



## 1. Grundlagen

Die Deutsche Post AG („DPAG“ bzw. „Auftragnehmer“) betreibt das E-POST System, im Rahmen dessen verschiedene hybride und digitale Kommunikationsdienste angeboten werden. Dies umfasst unter anderem die digitale Einlieferung von Sendungen mit klassischer Zustellung. Für Geschäftskunden („Auftraggeber“) besteht die Möglichkeit, sich über die Software docuguide an das E-POST System anzubinden und die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Leistungen zu nutzen.

In diesem Zusammenhang wird der Auftragnehmer oder ein durch ihn beauftragter Dienstleister Dokumente des Auftraggebers in einem Druckstrom oder als Daten entgegennehmen und unter Nutzung des docuguide-Systems so aufarbeiten, dass diese den Vorgaben der jeweiligen Output-Schnittstelle entsprechen.

Nach Verarbeitung der Sendungsdaten im docuguide-System werden diese entweder, im Fall physischer Produktion und Zustellung der Sendung, an einen Dienstleister des Auftragnehmers, derzeit die Deutsche Post E-POST Solutions GmbH („DP EPS“), übergeben und produziert, oder über eine digitale Output-Schnittstelle elektronisch an den Empfänger zugestellt.

## 2. Voraussetzungen

### 2.1 Anbindung an das E-POST System

Der Auftragnehmer oder ein von ihm beauftragter Dienstleister stellt eine technische Anbindung an das E-POST System zur Entgegennahme des Druckstroms oder der Daten zur Verfügung. Dazu wird der Datenstrom des Kunden über die Software docuguide geleitet, dort E-POST-konform bzw. E-Mail-/ Fax-konform als Brief- oder elektronische Sendung aufbereitet, ggf. als (Sammel-)Brief zusammengefasst und an die vom Kunden gewählte (E-POST)-Schnittstelle übertragen.

Basis für die technische Anbindung und die Berechnung des damit verbundenen Initialaufwands ist das zwischen Auftragnehmer und dem Auftraggeber schriftlich vereinbarte Dokumenten-Aufnahmeprotokoll, das Teil der vertraglichen Vereinbarung zwischen DPAG und Auftraggeber wird. Das Dokumenten-Aufnahmeprotokoll ist als grobe Darstellung der Verarbeitungs- und Versandprozesse zu verstehen. Es spiegelt nicht zwingend die tatsächliche Konfiguration des Kunden wider. Ein Konfigurationsfile mit der exakten Konfiguration kann bereitgestellt werden.

Der Auftragnehmer oder ein von ihm beauftragter Dienstleister wird die zu übergebenden Briefe mithilfe der Software so konfigurieren, dass diese als E-POST-konforme Briefe an die E-POST übergeben werden können. Im Falle einer vereinbarten E-Mail-/Fax-Ausleitung wird docuguide die zu übergebenden Briefe so konfigurieren, dass diese direkt per E-Mail oder Fax an den Empfänger übermittelt werden können. Im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll sind alle einzuliefernden Dokumenten-Typen aufgeführt.

Der Umfang der zu leistenden Konfigurationen ergibt sich aus dem Dokumenten-Aufnahmeprotokoll. Hieraus ergeben sich auch die spezifischen Anbindungskosten sowie eine etwaige über die Standardpauschale hinausgehende Monatspauschale. Das Dokumenten-Aufnahmeprotokoll wird vom Auftragnehmer oder einem vom ihm beauftragten Dienstleister erstellt und vor Umsetzung dem Kunden zur Überprüfung und Unterzeichnung übergeben.

### 2.2 Abnahme

Im Rahmen der Abnahme ist es die Pflicht des Auftraggebers alle Umsetzungen – referenzierend auf die Kriterien des Dokumenten-Aufnahmeprotokolls – auf Richtigkeit zu prüfen und schriftlich abzunehmen.

