausschuss (Ausschuss für bürgerliche Freiheiten,

Justiz und Inneres) und der IMCO-Ausschuss (Ausschuss für Binnenmarkt und Konsumentenschutz) relevant.

Rat der Europäischen Union (Rat)

Der Rat ist gemeinsam mit dem EP als Gesetzgeber tätig und wird auch "EU-Ministerrat" bezeichnet. Sein Sitz ist in Brüssel. Der Rat tagt in Anwesenheit der 28 FachministerInnen aller Mitgliedstaaten (bzw. deren VertreterInnen) und der EK. Der sogenannte "TTE-Rat" ist die Ratsformation an der jene MinisterInnen teilnehmen, die zuständig sind für Transport, Telekommunikation und Energie. Themen rund um E-Government werden zumeist in dieser Ratsformation behandelt. Andere Themen, wie Cybersicherheit, werden hingegen zumeist im sogenannten "JI-Rat" behandelt, wo jene MinisterInnen teilnehmen, die zuständig sind für Justiz und Inneres. Weitere Ratsformationen sind der Rat für Allgemeine Angelegenheiten, der Rat für Auswärtige Angelegenheiten, der Rat für Wirtschaft und Finanzen, der Rat für Wettbewerbsfähigkeit, der Rat für Bildung, Jugend, Kultur und Sport, etc.

Bevor über EK-Vorschläge in den genannten Ratsformationen abgestimmt wird, durchlaufen sie eine Verhandlungsphase auf Ebene der Ratsarbeitsgruppen. Korrespondierend zu den thematisch abgestimmten Ratsformationen sind in deren Entsprechung auch Ratsarbeitsgruppen eingerichtet. Demzufolge werden Themen rund um E-Government zumeist in der Ratsarbeitsgruppe "Telekommunikation und Informationsgesellschaft" sowie der Ratsarbeitsgruppe "Rechtsinformatik" behandelt. Die Ratsarbeitsgruppen werden von den Ressortmitarbeiterinnen und -arbeiter der jeweils zuständigen FachministerInnen betreut und/oder auch von MitarbeiterInnen der Ständigen Vertretung Österreichs in der EU. Das Thema E-Government wird vom Bundeskanzleramt betreut.

Europäischer Rat (ER)

Dieses Gremium ist strikt vom Rat der Europäischen Union zu unterscheiden. Der ER ist kein gesetzgebendes Organ. Er setzt sich auch nicht aus den FachministerInnen zusammen, sondern aus den Staats- und Regierungschefs sowie dem EK-Präsidenten (mit beratender Stimme). Seine

Aufgabe ist es, Ziele und Strategien festzulegen. In diesem Zusammenhang befasst sich der ER auch mit Themen wie die Digitale Agenda für Europa oder der Europäischen Strategie für Cybersicherheit.

7.1.3 Rechtlicher Rahmen

Die nachfolgend gezeigten EU-Vorhaben finden ihre Grundlage im Aufgabenkatalog der Digitalen Agenda für Europa (Rechtstexte finden sich in allen Sprachen der Union auf der EUR-Lex Webseite).

Dienstleistungs-RL (in Kraft und umgesetzt)

Details siehe Kapitel "5.11 Dienstleistungsrichtlinie".

Open Data Strategy / PSI-RL (in Umsetzung bis spätestens 18.7.2015)

Im Dezember 2011 hat die EK ihre Open Data Strategy präsentiert. Open Government Data oder auch Open Public Data sind nichtpersonenbezogenen Datenbestände (geographische Daten, Wetterdaten, etc.), die im Interesse der Allgemeinheit ohne jedwede Einschränkung zur freien Nutzung, zur Weiterverbreitung und zur freien Weiterverwendung frei zugänglich gemacht werden sollen. Durch die Nutzbarmachung von nichtpersonenbezogenen Informationen des öffentlichen Sektors wird die Entwicklung neuer Produkte und Dienste gefördert sowie das Wirtschaftswachstum in Österreich unterstützt.

In Österreich wurde 2011 die Kooperation Open Government Data Austria¹⁶⁵ gegründet, mit dem Ziel, Standards im Bereich Open Government Data zu schaffen und Open Government Data zu fördern. Vereinbarungen können auf dem Referenzserver der Plattform Digitales Österreich eingesehen

_

http://data.wien.gv.at/neuigkeiten/wege/cooperation.html

werden¹⁶⁶. Derzeit entscheiden in Österreich öffentliche Stellen selbst, ob ihre Datensätze als Open Government Datensätze veröffentlicht werden. Entscheidet sich die öffentliche Stelle für eine Veröffentlichung nach den Open Government Data Grundsätzen, sind die Standards der Kooperation Open Government Data Austria einzuhalten.

Im Juni 2013 wurde eine Novelle zur Richtlinie Public Sector Information (PSI-RL 2013) verabschiedet, die ein klares Bekenntnis zu Open Data darstellt und sich direkt auf kulturelle Institutionen wie Museen, Archive und Bibliotheken auswirkt, da sie den Geltungsbereich der Richtlinie auf eben diese Institutionen ausdehnt. Die RL ist bis 18. Juli 2015 in nationales Recht umzusetzen.

elnvoicing-RL (Verhandlungen abgeschlossen; formelle Annahme 2014 erwartet)

Die EK hat Ende Juni 2013 einen RL-Vorschlag betreffend die Verwendung von elektronischen Rechnungen im öffentlichen Auftragswesen vorgelegt.

Die RL hat zum Ziel, die Verwendung und Akzeptanz von elektronischen Rechnungen (E-Rechnungen) im öffentlichen Auftragswesen zwingend vorzusehen und gleichzeitig Rahmenbedingungen für die Interoperabilität von E-Rechnungen zu entwickeln.

elDAS-VO (Verhandlungen weitgehend abgeschlossen; formelle Annahme 2014 erwartet; wird geltende Signatur-RL 1999/93/EG ersetzen)

Die EK legte am 4. Juni 2012 den VO-Vorschlag über die elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt ("eIDAS-VO"; COM(2012) 238 final - 2012/0146 (COD)) vor. Sie

 $^{{\}color{red}^{166}} \ \underline{\text{http://reference.e-government.gv.at/Veroeffentlichte-Informationen.2774.0.html}$

wird die eSignature-RL (RL 1999/93/EG) ersetzen und voraussichtlich im Frühjahr 2014 in Kraft treten.

Ziel der Bemühungen auf europäischer Ebene ist eine sichere und ungehinderte elektronische Interaktion zwischen Unternehmen, BürgerInnen und öffentlicher Verwaltung und damit einhergehend eine Effizienzsteigerung im öffentlichen Bereich, bei der Erbringung von Dienstleistungen und im Bereich elektronischen Geschäftsverkehrs; auch in deren grenzüberschreitenden Dimension. Die EK betrachtet diese Themen als Schlüsselvoraussetzung für das Funktionieren des "digitalen Binnenmarkts", um Zugangsmöglichkeiten zu elektronischen Diensten anderer Mitgliedstaaten zu erleichtern, Hürden bei der Nutzung dieser Services zu beseitigen, die grenzüberschreitende Nutzung der eigenen Identifikationsmöglichkeiten sicherzustellen und damit auch das Vertrauen und die Sicherheit in elektronische Dienste zu heben.

Mit dem VO-Vorschlag wird versucht, die Einsetzbarkeit im grenzüberschreitenden Bereich durch Harmonisierung sowie gegenseitige Anerkennung der innerstaatlichen Methoden für die elektronische Identifikation zu gewährleisten.

Datenschutzrecht (in Verhandlung; soll die geltende Datenschutzrichtlinie 95/46/EG und den Rahmenbeschluss Datenschutz 2008/977/JI ersetzen)

Derzeit wird das EU-Datenschutzrecht grundlegend erneuert. Die Datenschutz-RL soll das Rechtsinstrument der Verordnung ersetzen um die Problematik der unterschiedlichen Datenschutzgesetze zu lösen. Der geltende Rahmenbeschluss, der den Bereich der polizeilichen und justiziellen Zusammenarbeit in Strafsachen regelt, soll hingegen durch eine Richtlinie ersetzt und damit aufgewertet werden.

Europäische Cybersecurity Strategie (in Verhandlung)

Am 7.2.2013 verabschiedete die EK

eine Mitteilung zur Cybersicherheitsstrategie der Europäischen Union –
 ein offener, sicherer und geschützter Cyberraum sowie einen

 einen Vorschlag für eine Richtlinie über Maßnahmen zur Gewährleistung einer hohen gemeinsamen Netz- und Informationssicherheit in der Union ("NIS-RL"; 2013/0027 (COD))

In der Strategie werden die Vorstellungen der EU auf dem Gebiet der Cybersicherheit anhand von **fünf Prioritäten** dargelegt:

- Widerstandsfähigkeit gegenüber Cyberangriffen
- Drastische Eindämmung der Cyberkriminalität
- Entwicklung einer Cyberverteidigungspolitik und von Cyberverteidigungskapazitäten im Zusammenhang mit der gemeinsamen Sicherheits- und Verteidigungspolitik (CSDP)
- Entwicklung der industriellen und technischen Ressourcen für die Cybersicherheit
- Entwicklung einer einheitlichen Cyberraumstrategie der EU auf internationaler Ebene und Förderung der Grundwerte der EU.

