



## 1. Einleitung

In der folgenden Leistungsbeschreibung werden die Leistungsmerkmale der E-POSTBUSINESS BOX beschrieben, die den Versand von E-POST Briefen ermöglichen. Die Zustellung von E-POST Briefen erfolgt als klassischer Brief.

## 2. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung der E-POSTBUSINESS BOX ist eine geschlossene Vereinbarung über die Nutzung des E-POST Systems der DPAG zur hybriden Kommunikation mittels E-POST Brief unter Anbindung über die E-POSTBUSINESS BOX.

## 3. Leistungsumfang E-POSTBUSINESS BOX

### 3.1 Produktbeschreibung

Die E-POSTBUSINESS BOX ist eine Zugangsvariante zum E-POST-System, die das Senden von hybriden E-POST Briefen ermöglicht.

Die E-POST Infrastruktur akzeptiert für eine klassische Zustelleistung DIN-A4-Schreiben im PDF/A-1b-Format. Abhängig von den gewählten Zugängen können die Dokumente bereits entsprechend aufbereitet sein. Die Upload-Größe der einzelnen Schreiben-Dateien in die E-POST Infrastruktur ist auf 20 MB begrenzt und kann im Upload maximal 99 Anhänge aufweisen. Die maximale Anzahl Blätter (ein Blatt hat maximal zwei Seiten) ist auf ebenfalls 94 Blätter (188 Seiten) begrenzt. Bei mehr als neun Blatt werden Umschläge des Formats C4 verwendet.

Im Rahmen der physischen Produktion wird das Dokument für den Druck aufbereitet. Dabei müssen unter Umständen Optimierungen an dem Dokument vorgenommen werden, z. B. die Seitenränder, wenn diese bedruckt sind, mit einer Weißfläche überblendet werden. Ebenso sind im Adressfeld Freiflächen für die DV-Freimachung vorzusehen, da diese ebenfalls beim Druck überweißt werden.

In der Regel wird eine taggleiche Produktion bei erfolgreicher versandkonformer Bereitstellung ins E-POST System bis 14:00 Uhr erreicht. An Wochenenden (Samstag und Sonntag) und bundeseinheitlichen Feiertagen findet keine Produktion statt.

Die E-POSTBUSINESS BOX ermöglicht auch den internationalen Briefversand. Ausländische Adressdaten werden als solche erkannt und in der Weiterverarbeitung berücksichtigt. Hinweise zu den Konditionen für den internationalen Briefversand sind der Preisliste für die E-POSTBUSINESS BOX zu entnehmen.

Die digitale Kopie für die physische Kommunikation (Sendungen mit klassischer Zustellung) der DPAG ist fester Leistungsbestandteil der E-POSTBUSINESS BOX ohne Mehrkosten für den Geschäftskunden. Gegenstand der Leistung Digitale Kopie ist die automatisierte Erzeugung eines inhaltsgleichen digitalen Dokumentes im PDF-Format aus jeder physischen Inlandsendung. Zur automatisierten Erzeugung werden alle digital für die physische Produktion und Zustellung bereitgestellten Sendungsdaten herangezogen. Eine zusätzliche digitale Zustellung erfolgt nur, wenn die technische Beschaffenheit der Sendung dazu geeignet ist (z. B. Dateigröße oder -format) und die Sendung einer E-POST Adresse eindeutig zugeordnet werden kann. Vor Zustellung der digitalen Kopie findet ein Abgleich von physischer und digitaler Adresse statt, um die Möglichkeit der digitalen Zustellung zu prüfen und auszuführen. Der Transport der Dokumente im E-POST System erfolgt verschlüsselt. Hierbei ist eine DSGVO-konforme Verarbeitung sichergestellt, die verwendete technologische Infrastruktur ist

IT-Grundschutz zertifiziert. Nach erfolgter Registrierung für das E-POST System und Verifizierung der postalischen Adresse sowie Einrichtung eines E-POST Nutzerkontos steht natürlichen Personen der Empfang digitaler Kopien zur Verfügung. Zugriff auf die digitalen Kopien ist den Empfängern über das E-POST Portal für Privatkunden oder die E-POST Mobile App möglich.

Wir weisen darauf hin, dass die E-POSTBUSINESS BOX über eine Transportverschlüsselung, aber nicht über eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung verfügt. Der Versender muss daher bewerten, ob seine Sendungsanlässe im Hinblick auf die verarbeiteten personenbezogenen Daten (insb. solcher, die in die besonderen Kategorien nach Art. 9 Abs. 1 DS-GVO oder § 203 StGB fallen) für die E-POSTBUSINESS BOX geeignet sind oder besser eine Einlieferung der Sendungen über einen anderen Kanal ohne Erzeugung einer digitalen Kopie erfolgen sollte. Alternativ besteht für den Geschäftskunden bei Nutzung der E-POSTBUSINESS BOX 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.

Der Geschäftskunde erhält im Rahmen der Zugangsvariante E-POSTBUSINESS BOX eine Server-Hardware mit integrierter Anwendungssoftware, die er in seiner Infrastruktur gemäß den Vorgaben der E-POST betreibt. Seitens des Kunden sind hierfür die Einbindung der Box in seinem Netzwerk, die Aktivierung mit Hilfe der ihm mitgeteilten Zugangsdaten sowie ggf. die Freisaltung der seitens der DPAG benannten IP-Adressen für ausgehende Verbindungen in das Internet erforderlich.

Zur Nutzung des Leistungsumfanges der E-POSTBUSINESS BOX installiert der Geschäftskunde die E-POSTBUSINESS BOX Client-Software auf den Arbeitsplatzsystemen seiner Mitarbeiter. Diese Client-Software wird wie ein Druckertreiber in Druckdialogen ausgewählt, so dass ein E-POST Briefversand z. B. direkt aus einem Textverarbeitungsprogramm möglich wird.