Die schriftliche Abnahme der erfolgreichen Anbindung an den E-POST-Service erfolgt anhand der Dokumente des Auftraggebers, die an den Auf-

traggeber über die E-POST-Schnittstelle des Auftraggebers als PDFs versendet werden. Der Auftraggeber hat jeden Dokumenten-Typ nach Erhalt auf Richtigkeit zu prüfen. Erfolgt bis zum Tag des ersten Live-Versands kein Widerspruch durch den Auftragnehmer, gelten die Dokumente als abgenommen. Das Porto und die Produktionskosten für die zur Abnahme versandten Dokumente trägt der Auftraggeber.

### 2.3 Layout-Treue

Da die Konfiguration der Anbindung – insbesondere der Trennung und Aufarbeitung – im Wesentlichen vom Layout der vom Kunden erstellten Druckströme abhängt, einigen sich der Kunde und der Auftragnehmer darauf, das Layout (Schriftarten und -größe, Adressposition, Freimachungslayout und -position, Falzlinie, etc.) solcher Dokumente nicht ohne Rücksprache zu verändern. Dies gilt gleichermaßen für Texte, die gemäß Dokumenten-Aufnahmeprotokoll auf den Dokumenten z. B. zur Identifikation, Trennung, Bindung und Zusammenfassung erforderlich sind.

Der Kunde stellt sicher, dass die während der Einrichtungsphase angewendeten Druckmerkmale (Seitengröße, Seitenrand, Zoomfaktor etc.) auch für alle Druckvorgänge im LIVE-Betrieb angewendet werden. Dies gilt auch dann, wenn auf Kundenseite PDF-Dateien erzeugt werden, die anschließend an docuguide per Dateiübertragung übermittelt werden.

Eine Veränderung des Layouts oder erkenntnisrelevanter Texte kann zur Folge haben, dass Dokumente nicht richtig verarbeitet und in Folge nicht richtig oder falsch zugestellt werden. Der Auftraggeber muss daher generell sicherstellen, dass Anpassungen an Dokumenten-Typen vorab mit dem Auftragnehmer abgestimmt werden. Sollte eine Layout-Anpassung zu Änderungen des Regelwerks in docuguide führen, so geschieht dies auf gesonderte Berechnung.

## 3. Leistungsumfang

### 3.1 Hybrider Versand

Nach Anbindung an das E-POST System ermöglicht docuguide, Briefsendungen elektronisch einzuliefern, die dann gedruckt, kuvertiert und klassisch zugestellt werden. Im Bereich des hybriden Briefversands bietet docuguide einen großen Umfang an Features und Funktionalitäten, die einen hohen Grad der Automatisierung der Versandprozesse ermöglichen. Der Funktionsumfang wird jeweils kundenindividuell im Dokumentenaufnahme-Protokoll festgehalten und vereinbart. Diese Leistungsbeschreibung gibt insoweit nur einen groben Rahmen der möglichen Funktionen wieder.

Neben der reinen Briefsendung ermöglicht docuguide optional die Inanspruchnahme von Briefzusatzleistungen der DPAG (bspw. Einschreiben in verschiedenen Varianten). Ebenso ist ein internationaler Briefversand möglich.

Die vom Kunden erzeugten Druckströme werden gemäß der im Dokumentenaufnahme-Protokoll festgehaltenen Merkmale verarbeitet und versendet. Docuguide kann Korrekturen auf den Dokumenten vornehmen, damit eine automatisierte Produktion der Dokumente stattfinden kann (z. B. die Positionierung der Adressbestandteile für die DV-Freimachung). Die jeweiligen Anpassungen werden im Dokumentenaufnahme-Protokoll festgehalten.

Die maximale Anzahl Blätter (ein Blatt hat maximal zwei Seiten) ist auf 94 Blätter (d. h. 188 Seiten) begrenzt. Bei mehr als neun Blatt werden Umschläge des Formats C4 verwendet. Die Upload-Größe der einzelnen Schreiben-Dateien ist auf 20 MB und maximal 99 Anhänge begrenzt.

Bei internationalen Briefsendungen über docuguide werden die ausländischen Adressdaten als solche erkannt und in der Weiterverarbeitung berücksichtigt. Die Konditionen für den internationalen Briefversand sind der entsprechenden Preisliste für docuguide zu entnehmen. Beim internationalen Versand sind keine Zusatzleistungen (z. B. Einschreiben) möglich.