Webaccessibility-RL (in Verhandlung)

Die EK legte am 3.12.2012 den Vorschlag für eine Barrierefreiheit-RL vor, mit der eine Angleichung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften der Mitgliedstaaten zum barrierefreien Zugang zu öffentlicher Websites erfolgen soll. Dies soll die Mitgliedstaaten dabei unterstützen, die nationalen Verpflichtungen hinsichtlich eines barrierefreien Webzugangs zu erfüllen und das Bekenntnis der Mitgliedstaaten zum Übereinkommen der UNO über die Rechte von Menschen mit Behinderungen in Bezug auf die Websites öffentlicher Stellen umzusetzen.

7.2 EU-Förderprogramme

Das Rahmenprogramm für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) – insbesondere das Programm zur Unterstützung der Politik für Informationsund Kommunikationstechnologien (IKT-Förderprogramm) – hatte das Ziel, in ganz Europa die Nutzung IKT-gestützter Dienstleistungen und die Verwertung digitaler Inhalte durch Bürgerinnen und Bürger, Regierungen und Unternehmen, insbesondere kleine und mittlere Unternehmen (KMU), zu fördern. Das Programm trug und trägt dazu bei, die Rahmenbedingungen für die Entwicklung IKT-gestützter Dienstleistungen zu verbessern und hilft Hemmnisse wie die mangelnde Interoperabilität und Marktzersplitterung abzubauen. Es ist Ende 2013 ausgelaufen (die Laufzeit von durch CIP geförderte Projekte reicht allerdings darüber hinaus). Neue Programme wie die Connecting Europe Facility und Horizon 2020 (siehe unten) werden im Laufe 2014 die bisher von CIP abgedeckten Bereiche übernehmen.

Die Connecting Europe Facility (CEF) wurde durch Verordnung 1316/2013/EU eingerichtet und stellt rund 30 Mrd. Euro im Zeitraum 2014 bis 2020 zum Ausbau transeuropäischer Netze im Bereich Energie, Transport sowie Telekommunikation und digitale Dienste zur Verfügung. Dazu wurde ein CEF Koordinierungsausschuss eingesetzt, der horizontal oder auch sektoral tagen wird, d.h. es gibt einen einzigen Koordinierungsausschuss, der in unterschiedlichen Formationen zusammentritt. Das Thema E-Government wird in der Formation CEF Telekommunikation behandelt. Dieser Sektor soll Projekte im Zusammenhang mit den Themen elektronische Identität und Authentifizierung, elektronische Zustellung, elektronische Rechnung, Cybersicherheit, usw. fördern. Ein förderbares Projekt muss einen gewissen Reifegrad erreicht haben und für die EU einen Mehrwert darstellen. Die Ergebnisse der vorhin erwähnten Large Scale Piloten – sofern sie ausgereift sind – sollen hier synchronisiert werden.

Im Gegensatz dazu sollen mit Hilfe des Programms Horizon 2020 neue Ideen entwickelt bzw. getestet werden. Auch Horizon 2020 hat eine Laufzeit von 2014 bis 2020, ist jedoch mit rund 80 Mrd. Euro weit besser ausgestat-

tet. Es ist damit das größte europäische Förderprogramm für Forschung und Entwicklung, das je ins Leben gerufen wurde.

Das ISA-Programm (Interoperability Solutions for European Public Administrations) fördert die elektronische Zusammenarbeit zwischen europäischen Verwaltungen, insbesondere den grenzüberschreitenden und sektorübergreifenden Informationsaustausch. Es ermöglicht die Erarbeitung öffentlicher Online-Dienste und stellt die Verfügbarkeit, Interoperabilität, Wiederverwendung und den Zugriff auf gemeinsame Lösungen sicher. Das ISA Programm ist mit einem Budget von rund 164 Mio. Euro ausgestattet und läuft von 2010 bis 2015. Das ISA Programm unterstützt keine Aktivitäten zwischen öffentlichen Verwaltungen und BürgerInnen bzw. Unternehmen. Diese sind allerdings indirekte Nutznießer von ISA, da eine verbesserte elektronische Zusammenarbeit zwischen den Behörden die Verwaltungsabläufe schneller, effizienter und verlässlicher gestalten kann. Im Unterschied zum E-Government Aktionsplan, der Bereiche herausstreicht, in denen gemeinsame Aktionen der Mitgliedstaaten erforderlich sind sowie Ziele samt Zeitplan dafür feststeckt, deckt das ISA Programm konkrete - rund 40 -Aktionen¹⁶⁷ ab, die von der EK vorgegeben wurden. Um verfolgen zu können, wie weit die einzelnen Aktionen gediehen sind, wurde eigens eine Monitoring-Webseite 168 eingerichtet, die sämtliche Aktionen erfasst.

¹⁶⁷ http://ec.europa.eu/isa/actions/index_en.htm

¹⁶⁸ http://isamonitoring.com/

7.3 Large Scale Piloten (Großpilotprojekte)

Mit Hilfe des (ausgelaufenen) Rahmenprogramms für Wettbewerbsfähigkeit und Innovation (CIP) werden hauptsächlich Pilotaktionen mit Beteiligung von sowohl öffentlichen als auch privaten Organisationen gefördert, um innovative und interoperable IKT-gestützte Dienstleistungen unter realistischen Einsatzbedingungen in den nachfolgenden Bereichen zu validieren:

- Gesundheit,
- Bevölkerung/Demographie und Eingliederung,
- digitale Bibliotheken,
- Verbesserung öffentlicher Dienstleistungen,
- Energieeffizienz und intelligente Mobilität,
- mehrsprachige Web- und Internetentwicklung.

Es wurden auch Vernetzungsmaßnahmen für den Austausch von Erfahrungen und die Vorbereitung des Einsatzes von IKT-Lösungen in solchen Bereichen sowie die Beobachtung der Entwicklung der Informationsgesellschaft durch Benchmarking und Untersuchungen bzw. entsprechende Sensibilisierungsmaßnahmen unterstützt.

Im Bereich E-Government beteiligt(e) sich Österreich an folgenden Large Scale Piloten der Europäischen Kommission:

- e-CODEX (e-Justice Communication via Online Data Exchange)
- EPSOS (Smart open Services for European Patients)
- PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online)
- STORK 2
- E-SENS

7.3.1 e-CODEX – e-Justice Communication via Online Data Exchange

Ziel von e-CODEX ist die Verbesserung des Zugangs für Bürgerinnen und Bürger und Firmen zu grenzüberschreitenden justiziellen Verfahren und die Verbesserung der grenzüberschreitenden Interoperabilität zwischen den nationalen Justizbehörden



Hohe Mobilität und die Europäische Integration bedingen eine Zunahme der grenzüberschreitenden Rechtsfälle. Diese Fälle erfordern eine Kooperation zwischen den nationalen Justiz-Systemen. Der Einsatz von Informationsund Kommunikationstechnologien kann diese juristischen Verfahren transparenter, effizienter und ökonomischer machen. Gleichzeitig erleichtert man damit den Zugang für Bürgerinnen und Bürger, Firmen und Behörden zu diesen Justizverfahren. Das bedeutet sowohl vereinfachten Informations-Zugang als auch effizientere Abwicklung der grenzüberschreitenden Verfahren.

Das Ziel von e-CODEX ist ein voll interoperables europäisches e-Justice System. Die anvisierten Lösungen müssen dabei die justizielle Unabhängigkeit aber auch die Subsidiarität berücksichtigen. Die in den Mitgliedstaaten etablierten e-Services und Infrastrukturen dürfen dabei aber nicht durch neue zentrale Lösungen ersetzt werden. Vielmehr muss e-CODEX eine Interoperabilitätsschicht schaffen, welche die nationalen Services grenzüberschreitend verbindet.

Die Blöcke:

- e-Identity-Management für natürliche und juristische Personen,
- e-Signatures,

- e-Payment,
- e-Delivery für Dokumenten- und Daten-Austausch und
- Semantics für Dokument Standards haben gemeinsame Lösungen und Standards zum Ziel.

e-CODEX pilotiert im Ziviljustizbereich das EU-Mahnverfahren, weitere Piloten wie etwa zum Bagatellverfahren und im Strafjustizbereich sollen folgen. e-CODEX hat sich auch dazu verständigt, die Ergebnisse aus "Nachbar-Projekten" wie STORK, PEPPOL und SPOCS wieder zu verwenden bzw. entsprechend zu adaptieren. Die e-CODEX Ergebnisse fließen auch in das e-SENS Projekt ein.

