



## 1. Einleitung

In der folgenden Leistungsbeschreibung werden die Leistungsmerkmale beschrieben, die den Versand von E-POST Briefen mit klassischer Zustellung mittels der Anbindungsvariante E-POST MAILER ermöglichen.

## 2. Voraussetzungen

Die E-POST MAILER-Software stellt eine Ergänzung des gesonderten Services E-POST Dienste dar und unterstützt mit hilfreichen Funktionen (z. B. Auswahl Schwarz-Weiß/Farbe und einseitig/beidseitig für den postalischen Versandweg, Nutzung elektronischer Briefpapiere) Versand und Speicherung von Briefen.

Voraussetzung für die Anbindung des Geschäftskunden an das E-POST System der DPAG über den E-POST MAILER ist neben der Installation der entsprechenden Softwarekomponenten die Freischaltung der E-POST MAILER Dienste inkl. zugehöriger Softwarebestandteile sowie die Einrichtung aktiver E-POST Nutzer.

## 3. Nutzung des E-POST MAILER

### 3.1 Installation

Die Software benötigt zur Installation freien Festplattenspeicherplatz bis zu einer Höhe von 400 (in Worten: vierhundert) Megabyte. Falls auf dem Computersystem des Nutzers noch nicht das für die Software benötigte Microsoft .NET Framework installiert ist, wird dieses mit installiert. Hierdurch erhöht sich der zur Installation benötigte freie Festplattenspeicherplatz um weitere bis zu 1150 (in Worten: eintausendeinhundertfünfzig) Megabyte.

Der Anwender hat dafür zu sorgen, dass ausreichend Speicherplatz auf dem Rechner zur Nutzung der Software sowie zum Betrieb des Computersystems zur Verfügung gestellt wird. Die Deutsche Post haftet nicht für mögliche Schäden, die durch zu geringen Speicherplatz des Computersystems entstehen.

Die Software benötigt zum Betrieb eines der folgenden Betriebssysteme:

- Microsoft Windows7®, 32- oder 64-Bit
- Microsoft Windows8.1®, 32- oder 64-Bit
- Microsoft Windows10®, 32- oder 64-Bit

Der Nutzer hat keinen Anspruch auf die Unterstützung anderer als der vorgenannten Betriebssysteme.

Die Installation der Software auf den unterstützten Betriebssystemen ist nur mit sog. Administratorrechten möglich. Der Betrieb nach erfolgter Installation benötigt lediglich die jeweiligen Benutzerrechte. Es obliegt dem Nutzer, dafür Sorge zu tragen, über die dafür notwendigen Rechte zu verfügen.

Vor der Installation der Software ist eine Datensicherung auf dem Computersystem durchzuführen. Auch nach erfolgter Installation hat in regelmäßigen Abständen eine solche Sicherung zu erfolgen. Empfohlen wird eine jedenfalls wöchentliche Datensicherung. Unterlässt der Nutzer diese Sicherung, kann dies haftungsrechtliche Folgen haben.

### 3.2 Produktbeschreibung

Der E-POST MAILER ist eine Zugangsvariante zum E-POST System, um Briefsendungen elektronisch einzuliefern, die dann gedruckt, kuvertiert und klassisch zugestellt werden. Neben der reinen Briefsendung ermöglicht der E-POST MAILER optional die Inanspruchnahme von Briefzusatz-

leistungen der DPAG (Einschreiben, Eigenhändig, Rückschein, Einschreiben Einwurf).

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. Die maximale Anzahl Blätter (ein Blatt hat maximal zwei Seiten) ist auf ebenfalls 94 Blätter 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.

Der E-POST MAILER ermöglicht auch den internationalen Briefversand. Ausländische Adressdaten werden als solche erkannt und in der Weiterverarbeitung berücksichtigt. Die Konditionen für den internationalen Briefversand sind der Preisliste für den E-POST MAILER zu entnehmen.

Die Digitale Kopie für die physische Kommunikation (Sendungen mit klassischer Zustellung) der DPAG ist fester Leistungsbestandteil des E-POST MAILER 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 der E-POST MAILER 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

\* Diese Leistungsbeschreibung gilt ab Softwareversion 4.7 (und neuer).



