

# Leistungsbeschreibung – E-Postbrief

## Allgemeine Informationen

Mit dem *E-POSTBRIEF* bietet die Deutsche Post AG (im Folgenden „DP AG“) einen neuen Service für elektronische Kommunikation an.

## Grundlegende Sicherheitsmerkmale des E-Postbrief Portals

Für die Sicherheit des *E-POSTBRIEF* Portals sowie die Übertragung der *E-POSTBRIEF* werden besondere Verschlüsselungs- und Signatur-Technologien eingesetzt. Dadurch wird der Zugang zum *E-POSTBRIEF* Portal geschützt und die Integrität und Vertraulichkeit für den Inhalt der *E-POSTBRIEF* werden gewahrt. *E-POSTBRIEF* werden direkt nach Erstellung bzw. Versand durch den Nutzer mit dem Portalschlüssel integritätsgeschützt und stets verschlüsselt übertragen und gespeichert. Die Übertragung der *E-POSTBRIEF* erfolgt in einem geschlossenen Nutzerraum, der nicht öffentlich zugänglich ist und damit auch vor Malware aus dem Internet schützt. Eingehende *E-POSTBRIEF* werden automatisch auf Viren und andere schadhafte Inhalte geprüft. Die Verbindungsstrecke vom Nutzer zum *E-POSTBRIEF* Portal ist vollständig mit TLS (Transport Layer Security – hybrides Verschlüsselungsprotokoll zur sichereren Datenübertragung im Internet) verschlüsselt, damit die Inhalte der *E-POSTBRIEF* zu keiner Zeit von Dritten einsehbar sind. Es lassen sich auch für Privatkunden bestehende E-Mail-Konten einbinden und über das *E-POSTBRIEF* Portal abrufen. Ein- und ausgehende E-Mails werden durch das Portal auf Viren geprüft, jedoch nicht verschlüsselt. Bei Eingang von viren- oder anderweitig verseuchten Nachrichten werden diese automatisch in einen geschützten Quarantäne-Ordner verschoben. Der Betrieb des Portals erfolgt in einem nach BM/BSI-IT-Grundschutz (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik) zertifizierten Rechenzentrum.

## Verfügbarkeit des E-Postbrief Portals

Die verwendeten Technologien gewährleisten eine bestmögliche Verfügbarkeit des *E-POSTBRIEF* Portals (95% Verfügbarkeit im Jahresdurchschnitt außerhalb der Wartungszeiten). Aufgrund externer, durch die DP AG nicht beeinflussbarer Faktoren kann eine jederzeitige Verfügbarkeit nicht gewährleistet werden. Auch notwendige Wartungsarbeiten können die Verfügbarkeit beeinflussen. Solche Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit zu Zeitpunkten durchgeführt, die für die Nutzer möglichst geringe Beeinträchtigungen bedeuten.

## Authentifizierung der Nutzerdaten

### Postident-Verfahren vor Aktivierung des Nutzerkontos

Eine sowohl für Privat- als auch Geschäftskunden verbindliche Authentifizierung durch das *POSTIDENT*-Verfahren ermöglicht die eindeutige Identifikation der registrierten Nutzer des *E-POSTBRIEF* Portals.

### Adressnachweis nach Aktivierung des Nutzerkontos

Bei natürlichen Personen geht die Adresse des Nutzers aus dem Personalausweis hervor. Diese wird – neben den weiteren notwendigen Daten – vor Aktivierung des Nutzerkontos im Rahmen des *POSTIDENT*-Verfahrens verifiziert. Zur Überprüfung der Postadresse des Nutzers wird dem Nutzer nach der Aktivierung eine AdressTAN an die von ihm angegebene Postadresse klassisch zugesendet, die anschließend im *E-POSTBRIEF* Portal eingegeben werden kann. Wird die AdressTAN nicht vom Nutzer eingegeben, so gilt die von ihm angegebene Postadresse als nicht bestätigt und ist – sofern der Nutzer einer Veröffentlichung dieser Daten im öffentlichen Adressverzeichnis zugestimmt hat – mit der Statusmeldung „Selbstauskunft“ hinterlegt.

## Ident-Nachweise bei der Anmeldung zum Nutzerkonto

Eine Anmeldung mit normalem Ident-Nachweis erfolgt durch Eingabe der *E-POSTBRIEF* Adresse und des persönlichen Passwortes. Zur Erreichung eines hohen Ident-Nachweises wird zusätzlich eine HandyTAN an die verifizierte Mobilfunknummer des Nutzers gesendet, die dann zur Anmeldung mit hohem Ident-Nachweis eingegeben werden muss.

## Herabstufung des Ident-Nachweises bei Inaktivität des Nutzers

Der Ident-Nachweis „hoch“ wird nach 15 Minuten Inaktivität aus Sicherheitsgründen automatisch auf „normal“ zurückgesetzt. Der Nutzer kann dann nur Aktionen durchführen, die eines normalen Ident-Nachweises bedürfen. Dauert die Inaktivität nach der Herabsetzung weiter an, so wird der Nutzer aus Sicherheitsgründen automatisch abgemeldet.

## Bestandteile und Funktionen des E-Postbrief Portals

### E-Postbrief Adresse

Die *E-POSTBRIEF* Adresse für natürliche Personen wird aus dem Vornamen und Nachnamen gebildet. Bei Anmeldungen unterschiedlicher Personen mit gleichem Namen wird nach Vergabe der ersten *E-POSTBRIEF* Adresse eine Nummer angefügt (Vorname.Nachname.Nr@epost.de). Eine Anmeldung mit selbst gewählten Namen oder Pseudonymen ist für Privatkunden nicht möglich.