Mehr Informationen finden Sie unter www.ecodex.eu.

7.3.2 epSOS – Grenzüberschreitende Gesundheitsdienste

epSOS ist das zentrale europäische Pilotprojekt im Bereich
der elektronischen Gesundheitsdienste ("eHealth"Services). Sein Ziel ist die
Entwicklung einer praktischen
Service-Infrastruktur zur Förderung von Interoperabilität
zwischen den unterschiedlichen Gesundheitssystemen in Europa.



In einem Pilotbetrieb werden seit April 2012 die epSOS Services auf ihre praktische Anwendbarkeit getestet. Seitdem haben europäische Patientinnen und Patienten die Möglichkeit, die folgenden grenzüberschreitenden eHealth-Services zu nutzen, wenn sie sich in epSOS-Pilotländern behandeln lassen.

- Patient Summary: Zugang zu wichtigen medizinischen Daten für die Patientenbehandlung
- Nutzung von <u>elektronischen Rezepten</u> ("ePrescription"- oder "eMedication"- Systeme)

Bis Juni 2014 arbeiten 45 Partner aus 22 EU- und 3 Nicht-EU-Mitgliedsstaaten in der Erweiterungsphase daran, die bestehenden epSOS Dienste zu konsolidieren und zu erweitern sowie neue Dienste anzubieten.

Das österreichische Bundesministerium für Gesundheit nimmt als zuständige nationale Behörde am Projekt teil. Die ELGA GmbH beteiligt sich an epSOS, um Synergien zwischen den Arbeiten an der Elektronischen Gesundheitsakte in Österreich und auf europäischer Ebene zu erzielen. Über ein Jahr lang wurde das epSOS Patient Summary Service am Klinikum Wels-Grieskirchen in Oberösterreich erfolgreich pilotiert und evaluiert.

epSOS Erfolge und Ergebnisse

Im Projekt wurden nicht nur nachhaltige Implementierungen ("building blocks"), welche die Basis für eine europaweite Errichtung einer interoperablen Infrastruktur bilden, geliefert. Darüber hinaus konnte durch die Bereitstellung des Patient Summary-Datensatzes und den Arbeiten an der semantischen Nachhaltigkeit speziell in Bezug auf elektronische Rezepte auch der Fortschritt im Bereich eHealth auf EU Ebene unterstützt werden. Um die Umsetzung der relevanten technischen Infrastruktur zu erleichtern, hat epSOS seine Komponenten 2013 im Open Source-Format geliefert.

Im nächsten Schritt können die Länder und Regierungen die Resultate des Projekts aufgreifen, um sich dem Ziel einer gemeinsamen europäischen eHealth Service Community anzunähern.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.epsos.eu

7.3.3 PEPPOL – Grenzenlose Beschaffung für Österreichs Wirtschaft

Öffentliche Institutionen sind die größten Einkäufer in Europa, das Beschaffungsvolumen macht rund 1500 Milliarden Euro pro Jahr aus. Beim Austausch von elektronischen Daten mit Zulieferern



bleiben öffentliche Stellen aber häufig hinter dem privaten Sektor zurück.

PEPPOL hatte das Ziel, Beschaffungsvorgänge österreichweit – und sogar europaweit – einfach und grenzüberschreitend möglich zu machen. PEPPOL hat gemeinsame Standards geschaffen, um bei Beschaffungsvorgängen eine elektronische Kommunikation zwischen Unternehmen und öffentlichen Vergabestellen zu ermöglichen – auf Ebene der Bundesländer, der Staaten und in ganz Europa.

PEPPOL wurde als Large Scale Pilot Ende August 2012 erfolgreich beendet. Die OpenPEPPOL Association¹⁶⁹ (gemeinnützige internationale Vereinigung nach belgischem Recht mit derzeit rund 100 öffentlichen und privaten Mitgliedern) setzt nun die Arbeit fort und kümmert sich um die PEPPOL Spezifikationen, Bausteine und Dienstleistungen sowie die Förderung der Umsetzung in ganz Europa.

Österreich war und ist mit Bundesbeschaffung GmbH (BBG) und dem Bundesrechenzentrum (BRZ) ein starker Partner von PEPPOL.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.peppol.eu

http://www.peppol.eu/about_peppol

7.3.4 STORK 2.0 – Secure idenTity acrOss boRders linKed 2.0

Ende 2011 wurde nach dreieinhalbjähriger Laufzeit das Großpilotprojekt STORK (Secure idenTity acrOss boRders linKed) abgeschlossen. Das Ziel des Projekts war es,



EU-Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit zu eröffnen ihren elektronischen Ausweis (Nachweis der elektronischen Identität – "eID") nicht nur im Heimatland, sondern überall in der Europäischen Union zu benutzen und sich mit ihrer nationalen elektronischen Identität europaweit auszuweisen. Ein Ziel aus österreichischer Sicht war dabei auch, die Bürgerkarte bzw. Handy-Signatur in diesem Bereich als ein Leitprojekt beziehungsweise nachhaltiges interoperables Best-Practice-Beispiel für ein europäisches eID-Konzept zu positionieren.

Das (seit 2012 laufende) Nachfolgerpilotprojekt STORK 2.0 besteht aus 58 Partnern und baut auf den Erkenntnissen des Vorgängers auf. Der Fokus liegt nun auf der Identität von juristischen Personen und auf der Abbildung der Vertretungsbefugnis zwischen juristischen und natürlichen Personen, sodass aufbauend auf den STORK-Entwicklungen nun auch das Thema der Vollmachten in den Mittelpunkt rückt. Zudem werden neue Anwendungsgebiete erschlossen, sodass zu E-Government-Applikationen im engeren Sinn nun auch Anwendungen des Wirtschaftsbereichs betrachtet werden. STORK 2.0 beinhaltet folgenden Zielsetzungen:

- Herstellung von Interoperabilität zwischen den einzelnen nationalen eID-Lösungen, insbesondere auch unter Einbeziehung der ID-Lösungen für juristische Personen (Vertretungen und Vollmachten)
- Entwicklung von Spezifikationen und Bausteinen, um dies zu ermöglichen
- Anerkennung der verschiedenen nationalen elektronischen Identitäten in jedem Mitgliedstaat

Zumindest ein Jahr Test der technischen Umsetzungen im Echtbetrieb mit Hilfe von vier Piloten in den Bereichen eLearning und akademische Qualifikationen, E-Health, E-Banking sowie öffentliche Dienstleistungen für Unternehmen

STORK 2.0 wird in enger Verbindung zu den Großpilotprojekten epSOS, Peppol, Spocs/eSens und eCodex, dem thematischen Netzwerk SSEDIC (Scoping the Single European Digital Identity Community) sowie anderen internationalen Aktivitäten im Bereich elektronische Identität durchgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter https://www.eid-stork2.eu/

7.3.5 e-SENS

Mit 1.4.2013 wurde das Großpilotprojekt e-SENS (Electronic Simple European Networked Services) als weitere Maßnahme im Aufbau eines EU-weiten digitalen Binnenmarkts gestartet.



Hintergrund des Projekts ist das Bestehen einer Vielzahl von Barrieren, die eine grenzüberschreitende Nutzung öffentlicher elektronischer Dienstleistungen behindern. Dadurch entsteht ein erhöhter Bürokratieaufwand für Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen und Potential bleibt ungenutzt. Ohne Interoperabilität zwischen den öffentlichen Verwaltungen der verschiedenen europäischen Staaten ist es kaum möglich, Bürgerinnen und Bürger bzw. Unternehmen europaweite öffentliche digitale Dienstleistungen anzubieten.

Das neue Großpilotprojekt steht nicht für sich alleine, es baut vielmehr auf den bisher geleisteten Arbeiten anderer Großpilotprojekte auf, konsolidiert und baut deren Ergebnisse zur elektronischen Identität, elektronischen Signatur, elektronischen Zustellung sowie zu den elektronischen Dokumenten aus. Aufgabe des neuen Projekts wird es sein, nationale digitale Dienstleistungsnetze zu verknüpfen und digitale Dienstleistungen im öffentlichen Bereich bestehend auf einer europäischen Standardinfrastruktur auszubauen.

Ziel ist es, Unternehmen ein Tätigwerden im eigenen Land als auch in einem anderen Mitgliedstaat zu erleichtern (zum Beispiel Gründung einer Niederlassung) sowie die Unterstützung für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern, die sich zum Beispiel berufs- oder ausbildungsbedingt in einem anderen Mitgliedstaat aufhalten.

Die über 100 Projektteilnehmenden kommen aus 20 europäischen Ländern, einschließlich Norwegen und der Türkei. Organisationen wie ETSI (European Telecommunications Standards Institute) und OpenPEPPOL tragen ebenfalls bei.