Die Digitale Kopie für die physische Kommunikation (Sendungen mit klassischer Zustellung) der DPAG ist fester Leistungsbestandteil von docuguide ohne Mehrkosten für den Geschäftskunden. Gegenstand der Leistung Digitale Kopie ist die automatisierte Erzeugung eines inhaltsgleichen digitalen Dokumentes im PDF-Format aus jeder physischen Inlandssendung. Zur automatisierten Erzeugung werden alle digital für die physische Produktion und Zustellung bereitgestellten Sendungsdaten herangezogen. Der Transport der Dokumente erfolgt verschlüsselt. Hierbei ist eine DSGVO-konforme Verarbeitung sichergestellt. Die verwendete technologische Infrastruktur von E-POST ist IT-Grundschutz zertifiziert. Eine zusätzliche digitale Zustellung erfolgt nur, wenn die technische Beschaffenheit der Sendung dazu geeignet ist (z. B. Dateigröße oder -format) und die Sendung einem Empfänger mit einem laufenden Auftrag zum Empfang Digitaler Kopien eindeutig zugeordnet werden kann. Hierzu findet vor Zustellung der digitalen Kopie ein Abgleich von physischer und digitaler Adresse statt, um die Möglichkeit der digitalen Zustellung zu prüfen und auszuführen. Ein Empfänger kann einen Auftrag zur Zustellung Digitaler Kopien über ein Partner-System oder durch Einrichten eines E-POST Nutzerkontos erteilen. Nach erfolgter Registrierung und Verifizierung der postalischen Adresse steht natürlichen Personen der Empfang digitaler Kopien zur Verfügung. Zugriff auf die digitalen Kopien ist den Empfängern über das jeweilige Portal oder die App des Partners bzw. des E-POST Systems möglich.

Wir weisen darauf hin, dass docuguide über eine Transportverschlüsselung, aber nicht über eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung verfügt. Sendungen, die besondere Kategorien von personenbezogenen Daten nach Art. 9 Abs. 1 DS-GVO oder Daten, die § 203 StGB unterliegen, enthalten, sind zwingend Ende-zu-Ende-verschlüsselt zu versenden und sollten daher über einen anderen Kanal ohne Erzeugung einer digitalen Kopie verarbeitet werden. Für die Verarbeitung der Daten nach Art. 9 Abs. 1 DS-GVO oder § 203 StGB muss dem Versender als Verantwortlichem zudem die Einwilligung der betroffenen Person nach Art. 9 Abs. 2 lit. a. i.V.m. Art. 7 Abs. 1 DS-GVO vorliegen. Alternativ besteht für den Geschäftskunden bei Nutzung von docuguide die Möglichkeit, sich von der Erzeugung der digitalen Kopie ausnehmen zu lassen („Opt-out“). Hierfür ist eine entsprechende Mitteilung an den Kundenservice in Textform erforderlich.

### 3.2 E-Mail Versand und Bouncing

Dem Kunden steht im Rahmen einer E-POST Anbindung die Möglichkeit eines Versands seiner (Sammel-)Briefe per E-Mail zur Verfügung. Standardmäßig wird als sog. „ReplyTo“ und „Frommail“ Adresse, eine beliebige Adresse des Kunden mitgegeben, so dass Antwort und sog. Bouncings (Unzustellbarkeitsmeldungen) direkt an den Kunden gesendet werden. Dieser Versandart versteht sich als „E-Mail Versand ohne Bouncing“.

Alternativ kann ein automatisierter hybrider Briefversand aus den sog. gebounceten E-Mails erfolgen. In diesem Fall wird die „Frommail“ durch eine Systemadresse ersetzt, sodass Unzustellbarkeitsmeldungen direkt an das System zurückgemeldet werden. Das System erzeugt dann automatisiert einen hybriden Brief aus der nicht zugestellten E-Mail und meldet den alternativen Versand an den Kunden (per E-Mail). Bitte beachten Sie bei dem automatisierten Bouncing die folgenden Punkte:

- Da ein Bouncing mitunter mehrere Tage dauern kann (abhängig von der Konfiguration des Mailservers), kann es sein, dass ein automatisierter Briefversand verzögert stattfindet.
- Sollte der Empfänger das Bouncing deaktiviert haben, werden fehlerhafte E-Mails nicht gemeldet. In diesem Fall geht das docuguide System von einer positiven Zustellung aus.