Nutzung des E-POST MAILER 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.

Grundsätzlich werden alle Sendungs- und Nutzerdaten beim E-POST-MAILER verschlüsselt gespeichert und unterliegen den E-POST Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit (siehe Datenschutzhinweise für die Nutzung der digitalen und hybriden Dienste (Geschäftskunden)). Die Nutzer- und Sendungsdaten werden auf Systemen der DPAG gespeichert. Zur Nachvollziehbarkeit der Verarbeitung werden die eingelieferten Sendungen bis zu sieben Tage nach Versand für die DPAG verfügbar gehalten. Darüber hinaus verbleiben die Sendungen für den Geschäftskunden im Geschäftskunden-Portal verfügbar bis zu einem maximalen Zeitraum von 60 Tagen.

### 3.3 Der E-POST MAILER Client

Der Geschäftskunde erhält im Rahmen der technischen Anbindung Zugangsdaten und eine Client-Software, die er in seiner Infrastruktur gemäß den Vorgaben der E-POST betreibt.

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

Der E-POST MAILER übernimmt nach Annahme der Schreiben aus der Client-Software die Einlieferung der Briefe in das E-POST System.

Die E-POST MAILER Client-Software unterstützt den Versender in der Aufbereitung des Dokumentes für den Versand. Die Vielzahl der Funktionen und ihre Anwendung sind im Anwenderhandbuch (verfügbar unter <https://www.deutschepost.de/epost/geschaeftskunden/download>) dargestellt.

Der Bearbeitungs- und Versandstatus einer Sendung wird dem Geschäftskunden über die Client-Software des E-POST MAILER angezeigt. Es obliegt dem Geschäftskunden zu überprüfen, ob eine Verarbeitung erfolgreich war. Das System bietet zusätzlich die Möglichkeit, über den Versandstatus aktiv zu informieren.

Sofern ein Update der Software für den E-POST MAILER notwendig ist, wird der Kunde über die bereitstehende neue Version informiert. Die DPAG stellt nach eigenem Ermessen kostenfrei Softwareaktualisierungen für E-POST MAILER 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 für den E-POST MAILER die regelmäßige Aktualisierung der Software durchzuführen. Die DPAG ist nicht haftbar für Fehler, die darauf zurückzuführen sind, dass der Geschäftskunde eine nicht aktuelle Software zur Nutzung des E-POST MAILER betreibt. Wir weisen darauf hin, dass in diesem Zusammenhang die durchgängige Verfügbarkeit nicht garantiert werden kann.

### 3.4 E-POST MAILER Administrationsportal

Zur individuellen Nutzung und Anpassung des E-POST MAILER steht dem Kunden ein zusätzliches Administrationsportal unter der URL [www.mailer.epost.de](http://www.mailer.epost.de) zur Verfügung, in dem alle wesentlichen Funktionalitäten zur Verwaltung und Konfiguration des Produkts bereitgestellt werden.

Hier hat der Kunde die Möglichkeit, zentrale Druckmerkmale zu konfigurieren, wie z. B. elektronisches Briefpapier, Anlagen, Voreinstellungen für Farbdruck. Außerdem stehen ihm im Web-Client Journale über die durchgeführten Sendungen zur Verfügung.

### 3.5 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.

<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 außerhalb der Servicezeiten ggf. einschränken.
<b>Wartungsfenster:</b> (Zeit, in der das System <u>nicht</u> erreichbar ist)	Als Wartungszeit wird für maximal 20 Stunden pro Monat ein Wartungsfenster benötigt. Die geplanten Wartungszeiten liegen üblicherweise in den Abend- und Nachtstunden zwischen 22:00 und 06:00 Uhr.

### 3.6 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 Administratoren oder berechnigte Mitarbeiter hinterlegt sind.

<b>Supportzeit:</b> (Zeit, in der die Kundenservice-Hotline erreichbar ist)	montags – freitags 08:00 – 18:00 Uhr (exklusive bundeseinheitlicher Feiertage)
--	--

Stand: 12.11.2020