Weitere Informationen finden Sie unter: http://www.esens.eu/

7.4 E-Government im internationalen Kontext

Auch auf globaler internationaler Ebene sind IKT- und E-Government-Themen an der Tagesordnung, da diese Themen weit über die Grenzen der EU hinausreichen. Dazu kooperiert die EU mit verschiedenen Ländern und internationalen Organisationen. Ziel ist es, europäischen Unternehmen einen gleichwertigen Zugang zu Märkten in Drittländern zu ermöglichen sowie die Förderung internationaler Forschungskooperationen. Auf internationaler Ebene befassen sich vor allem folgende Organisationen intensiv mit dem Thema E-Government: die Vereinten Nationen (UNO), die Organisation für wirtschaftliche Kooperation und Entwicklung (OECD) und die Weltbank.

7.4.1 UNO

Die UNO steht für Sicherheit, Frieden, Menschenrechte, Förderung der Wohlfahrt und Abbau sozialer Gegensätze sowie Schutz der Umwelt. Beinahe alle Länder der Erde sind Mitglieder der UNO (aktueller Stand: 193). Das UNO-System umfasst 30 weltweit agierende Organisationen. Hierzu wurde das Netzwerk für Öffentliche Verwaltung der Vereinten Nationen eingerichtet (UNPAN; United Nations Public Administrations Network) unter deren Ägide alle zwei Jahre eine Studie¹⁷⁰ zu den Fortschritten bei E-Government herausgegeben wird. Die zweijährlich durchgeführte UN-Studie wurde im Jahr 2003 eingeführt, um einen objektiven Überblick über die Entwicklung des E-Government im Rahmen der insgesamt erzielten Fortschritte und der Bereitschaft zu Technologie- und Telekommunikationsinfrastruktur sowie der Entwicklung im Personalwesen zu bieten.

¹⁷⁰ http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf

7.4.2 OECD

Die OECD umfasst zurzeit 56 Mitglieder (Industrieländer) und spielt eine zentrale Rolle im Bereich der "good governance", der guten Regierungs- und Unternehmensführung. Die Organisation unterstützt die Regierungen bei der Bewältigung wirtschaftlicher, sozialer und umweltpolitischer Herausforderungen in einer globalisierten Wirtschaft. Ihr Sitz ist in Paris.

Das Public Governance Committee (PGC) OECD ist das Steuerungsgremium für den Bereich der Verwaltungsmodernisierung, in dem sich Vertreterinnen und Vertreter aus den OECD-Mitgliedsstaaten zwei Mal jährlich treffen. Es dient der strategischen Ausrichtung von Verwaltungsreformen und der Evaluierung von Modernisierungsmaßnahmen. Weiters besteht das sogenannte OECD Network on E-Government, in dessen Rahmen sich Mitglieder über aktuelle E-Government Aktivitäten austauschen können.

Die Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) hat 2009 erstmals eine internationale Studie¹⁷¹ "Government at a Glance – Regierung auf einen Blick" veröffentlicht. Sie enthält umfassende Informationen über die Funktionsweise der öffentlichen Verwaltungen aller OECD-Mitgliedsstaaten. Weitere Publikationen finden sich in der virtuellen OECD Bibliothek¹⁷².

7.4.3 Weltbank

Die Weltbank (185 Mitgliedstaaten) ist eine Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit dem Ziel, Armut - vor allem in den Entwicklungsländern - zu verringern und den Lebensstandard zu verbessern. Dazu gewährt die Weltbank Darlehen, erteilt politische Ratschläge und bietet auch technische Hilfe an. Auch die Weltbank befasst sich intensiv mit dem Thema E-Government,

http://www.oecd.org/gov/44238066.pdf

http://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-e-government-studies_19901054

hat dazu auch ein Handbuch¹⁷³ herausgegeben und betreibt eine E-Government Webseite die von der E-Government Practice Group of the Information & Communication Technologies Sector Unit gehostet wird.

7.5 Cloud Computing

Cloud Computing ist eine Form der flexibel am Ressourcenbedarf orientierten Nutzung von IT-Leistungen. Diese werden in Echtzeit als Service über das Internet bzw. Intranet bereitgestellt und nach Nutzung abgerechnet. Die Nutzerinnen und Nutzer (z. B. IKT-Dienstleister innerhalb der öffentlichen Verwaltung) müssen IT-Ressourcen nicht selbst anschaffen und betreiben, sondern nutzen die nötigen Kapazitäten für Daten, Rechenleistung und Anwendungen bei Anbietern als "Services aus dem Netz". Damit ermöglicht Cloud Computing den Nutzerinnen und Nutzern einen bedarfsgerechten Einsatz von Mitteln und eine Umverteilung von Investitions- zu Betriebsaufwand; beides kann zur Verbesserung der Flexibilität beitragen. Cloud Computing ist keine grundsätzlich neue Technologie, sondern kombiniert vorhandene Technologien und Verfahren für eine standardisierte Bereitstellung von Diensten (Services) und kann daher als Weiterentwicklung des Outsourcing-Modells gesehen werden. Einer der Schlüsselaspekte hinter dem breiten Interesse an Cloud Computing ist die mögliche Effizienzsteigerung gegenüber traditionellen IT-Verfahren.

Neben den möglichen Vorteilen im Zusammenhang mit Cloud Computing sind jedenfalls auch die damit verbundenen Risiken zu beachten. Die Plattform Digitales Österreich hat deshalb in einer gemeinsamen Arbeitsgruppe (AG Cloud) der Bund/Länder/Städte/Gemeinden-Kooperation (kurz Koopera-

 $^{{\}color{blue}^{173}} \ \underline{\text{http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan007462.pdf}$

tion-BLSG) ein Positionspapier¹⁷⁴ erstellt, welches die Möglichkeiten des Einsatzes von Cloud Computing in der österreichischen öffentlichen Verwaltung untersucht. Das Positionspapier stellt Grundlageninformationen für strategische Entscheidungen bereit und behandelt unter anderem folgende Themenbereiche: Marktsituation, strukturelle/wirtschaftliche/technische Prozesse (Geschäftsprozesse), Auswirkungen, Chancen und Risiken sowie weitere Aspekte der unterschiedlichen Cloud-Typen.

Im Kontext der BLSG-Strukturen der österreichischen Verwaltung geht es nicht nur um die Betrachtung von "Public Cloud" Angeboten, sondern auch um den Einsatz der Konzepte des Cloud Computing in den eigenen Infrastrukturbereichen (sogenannte "Private Clouds"). Aufbauend auf das Grundlagendokument wird auch zukünftig eine Beschäftigung mit dem Thema Cloud Computing notwendig sein bzw. individuelle Entscheidungsfindungen und Beurteilungen angestellt werden.

govern-

¹⁷⁴ http://reference.e-

ment.gv.at/uploads/media/20120228_Cloud_Computing_Positionspapier_1.0.1.zip

7.6 Benchmarks

Österreich zählt seit Jahren zu den Vorreitern in Sachen E-Government. Die vielfältigen Bemühungen und richtungsweisenden E-Government Initiativen der österreichischen Verwaltung wurden bereits mehrfach mit dem Spitzenplatz in E-Government Vergleichen belohnt.

7.6.1 EU E-Government Benchmark

Im Mai 2013 wurde der E-Government Benchmark in Brüssel präsentiert. Im Gegensatz zu den bisherigen europäischen Benchmarkings gibt es jetzt keine Gesamtreihung mehr. Die Studie liefert hingegen Details zu zahlreichen Aspekten elektronischer Verwaltungsdienste.

Das Unternehmen "Capgemini" führte im Auftrag der Europäischen Kommission den insgesamt 10. Benchmark für E-Government 175 durch. Die bisherigen Benchmark-Kriterien (Österreich belegte seit dem Jahr 2006 den ersten Rang) wurden komplett überarbeitet und mit einem neuen Studiendesign unterlegt. Nach mehrfacher Betrachtung von 20 E-Government Basisdiensten wurde die Aufmerksamkeit vermehrt auf die Nutzerinnen und Nutzer gelegt. Eine Umfrage unter 28.000 europäischen Internetnutzerinnen und nutzern und die Betrachtung von drei Lebenslagen und fünf zentralen Schlüsseltechnologien im Rahmen der drei Lebenslagen durch zwei Mystery Shopper pro Mitgliedstaat lieferten die Informationen.

http://www.capgemini.com/resources/public-services-online-digital-by-default-or-by-detour

Der EU E-Government Benchmark 2012 gliedert sich methodisch in 2 Bereiche:

- in einer "User Survey" wurden in Österreich 1.000 Nutzerinnen und Nutzer zu ihren Erfahrungen mit E-Government befragt
- in jedem Mitgliedstaat wurden zwei "Mystery Shopper" beauftragt, sich in drei Lebenslagen zu versetzen und E-Government Dienste zu testen. Die Lebenslagen waren: Verlust eines Jobs inklusive Jobsuche, Studieren und Unternehmensgründung

Beim Benchmark im Jahr 2014 werden diese Lebenslagen erneut getestet, sodass alle zwei Jahre künftig ein Vergleich der Ergebnisse erfolgen wird.