Genauere Informationen zu den Features sind in dem Anwenderhandbuch E-POSTBUSINESS BOX (verfügbar unter <https://www.deutschepost.de/epost/geschaeftskunden/download>) detailliert dargestellt.

### 3.2 Der E-POSTBUSINESS BOX Client

Die E-POSTBUSINESS BOX übernimmt nach Annahme der Schreiben aus der Client-Software die Einlieferung der Briefe in das E-POST System.

Im Rahmen der postalischen Zustellung erfolgen Druck, Kuvertierung, Portofreimachung und klassische Zustellung der Sendung.

### 3.3 Die E-POSTBUSINESS BOX Mailbox

Die Mailbox dokumentiert die versendeten hybriden Schreiben eines Users, die dort inkl. des Versandzeitpunktes erfasst werden.

Sie dient auch zur Verwaltung von archivierten elektronischen E-POST Briefen, soweit in der E-POSTBUSINESS BOX noch aus der Zeit vor dem 01.01.2020 vorhanden.

### 3.4 Administrationsportal

Zur individuellen Nutzung und Anpassung der E-POSTBUSINESS BOX steht dem Kunden ein Administrationsportal zur Verfügung, in dem alle wesentlichen Funktionalitäten zur Verwaltung und Konfiguration des Produkts bereitgestellt werden.



## 4. Service, Support und Wartung

### 4.1 Betrieb und Wartung

Zur Aufrechterhaltung des beschriebenen Funktionsumfangs werden durch die DPAG regelmäßige Wartungs- und Betriebsaktivitäten durchgeführt und dokumentiert. Sollte es in diesem Rahmen notwendig sein, Änderungen an den Komponenten des E-POST Systems durchzuführen, so wird der Geschäftskunde über die anstehende Änderung in angemessener Weise informiert.

Der Betrieb und die Erreichbarkeit der Box im Netzwerk des Kunden liegen in seiner Verantwortung. Ebenso liegt in Verantwortung des Kunden, dass die Box die von der DPAG benannten IP-Adressen für ausgehende Datenverbindungen erreichen kann. Die Verantwortung der DPAG beginnt mit der Verfügbarkeit der Einlieferungsschnittstelle im Rechenzentrum der DPAG sowie der nachfolgenden Verarbeitung.

Sollte es zu Störungen in der Erreichbarkeit des DPAG-Rechenzentrums kommen und können Sendungen aus diesem Grund nicht eingeliefert werden, sammelt die Box vorliegende Sendungen und versucht diese automatisch zum nächsten konfigurierten Übertragungszeitpunkt erneut einzuliefern.

### 4.2 Update der Box-Software

Sofern ein Update der Software auf der E-POSTBUSINESS BOX notwendig ist, wird der Kunde über die bereitstehende neue Version informiert. Die DPAG stellt nach eigenem Ermessen kostenfrei Softwareaktualisierungen für die E-POSTBUSINESS BOX zur Verfügung. Damit wird das System funktional weiterentwickelt und bzgl. Sicherheitsanforderungen auf einem aktuellen Stand gehalten. Dies wird dem Kunden durch entsprechende Release-Informationen mitgeteilt. Es obliegt dem Kunden, in seiner Betriebsführung der E-POSTBUSINESS BOX die regelmäßige Aktualisierung der Software durchzuführen. Die DPAG ist nicht haftbar für Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass der Geschäftskunde eine nicht aktuelle Software auf seiner E-POSTBUSINESS BOX betreibt. Wir weisen darauf hin, dass in diesem Zusammenhang die durchgängige Verfügbarkeit nicht garantiert werden kann.

### 4.3 Gerätedefekt

Bei einem wiederholt auftretenden Fehler oder einer auch durch einen Neustart nicht zu behebbenden Fehlfunktion wird die E-POSTBUSINESS BOX auf Anweisung des E-POST Kundenservice ggf. komplett getauscht. Es besteht kein Anspruch auf Reparatur. Dem Geschäftskunden können durch den Tausch der E-POSTBUSINESS BOX Aufwände und Kosten entstehen.

### 4.4 Störungsannahme und -bearbeitung

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 Administrator oder Mitarbeiter hinterlegt sind.

### 4.5 Erreichbarkeit

Der Betrieb und die Erreichbarkeit der Box im Netzwerk des Kunden liegen in Verantwortung des Kunden. Die DPAG sichert folgende Erreichbarkeiten zu:

<b>Servicezeit:</b> (Zeit, in der das System technisch erreichbar ist)	Das System ist grundsätzlich montags – sonntags 00:00 Uhr – 23:59 Uhr nutzbar, jedoch können Wartungsarbeiten eine Nutzung einschränken.
<b>Supportzeit:</b> (Zeit, in der die Kundenservice-Hotline erreichbar ist)	montags – freitags 08:00 – 18:00 Uhr (exklusive bundeseinheitlicher Feiertage)
<b>Wartungsfenster:</b> (Zeit, in der das System nicht erreichbar ist)	Als Wartungszeit wird für maximal 20 Stunden pro Monat ein Wartungsfenster benötigt. Die geplanten Wartungszeiten liegen üblicherweise zwischen 22:00 und 06:00 Uhr.

Die DPAG und ihre verbundenen Unternehmen sind berechtigt, auch außerhalb der aufgeführten Wartungsfenster die Software und/oder Hardwaresysteme zu warten, zu pflegen und Datensicherungen vorzunehmen. Kommt es bei einer Nutzung der E-POST in Zeiten der Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Geschäftskunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

Stand: 01.08.2020