### 3.3 Faxversand

Dem Kunden steht im Rahmen einer E-POST Anbindung die Möglichkeit eines Faxversands zur Verfügung. Im Gegensatz zum Versand von Briefen/

E-Mails, wird beim Faxversand ein Preis pro Seite veranschlagt. Da bei einem fehlerhaften Versand die Carrier-Gebühren ebenfalls fällig sind, werden auch nicht erfolgreich übertragene Faxseiten berechnet. Über den sog. Einzelverbindungs-nachweis werden erfolgreich und nicht erfolgreich versendete Faxe dargestellt.

## 4. Datenvorhaltung

Die vom Kunden zum Versand als hybrider Brief oder E-Mail/Fax übertragenen Dokumente werden zum Zwecke der ordentlichen Abwicklung des Auftrags und zur Nachvollziehbarkeit des Versands durch den Auftragnehmer gespeichert.

Der Auftragnehmer hat das Recht, die im Rahmen des Auftrags entstandenen Daten – nicht aber Dokumente – zu statistischen Zwecken vorzuhalten und auszuwerten. Der Auftragnehmer sichert zu, dass die Auswertung der Daten unter datenschutzrechtlich zulässigen Bedingungen durchgeführt wird.

## 5. Produktionstage, Verfügbarkeit und Einlieferungsschlusszeit

Reguläre Produktionstage sind Montag bis Freitag. Es erfolgt keine Produktion an bundeseinheitlichen Feiertagen, Heiligabend, Silvester, an standortspezifischen Feiertagen sowie an Wochenenden. Produktionsstandorte werden auf Anfrage mitgeteilt.

Daten können montags bis sonntags von 00:00 bis 24:00 Uhr elektronisch über den mit dem Auftraggeber vereinbarten Übertragungsweg übermittelt werden. Es wird eine Verfügbarkeit der Datenannahme-Systeme von mindestens 99 % im Jahresmittel gewährleistet. Wartungsarbeiten und geplante Ausfallzeiten der Datenannahme-Systeme werden mit einem Vorlauf von zwei Wochen angekündigt.

Für die vollständige, fehlerfreie und rechtzeitige Datenübertragung zum Auftragnehmer oder dem vom Auftraggeber eingesetzten Rechenzentrum ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Der Verantwortungsübergang erfolgt mit vollständigem Empfang der elektronischen Daten auf dem E-POST System sowie den Speichern des Rechenzentrums des Auftragnehmers bzw. von ihm eingesetzter Unterauftragnehmer. Der sichere Transport, die Einlieferung oder die Abholung elektronischer Daten über die vereinbarte Schnittstelle (Telekommunikations- und/oder Internet-Schnittstelle) und die damit verbundenen Sicherheitsanforderungen und deren Einhaltung obliegen dem Auftraggeber.

Für alle Einlieferungen elektronischer Daten gilt die produktionstägliche Einlieferungsschlusszeit von 6:00 Uhr, sofern im Dokumenten-Aufnahmeprotokoll nichts anderes vereinbart wurde. Bei elektronischer Einlieferung nach Einlieferungsschlusszeit in das E-POST System erfolgt die Produktion am ersten auf den Einlieferungstag folgenden Produktionstag.

## 6. Service und Support

Die Störungsannahme erfolgt über die Servicenummer des Kundenservices. Mit der Bearbeitung von Störungen wird im Rahmen der Supportzeiten unverzüglich begonnen. Die DPAG stellt sicher, dass Störungen des Services durch entsprechend ausgebildete Mitarbeiter bearbeitet werden und alle Einschränkungen des Services schnellstmöglich behoben werden. Die Störungsmeldung kann nur durch Personen erfolgen, die beim Kundenservice als Administratoren oder berechnigte Mitarbeiter hinterlegt sind.

Supportzeit: (Zeit, in der die Kundenservice-Hotline erreichbar ist)	Montag - Freitag 08:00 – 18:00 Uhr (exklusive bundeseinheitliche Feiertage)
---	---

Stand: 12.11.2020