Ausblick: Für 2013 erfolgt in jedem Mitgliedstaat ein Test von vier Lebenslagen durch zwei Mystery Shopper, welche künftig ebenfalls in einem zweijährigen Intervall untersucht werden. Die Lebenslaben sind: Durchführen eines Bagatellverfahrens, laufende Unternehmenstätigkeit, Umzug und Besitzen und Lenken eines Kraftfahrzeugs.

Die wesentlichen Ergebnisse aus dem Benchmark 2012 sind:

- Österreich zählt bei Verfügbarkeit und Nutzerfreundlichkeit der untersuchten E-Government Lebenslagen zu den am besten aufgestellten Ländern Europas.
- Gleichzeitig bescheinigt die Studie, dass Österreich mit geringen Investitionskosten ein hohes Niveau erreicht hat.
- In der Lebenslage "grenzüberschreitende Unternehmensgründung" liegt Österreich weit über dem EU-Schnitt, Nachholbedarf besteht bei "grenzüberschreitendem Studieren".
- Beim Kriterium "Transparenz" ist Österreich deutlich über dem europäischen Durchschnitt platziert.
- Die Einbeziehung der so genannten "Schlüsseltechnologien" (zum Beispiel Integration der Handy-Signatur und Bürgerkarte) ist in Österreich

weit fortgeschritten. Die Erwartungshaltung der Nutzerinnen und Nutzer an elektronische Dienste ist in den letzten Jahren gestiegen.

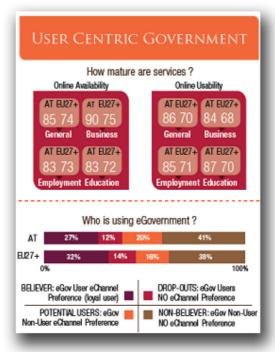
 Der öffentliche Bereich hat EU-weit Aufholbedarf gegenüber dem Privatsektor.

Für die Befragten der insgesamt 32 Teilnehmerländer gehören Zeitersparnis, Flexibilität und Kostenersparnis zu den wichtigsten Vorteilen der E-Government-Dienste.

Künftig wird es darum gehen, mit verstärkter Information und zusätzlichen Anreizen weitere E-Government-Nutzerinnen und -Nutzer zu gewinnen.

Der Reifegrad der untersuchten Dienste wird durch die Indikatoren Online-Verfügbarkeit und Online-Benutzbarkeit gemessen. Bei beiden Indikatoren liegt Österreich weit über dem EU Durchschnitt. Beim Indikator Online-Verfügbarkeit erreicht Österreich 85 Prozent im Vergleich zum Durchschnitt von 74 Prozent. Beim Indikator Online-Benutzbarkeit liegt Österreich bei 86 Prozent im Vergleich zum Durchschnitt von 70 Prozent.

Abbildung 39 Scoreboard 2 zur digitalen Agenda 2012



Quelle: E-Government Benchmark 2013

Handlungsbedarf besteht bei der stärkeren Einbindung jener Internet Nutzerinnen und Nutzer, die keine "loyalen" E-Government-Nutzenden sind sowie jener, die zwar Interesse am elektronischen Amtsweg haben, diesen allerdings noch herkömmlich vornehmen. Während 27 Prozent der österreichischen Internet-Nutzenden angaben, das E-Government Angebot nicht zu kennen, hatten lediglich 2 Prozent Schwierigkeiten bei der Benutzung selbst.

Die Kommission empfiehlt eine noch systematischere und zielgerichtete Bewusstseinsbildung für Online-Dienste. Zum Beispiel könnten Nutzerinnen und Nutzer über andere Kanäle an das elektronische Angebot erinnert und wo notwendig darüber informiert werden, wie das elektronische Service funktioniert. Diese Maßnahme könnte durch weitere Anreize wie schnellere, flexiblere und günstigere elektronische Verfahren ergänzt werden. Zur Re-

duktion der Drop Outs könnten Aktivitäten wie das Publizieren von Nutzungsdaten, das Einholen und die Auswertung von Rückmeldungen der Nutzerinnen und Nutzer und die Integration der zentralen Schlüsseltechnologien beitragen. Die Kommission untersuchte die Einbindung folgender fünf Schlüsseltechnologien: elektronische Identitäten, authentische Quellen, elektronische Dokumente, Einmalanmeldung (single sign on) und elektronische Safes.

7.6.2 E-Government Benchmark Monitor 2013

Der eGovernment MONITOR 2013¹⁷⁶ ist eine Studie der Initiative D21 und ipima, durchgeführt von TNS Infratest und unterstützt durch zahlreiche Partner aus Politik, Wirtschaft und Wissenschaft. Im vierten Jahr ihres Erscheinens hat sie sich zu einem stabilen Instrument entwickelt, um die Nutzung und Akzeptanz von E-Government, Mobile Government und Open Government im internationalen Vergleich zu beobachten.

So liefert dieser jährlich ein umfassendes Bild über die aktuelle Situation in Deutschland, Österreich, Schweiz, USA, Großbritannien und Schweden. Österreich beteiligte sich bereits zum dritten Mal in Folge an der Studie. Insgesamt wurden pro Staat rund 1000 Interviews durchgeführt.

Die Ergebnisse der diesjährigen Studie werden von zwei gravierenden Trendbrüchen geprägt:

 Die Nutzung von E-Government-Angeboten ist in allen Befragungsländern zwischen zwei und 15 Prozentpunkten zurückgegangen. Mit Ausnahme von Österreich sind dies in allen Ländern deutliche Rückgänge der E-Government-Nutzung von mindestens acht Prozentpunkten.

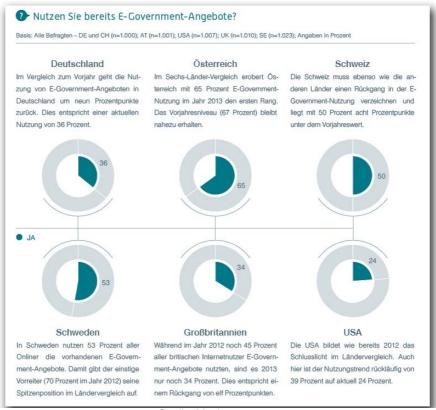
http://www.egovernment-monitor.de/die-studie/2013.html

2. In den vergangenen Jahren waren Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit jeweils wichtige Nutzungshemmnisse, die neben mangelnder Bedienerfreundlichkeit zu einer skeptischen Haltung bei vielen Befragten gegenüber E-Government geführt haben. An der Bedeutung dieser Aspekte insgesamt hat sich im Vergleich zum Vorjahr wenig geändert. Allerdings ist in diesem Jahr die Furcht vor Datendiebstahl in ihrer Bedeutung als Hemmnis in allen Befragungs-Befragungsländern drastisch in die Höhe geschnellt (Zunahme um 28 bis 59 Prozentpunkte). Auch in Österreich ist die Befürchtung um 50 Prozentpunkte gestiegen. Zahlreiche Datenschutzskandale wie die aktuelle NSA-Überwachungsaffäre, aber auch die Weitergabe von Nutzerdaten aus sozialen Netzwerken und anderen Online-Diensten haben sicher zu einer deutlichen Sensibilisierung der Bürgerinnen und Bürger beigetragen. Gerade auch die Handy-Signatur ist in Österreich ein probates Instrument, um die Aspekte Sicherheit und Vertrauen in den Vordergrund zu rücken.

Bei vielen weiteren Ergebnissen schneidet Österreich sehr gut im Vergleich mit den anderen Ländern ab:

Im Sechs-Länder-Vergleich liegt Österreich mit 65 Prozent
 E-Government-Nutzung im Jahr 2013 auf dem ersten Rang:

Abbildung 40 E-Government Benutzung in der Bevölkerung



Quelle: Monitor 2013

- Die Zufriedenheit mit den Services liegt in Österreich bei 59 Prozent und ist nur in der Schweiz (75 Prozent) höher
- Generell geht der Trend zu Services auf mobilen Endgeräten, wobei deren Bedeutung mit 70 Prozent gerade in Österreich am höchsten ausgeprägt und die Nutzung von "mobile government" bereits bei fast 50 Prozent liegt. Hier sind innovative Apps und die Handy-Signatur prägend

8 Resümee

Die institutionalisierte Zusammenarbeit aller relevanten Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger in der Plattform Digitales Österreich trägt zu einer gemeinsamen Weiterentwicklung der Strategie und zur koordinierten Umsetzung von E-Government bei. Die bisherigen Fortschritte bei der Umsetzung von verwaltungsübergreifenden E-Government Diensten sind das Ergebnis zahlreicher spezifischer Arbeitsgruppen, die gemeinsam versuchen, ein bedienungsfreundliches E-Government in die Praxis umzusetzen.

In den letzten Jahren wurden die grundlegenden Fundamente für ein solides E-Government mit zahlreichen Konzepten, Schnittstellendefinitionen, Vereinbarungen über Standards und Techniken, neuen Rahmenbedingungen und bereits verfügbaren Basiskomponenten gelegt. Die permanente Weiterentwicklung notwendiger zusätzlicher Komponenten wird durch den modularen Ansatz ermöglicht.

Konkrete Erfolge der kontinuierlichen Umsetzung von E-Government Vorhaben seit dem Jahr 2001 konnten bereits erzielt werden. Österreich zählt seit Jahren europaweit zu den E-Government Vorreitern. Die heimischen E-Government Services stellen sich im internationalen Vergleich nicht nur als umfangreich, sondern auch als bedienungsfreundlich und qualitativ hochwertig heraus.

Jetzt gilt es, all diese grundlegenden Elemente flächendeckend einzusetzen, um weiterhin im Spitzenfeld der E-Government Länder mitmischen zu können.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Teilbereiche der E-Government-Strategie	21
Abbildung 2 Gremien und Struktur der E-Government-Koordination	27
Abbildung 3 Einstiegsseite von HELP.gv.at	36
Abbildung 4 Personalisiertes HELP-Portal	39
Abbildung 5 Visualisierung einer elektronischen Signatur	40
Abbildung 6 Österreichisches Sicherheitsportal	49
Abbildung 7 Einstiegsseite von FinanzOnline	58
Abbildung 8 Startseite des Rechtsinformationssystems	63
Abbildung 9 Startseite der Petitionsplattform der Stadt Wien	65
Abbildung 10 Benutzeroberfläche des Neuen Zentralen Waffenregisters	67
Abbildung 11 Angemeldeter Bereich des Unternehmensserviceportals	70
Abbildung 12 EPS-Oberfläche	75
Abbildung 13 joinup Plattform	80
Abbildung 14 Screenshot data.gv.at	83
Abbildung 15 Zugang zu DVR-Online für Unternehmen	88
Abbildung 16 Rechtsinformationssystem des Bundes (App)	89
Abbildung 17 Empfohlene Darstellung der Amtssignatur (Muster)	98
Abbildung 18 Amtssignatur im Rahmen der Privatwirtschaftsverwaltung	99
Abbildung 19 joinup Plattform	107
Abbildung 20 E-Government Musteranwendung	113
Abbildung 21 Zugang zu DVR-Online für Behörden	144
Abbildung 22 Gesetzliche Grundlagen und Empfehlungen	146
Abbildung 23 E-Government Gesetz	148
Abbildung 24 Ableitung des bereichsspezifischen Personenkennzeichens	151
Abbildung 25 Prozesse im E-Recht	167
Abbildung 26 Big Picture eID	173
Abbildung 27 Bürgerkartenumgebung und -token	179
Abbildung 28 Abgeleitete Kennzeichen für getrennte Bereiche	183
Abbildung 29 Online-Vollmachten System	188
Abbildung 30 Online Formular nach Styleguide	191

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 31 Übersicht E-Government Kommunikationsarchitektur	194
Abbildung 32 Aufbau des EDIAKT II - Formats	197
Abbildung 33 E-Government Konventionen am Beispiel ELAK-Transaktion	200
Abbildung 34 Ablauf der elektronischen Bezahlung	203
Abbildung 35 Ablauf der elektronischen Zustellung	204
Abbildung 36 Architektur und Schnittstellen der dualen Zustellung	206
Abbildung 37 Übersicht der Module für Online Applikationen	214
Abbildung 38 Scoreboard zur digitalen Agenda 2012	224
Abbildung 39 Scoreboard 2 zur digitalen Agenda 2012	250
Abbildung 40 E-Government Benutzung in der Bevölkerung	253

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1 Ableitung einer Stammzahl	182
Tabelle 2 Ableitung eines bereichspezifischen Personenkennzeichens	185

IKT-Wirtschaft

Die österreichische IKT-Branche ist ein wesentlicher Motor und Wachstumstreiber für den Wirtschaftsstandort und gemessen am Umsatz der achtgrößte Sektor in Österreich – also weit größer als der Sektor Tourismus¹⁷⁷.

Die Plattform Digitales Österreich pflegt einen regen Informationsaustausch und eine nachhaltige Partnerschaft mit der IKT-Industrie. Folgende Firmen haben den Druck dieses Buches unterstützt:

http://www.wko.at/ubit

aforms2web services & solutions GmbH



Online-Services für E-Government und E-Business

aforms2web zeichnet die Verbindung von Produkt- und Beratungs-Knowhow zur Umsetzung von elektronischen Dienstleistungen aus. Wir entwerfen, realisieren und betreiben barriere- und medienbruchfreie Weblösungen, vom einheitlichen Formularwesen für Organisationen bis zur fachspezifischen Webanwendung.

aforms2web ist ein erprobter Partner der öffentlichen Verwaltung:

Analyse und Strategieberatung

Wir beraten Sie vom Status Quo zu überzeugenden E-Government Lösungen

Formular- und Change-Management

Wir begleiten Sie auf dem Weg zum intelligenten Formularbestand

Umsetzung und Entwicklung

Wir erstellen Formulare, Workflowsysteme und automatisierte Dokumente

Betrieb und Weiterentwicklung

Wir unterstützen Sie im Betrieb und der Weiterentwicklung Ihre Online-Services

Als Hersteller von AFORMSOLUTION, Österreichs führender Formularlösung, exportiert aforms2web erfolgreich E-Government-Know How in die D-A-CH-LI¹⁷⁸ Region.

www.aforms2web.com

_

¹⁷⁸ Deutschland, Österreich, Schweiz, Liechtenstein

Atos



Der gezielte Einsatz von IT trägt maßgeblich zu Effizienzsteigerung und Kostenersparnis bei. Speziell die öffentliche Hand benötigt innovative und erprobte Lösungen, um die stetig steigende Anzahl elektronischer Services und Anwendungen reibungslos abwickeln zu können. Aufgrund unserer langjährigen Partnerschaft mit der österreichischen Bundesverwaltung und der damit einhergehenden umfassenden Prozesskenntnis sind wir in der Lage, diese Anforderungen optimal zu erfüllen. Dabei gilt es, über den eigenen Tellerrand hinauszuschauen und die kontinuierliche Modernisierung der öffentlichen Verwaltung stets unter dem Nachhaltigkeitsaspekt voranzutreiben. So blicken wir auf eine lange Reihe erprobter Best Practices zurück, die dazu beigetragen haben, dass Österreich eine europaweite Vorreiterrolle im Bereich E-Government einnimmt. Der Schlüssel zum Erfolg liegt darin, die Bedürfnisse der Menschen und der Wirtschaft mit innovativen IT-Lösungen zu kombinieren, um so den täglichen Fortschritt der öffentlichen Verwaltung bestmöglich zu unterstützen. Durch die enge Zusammenarbeit mit den Experten von Bund, Land und Stadt konnte so der Grundstein für einen medienbruchfreien Daten- und Informationsaustausch im Verwaltungsbereich gelegt werden.

Atos SE (Societas europaea) ist ein internationaler Anbieter von IT-Dienstleistungen mit einem weltweiten Jahresumsatz von 8,8 Milliarden Euro und 77.000 Mitarbeitern in 47 Ländern. Der globale Kundenstamm des Unternehmens profitiert von einem umfangreichen Portfolio, das drei Bereiche umfasst: Beratung und Technologie-Services, Systemintegration und Managed Services sowie BPO- und transaktionsbasierte Hightech-Services durch Worldline. Der öffentliche Sektor ist der strategisch wichtigste Markt für Atos.

at.atos.net

A-Trust

Wir sind seit Jahren Partner der Plattform Digitales Österreich und haben dank unserer innovativen Services dazu beigetragen, dass Österreich



eine Vorreiterrolle im Bereich e-Government einnimmt. In diesem Sinne nutzt bereits knapp eine halbe Million Menschen in Österreich die Handy-Signatur. Der eigenhändigen Unterschrift gleichgestellt, fungiert sie als elektronischer Ausweis, mit dem Schriftstücke rechtsgültig unterschrieben werden können. Zusätzlich zur Handy-Signatur stellen wir unseren Kundinnen und Kunden den e-Tresor zur Verfügung. Mit diesem digitalen Datensafe haben Sie Ihr privates Leben und Ihre Business-Welt immer digital mit dabei und verfügen jederzeit über Ihre Dokumente, Passwörter, Projektideen oder Rechnungen.

Um jedoch vor allem auch Unternehmen, die mit hochsensiblen Daten arbeiten, in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen, haben wir unser Produktportfolio um die Signaturbox erweitert. Damit ist es möglich, sensible Dokumente, die das Unternehmen aus gesetzlichen Gründen nicht verlassen
dürfen, digital zu unterzeichnen, da lediglich die Prüfsumme ("Hashwert") ins
A-Trust Rechenzentrum übertragen wird. Die Signaturbox lässt sich unkompliziert in bestehende IT-Infrastrukturen integrieren und erfüllt höchste Compliance-Anforderungen.

Unsere Produkte stehen für zeitliche, örtliche und persönliche Autonomie. Die Freiheit, selbst darüber bestimmen zu können, wann und von wo aus welcher Geschäfts- oder Behördenweg erledigt wird, gewinnt immer mehr an Bedeutung – eine neue Freiheit, die gleichzeitig höchste Vertraulichkeit im Umgang mit sensiblen Daten verlangt. Wir werden diesen gesellschaftlichen Anforderungen nicht nur gerecht, sondern stehen für ein Unternehmen, das persönliche Unabhängigkeit mit höchsten Sicherheitsstandards perfekt zu vereinen versteht.

Mit A-Trust bewegen Sie sich auf sichere Weise quer durch die digitale Welt und genießen gleichzeitig die Vorzüge von Produkten, mit denen Ihnen mehr Zeit für sich und Ihre Ziele bleibt.

www.a-trust.at

bit group

bit group

Die bit group zählt zu Europas führenden Anbie-

tern von digitalen Lösungen in den Bereichen E-Government und E-Education. Unsere Unternehmensgruppe wurde vor mehr als 25 Jahren gegründet und bietet mit 19 verschiedenen Unternehmen auf internationalen Märkten Gesamtkonzepte und digitale Lösungen für Regierungsstellen, Organisationen der öffentlichen Verwaltung sowie Bildungseinrichtungen an.



www.bitonline.com

www.bit.at

BRZ - IT für Österreich



Das Bundesrechenzentrum (BRZ) ist das IT-Dienstleistungszentrum und der marktführende E-Government Partner der österreichischen Bundesverwaltung. Das Unternehmen entwickelt und betreibt erfolgreich IT-Lösungen und unterstützt bei der Standardisierung und Konsolidierung der Verwaltungs-IT. Dabei ist es dem BRZ gelungen, durch Effizienz- und Produktivitätssteigerung die Kosten für seine Kunden nachhaltig zu senken. Mit rund 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut das Unternehmen mehr als 350 Anwendungen, die von ca. 5 Mio. Usern genutzt werden. Das BRZ verfügt über eines der größten Rechenzentren des Landes, stellt österreichweit Infrastruktur an über 1.200 Betriebsstandorten zur Verfügung und betreut ca. 30.000 IT-Arbeitsplätze. Wir sind der IT-Partner bei der Entwicklung und Umsetzung international anerkannter Best Practices und Innovationen der Bundesverwaltung:

- FinanzOnline
- Firmen- und Grundbuch
- ELAK Elektronischer Akt im Bund
- HELP.gv.at virtueller Amtshelfer
- USP.gv.at Unternehmensserviceportal
- E-Rechnung an den Bund
- Gesundheitsportal
- DATA.gv.at Online Datenkatalog der öffentlichen Verwaltung

Als international gefragter Partner ist das BRZ auch an EU-weiten Projekten und Kooperationen beteiligt:

- euritas Allianz der europäischen Verwaltungs-IT-Dienstleister
- PEPPOL Elektronische Beschaffung
- STORK EU-weites Identity Management
- eCodex Europäisches eJustice System

www.brz.gv.at

exthex GmbH

explore the excellence



Als österreichischer IKT-Dienstleister mit Hauptsitz in Graz ist exthex auf die Entwicklung, Beratung und Implementierung vertikaler, bereichsübergreifender Unternehmensprozesse und E-Services spezialisiert.

Die exthex GmbH stellt Wissen und Technologien aus dem IT-Sicherheitsbereich und dem E-Government Verwaltungsorganisationen und Unternehmen zur Verfügung und bringt das erworbene Know-How aus dem E-Government in andere Geschäftsbereiche wie etwa dem Gesundheits-, Finanz- und Versicherungswesen ein. Das Unternehmen richtet sein Innovationspotential sowohl an die öffentliche Verwaltung als auch an die Privatwirtschaft und die dazugehörigen, menschlichen Prozessträger.

Die exthex GmbH betreibt einen vom Bundeskanzleramt zugelassenen Zustelldienst nach §30 ZustG. (vgl. dazu die Kapitel 2.8, 3.6 und 4.6 sowie 5.8ff)



www.exthex.com

www.eVersand.at

Fabasoft



Fabasoft ist ein führender europäischer Hersteller von Standard-Softwareprodukten für das Erfassen, Strukturieren, Bearbeiten, Freigeben, Aufbewahren und Auffinden von elektronischen Dokumenten. Das Leistungsspektrum der Produkte umfasst Funktionskategorien wie Enterprise Content Management, Dokumentenmanagement, elektronische Aktenführung, Geschäftsprozessmanagement, Enterprise Search, Information Governance und Compliance.

Mit der Fabasoft eGov-Suite (www.egov-suite.com) bietet das Unternehmen eine praxisbewährte Lösung für elektronische Aktenführung und Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung. Der Leistungsumfang reicht von der internen Bearbeitung bis zu Online-Services und Archivierung. Besonderer Wert wird dabei auf den Zugriff mit mobilen Devices gelegt, für schnellere und effizientere Geschäftsprozesse. Mehr als 25 Jahre Innovation und Erfahrung machen die Fabasoft eGov-Suite zum führenden Produkt für Dokumentenmanagement und elektronische Aktenführung im deutschsprachigen Raum.

Die öffentliche Verwaltung, insbesondere in Österreich, setzt auf die Vorzüge der Fabasoft eGov-Suite. Das Projekt "ELAK im Bund" (elektronischer Akt) gilt als das europäische Vorzeigeprojekt bei der Umsetzung von E-Government-Strategien. Bereits seit 2004 erzeugen, verwalten und bearbeiten die österreichischen Bundesministerien ihre Geschäftsstücke vollelektronisch. Durch die Einführung des ELAKs konnte die österreichische Bundesverwaltung ihre Serviceleistungen erheblich verbessern. Die Fabasoft eGov-Suite liefert einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen E-Government-Strategie in Österreich.

Die Fabasoft eGov-Suite ist zudem das Standardprodukt in der Schweizer Bundesverwaltung und wird im Bund und bei Kantonen eingesetzt. In Deutschland haben zahlreiche Institutionen auf Bundes-, Länder- und Kommunalebene die Fabasoft eGov-Suite erfolgreich im Einsatz.

www.fabasoft.com



Der perfekte Helfer für die Gemeinde-Organisation!

GeOrg ist die Lösung, mit der Verwaltungsarbeit in kommunalen Organisationseinheiten einfacher, effizienter und kostenbewusster wird. Mit GeOrg nutzen Kommunen SAP-Technologie ohne kostenintensive Implementierungsprozesse, die sich sonst nur sehr große Gemeinden leisten können. GeOrg integriert zum Beispiel viele unterschiedliche Systeme und Register wie das zentrale und lokale Melderegister (ZMR + LMR), das Adress-, Wohnungs-, Gebäude- und Unternehmensregister, oder FinanzOnline, um nur einige zu nennen. Auch im Hinblick auf die Neugestaltung der derzeit geltenden Voranschlags- und Rechnungsabschlussverordnung (VRV) ist GeOrg das ideale Tool. Herzstück ist hier das integrierte Rechensystem mit der Erfassung in den drei Rechenwerken: Ergebnishaushalt (GuV), Finanzierungshauhalt (kameraler Haushalt) und Vermögenshaushalt (Bilanz) nach dem Grundsatz der doppelten Buchhaltung.

Kosten online ausrechnen

Was das kostet, kann sich jede Gemeinde online auf www.gemeindeorganisator.at/preiskalkulator ausrechnen. Anhaltspunkt: eine 1000-Seelen-Gemeinde kommt auf zirka 200 Euro im Monat.

Überlegenheit durch starke Partner

GeOrgs "Erfinder" ist Comm-Unity, ein Spezialist für kommunale IT-Lösungen, der z.B. 2006 auch das Lokale Melderegister LMR in enger Abstimmung mit dem Innenministerium entwickelt hat. Heute wird LMR von 2100 Gemeinden genutzt. Zählerstand.at, Publicware HR oder die Mobile Zeiterfassung MZE sind weitere innovative Produkte. Durch die hervorragende Zusammenarbeit mit der Österreichischen Post AG wiederum ermöglicht Comm-Unity Gemeinden den Druck und die Zustellung von Vorschreibungen und Bescheiden auszulagern.

www.comm-unity.at

PL.O.T

EDV Planungs- und Handels-GesmbH



PL.O.T ist ein eigentümergeführter österreichischer Softwaredienstleister und Lösungsanbieter. 1984 gegründet, zählt PL.O.T große Dienstleistungsunternehmen und Behörden zu seinen Kunden und steht für die Konzeption und Entwicklung individueller Softwarelösungen im komplexen IT-Unternehmensumfeld.

Im österreichischen E-Government ist PL.O.T ein führender Lösungsanbieter in den Bereichen der elektronischen Zustellung, der dualen Zustellung (Versandlösungen) und elektronischer Formulare. In diesen Bereichen zählen neben der Bundesrechenzentrum GmbH (BRZ GmbH), der österreichischen Post AG und dem Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger auch Kufgem, Wirtschaftskammer Österreich und Postserver.at zu den wesentlichen Kunden. Weitere fachliche Schwerpunkte liegen in der Entwicklung von Lösungen für die österreichische Finanzverwaltung, speziell im Bereich der Zollapplikationen.

Weiters ist PL.O.T ein renommierter Softwareanbieter in den Bereichen Finanzdienstleistung und Verkehrslösungen. Neben Individualentwicklungen für Großbanken und Verkehrsbetreiber steht PL.O.T in diesem Bereich auch als Softwarehersteller von e-Banking-Lösungen für kleine und mittlere Banken in bester österreichischer Tradition eines innovativen KMUs.

PL.O.T bietet ein sehr breites technologisches Spektrum aufgrund der langjährigen Projekterfahrung und hat einen starken Fokus auf modernen Webtechnologien, Usability und die technische Umsetzung von Unternehmensprozessen. Als sich ständig entwickelndes Unternehmen ist PL.O.T auch stark in Forschungsprojekten tätig. Dieses Engagement sichert neue technologische Erkenntnisse und Erfahrungen, die das Know-how ergänzen und erweitern.

www.plot.at

Qualysoft



Die Qualysoft-Gruppe, 1999 in Wien gegründet, ist ein herstellerunabhängiges IT-Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen und unterstützt seine internationalen Kunden erfolgreich mit dem Ziel, deren Konkurrenzfähigkeit und Wirtschaftlichkeit durch innovative IT-Lösungen zu steigern. Im Fokus stehen dabei der Bereich der öffentlichen Verwaltung (z.B. E-Taxation), Finanzdienstleister, die Automobilbranche, Telekommunikationsunternehmen sowie Energiedienstleister. Eine echte Kernkompetenz hat sich Qualysoft auf dem großen Gebiet des E-Government in der EU und im CEE-Raum erworben. So werden beispielsweise seit Jahren Projekte der Finanzbehörden betreut, wie aktuell etwa in Albanien, wo Qualysoft ein IT-System zur Abrechnung und Administration der Steuern für das GTD (General Tax Directorate) des albanischen Finanzministeriums entwickelt.

Neben dem Holding-Headquarter in Österreich und den Standorten Deutschland, Ungarn, Serbien, Rumänien, der Ukraine und der Slowakei, plant die Firmengruppe die Eröffnung weiterer Tochterunternehmen, wie aktuell in Albanien. Durch die kontinuierlich wachsende Mitarbeiterzahl stehen zurzeit mehr als 450 Fachleute in **Mittel- und Osteuropa** zur Verfügung, die durch langjährige Erfahrung und Know-how den Erfolg der Qualysoft Projekte garantieren. Qualysoft hat die Zielsetzung, seinen Kunden maßgeschneiderte Komplettlösungen zu liefern, die maximale Flexibilität sichern.

Unternehmen sind immer mehr auf Optimierung, Automatisierung und Outsourcing ihrer Arbeitsläufe und Geschäftsprozesse angewiesen. Qualysoft unterstützt diese Entwicklungen mit Dienstleistungen in den Bereichen Nearshore Development, Application Management, Resource Management, Business Process Management und Big Data & Cloud Services auf internationaler Ebene. Dadurch wird Kunden Flexibilität und effektiver Know-how Transfer sowie die Konzentration auf den Ausbau ihrer Wettbewerbsvorteile und auf die Verwirklichung ihrer Geschäftsziele ermöglicht.

www.qualysoft.com

sendhybrid GmbH

sendhybrid ist ein Beratungs- und Kommunikationsunternehmen mit den Schwerpunkten Prozess- und Marktberatung beim Dokumenten-Empfang und -Versand



(Duale Zustellung). Im Mittelpunkt stehen dabei Kundenanforderungen, Erwartungshaltungen und Bedürfnisse von Versender und Empfänger. sendhybrid versteht sich als Pionier, Vorreiter und Trendsetter im Bereich Kommunikation. Zentrales Thema stellt der nachhaltige, hybride sowie personalisierte Dokumentenversand (elektronisch & postalisch) dar, der sowohl der Prozessoptimierung (Kostenoptimierung) als auch der Kundenbindung dient. sendhybrid garantiert höchstmögliche Datensicherheit unter Einhaltung aller rechtlichen Rahmenbedingungen.

- Nachvollziehbarkeit von versendeten Dokumenten im Transaktionsportal
- Höchstmögliche Sicherheit & Nachweislichkeit im Vergleich zu E-Mail
- Gratis elektronische Signatur als Nachweis der Schriftlichkeit
- Automatische Abholung aus dem behördlichen Zustelldienst eVersand.at
- Brandbares Postfach als Kommunikationssystem der Behörde (§37 ZustG)
- Komplett elektronischer Prozess (Eingang und Ausgang)
- Erinnerungsfunktion im Postfach
- Vertretungen/Vollmachten
- Der Empfänger wird in den Mittelpunkt gestellt und nicht der Versender
- Dokumentenerstellung wie gewohnt
- Alle elektronischen Kanäle in Österreich adressierbar (ERB, ERV, ...)
- Transaktionskosten statt dauerhaften Lizenzkosten
- Mehrsprachigkeit
- Lieferantenaktivierung (e-Invoice)
- Kundenbindungsinstrument & Zeitgeistprodukt

www.sendhybrid.com

XiTrust

Sektor

bringt Signatur in die Industrie und den öffentlichen

XITTUST

Immer mehr Unternehmen in Österreich und darüber hinaus wissen die Vorteile der digitalen Unterschrift zu schätzen. Sowohl für die Industrie als auch für den öffentlichen Sektor, tun sich mit dieser neuen Art rechtsgültig zu unterschreiben unzählige Anwendungsfälle auf, die bereits in vielen Bereichen eingesetzt werden. Ob im Vertragswesen, bei Umlaufbeschlüssen oder im Bestellwesen, bietet die neue Möglichkeit digital zu unterschreiben ein unerschöpfliches Potential, wenn es bei rechtsgültigen Unterschriften um die Vermeidung von Medienbrüchen sowie Zeit- und Geldersparnis geht. Mit der von XiTrust in Kooperation mit der a-Trust entwickelten digitalen Unterschriftenmappe- (XiTrust MOXIS) wird es Unternehmen und dem öffentlichen Sektor erstmals ermöglicht, Prozesse, unter Einbezug der Sicherheits-Compliances, durchgehend medienbruchfrei zu gestalten.

Denn bisherige Dokumenten Management Prozesse in Unternehmen waren von etlichen Medienbrüchen geprägt, die diesen viel Zeit und Geld gekostet haben. Zu einer rechtsgültigen Unterschrift für ein einziges Dokument zu kommen war zum großen Teil mit einer langen Wartezeit verbunden, da der Unterschreiber (bei dem es sich oftmals um den Vorstand bzw. den Geschäftsführer handelt) nur schwer bzw. selten greifbar war.

XiTrust MOXIS ist eine Signaturplattform, die es nun einem Auftraggeber ermöglicht innerhalb kürzester Zeit einen Signaturauftrag zu erstellen und beliebig viele Unterschreibende zum Unterschreiben des Signaturauftrags einzuladen. Mit XiTrust MOXIS ist es damit erstmals möglich die rechtsgültige, persönliche Unterschrift im Unternehmen anwendbar zu machen. Ein eingeladener Unterschreibender kann den Signaturauftrag ansehen und im Fall der Zustimmung zum Inhalt des Signaturauftrags mit seiner Handy-Signatur innerhalb weniger Sekunden rechtsgültig unterschreiben. Sowohl Auftraggeber als auch Unterschreibender können XiTrust MOXIS als registrierte Benutzer oder anonym verwenden.

Die Signaturplattform ist in allen Industriezweigen oder öffentlichen Sektoren einsetzbar, wo es gilt Dokumente rechtsgültig zu unterschreiben (z. B. Leasingverträge in der Automobilbranche, Dienstverträge in allen Unternehmensbereichen, Polizzen in der Versicherungssparte etc.) und schlägt damit eine in der Praxis zu 100 % anwendbare Brücke zur zukunftsweisenden, bisher aber theoretischen Vision eines papierlosen Büros.

Ein Auszug einiger Unternehmen bzw. Institutionen, die Produkte von XiTrust bereits im Einsatz haben: Bundesbeschaffung GmbH, Andritz AG, STIA Holzindustrie GmbH, Gemeinnützige Wohn- und Siedlungsgenossenschaft Ennstal regGnbH, Wiener Gebietskrankenkasse, Krüger GmbH & Co KG Deutschland

www.xitrust.com