*E-POSTBRIEF* Adressen von Geschäftskunden enthalten eine Subdomain, die einen klaren Bezug zum Firmennamen, zum Tätigkeitsbereich oder zu eigenen Websites aufweisen muss (z. B. ...@musterfirma.epost.de). Geschäftskunden, die eine entsprechende DENIC-Domain (Deutsches Network Information Center, Domainendung „.de“) auf den eigenen Namen registriert haben, können diese als Subdomain übernehmen, sofern diese Subdomain noch verfügbar ist.

Geschäftskunden, die ausländische Domains mit den Endungen „.com“, „.net“, „.org“ oder „.eu“ auf den eigenen Namen registriert haben, können eine entsprechende, zweiteilige Subdomain erhalten (z. B. ...@musterfirma.com.epost.de). Sollten keine entsprechenden Domains vorhanden sein, kann eine Wunsch-Subdomain beantragt werden. Falls die gewünschte Subdomain vergeben ist oder eine gleichlautende DENIC-Domain bereits für Dritte reserviert ist, wird eine alternative Subdomain vorgeschlagen. Sollte dieser Vorschlag nicht zusagen, so wird die Wunsch-Subdomain mit einem numerischen Zusatz versehen, z. B. ...@musterfirma02.epost.de. Den Adressbestandteil vor dem „@“ können die vom Geschäftskunden bestimmten Kundenadministratoren im Rahmen ihrer Tätigkeit selbst vergeben und Mitarbeiter-Postfachern zuordnen.

### Briefkasten

Dem Nutzer wird nach der Überprüfung seiner Daten im Rahmen des *POSTIDENT*-Verfahrens ein elektronischer Briefkasten (Postfach) zum Empfangen und Versenden der *E-POSTBRIEF* sowie auch für E-Mails und Faxe (im Folgenden als „Nachrichten“ zusammengefasst) zur Verfügung gestellt. Der verfügbare Speicherplatz ist begrenzt und umfasst die Bereiche *E-POSTBRIEF* sowie E-Mail & Fax (je 100 MB). Der Nutzer hat die Möglichkeit, Nachrichten aus seinem Briefkasten zu löschen. Nach Erreichen der Speicherplatzgrenze kann der Nutzer weiterhin Nachrichten versenden, eine Kopie dieser Nachrichten kann jedoch nicht abgelegt werden. Der Empfang von Nachrichten ist nach Ausschöpfung des Speicherplatzes nicht mehr möglich. Bei Nichtzustellbarkeit einer Nachricht aufgrund mangelnden Speicherplatzes beim Empfänger bekommt der Absender eine entsprechende Benachrichtigung.

Die Speicherdauer für Nachrichten ist während der Vertragslaufzeit unbegrenzt. Nach einer Kündigung hat der Nutzer noch lesenden Zugriff auf sein Nutzerkonto. Neue Nachrichten können dann nicht mehr gesendet oder empfangen werden. Nach Kündigung durch einen der Vertragspartner folgt eine vollständige Löschung des Nutzerkontos sowie aller Inhalte, Nachrichten und Daten gemäß den gesetzlichen Vorgaben. Eine Wiederherstellung ist dann nicht mehr möglich.

### Zusatzleistungen E-Postbrief

Der Versand aller *E-POSTBRIEF* erfolgt nur zwischen *E-POSTBRIEF* Adressen registrierter und identifizierter Nutzer. Der Absender kann zwischen verschiedenen Zusatzleistungen wählen.

**Einschreiben Einwurf:** Der Absender erhält eine Versandbestätigung und eine Zustellbestätigung durch das System.

**Einschreiben mit Empfangsbestätigung:** Bei Nutzung der Zusatzleistung „Einschreiben mit Empfangsbestätigung“ findet der Empfänger in seinem elektronischen Briefkasten zunächst nur einen Hinweis auf das empfangene Einschreiben. Der Hinweis enthält den Absender und den Betreff des *E-POSTBRIEF*s. Beim Öffnen des *E-POSTBRIEF*s wird der Empfänger aufgefordert, den Empfang anzunehmen oder abzulehnen. Für beide Aktionen muss der Empfänger mit hohem Ident-Nachweis angemeldet sein. Wird der *E-POSTBRIEF* angenommen, so erhält der Empfänger dauerhaft Zugriff. Wird der *E-POSTBRIEF* abgelehnt, so löscht das Portal den *E-POSTBRIEF* aus dem Briefkasten des Empfängers. Der Absender eines „Einschreibens mit Empfangsbestätigung“ erhält nach Annahme oder Ablehnung eine entsprechende Bestätigung. Der Absender erhält sowohl eine Versand- als auch eine Empfangsbestätigung bzw. eine Ablehnungsbestätigung.

**Mit hohem Ident-Nachweis:** Der Absender verifiziert seinen hohen Ident-Nachweis bei dem Versand der *E-POSTBRIEF* stets durch die Eingabe einer HandyTAN im *E-POSTBRIEF* Portal. HandyTANs können an die in der Online-Registrierung angegebene Mobilfunknummer jederzeit vom Nutzer im *E-POSTBRIEF* Portal angefordert werden.

**Persönlich verschlüsselt:** Nachrichten können vom Nutzer durch ein asymmetrisches Verschlüsselungsverfahren zusätzlich verschlüsselt und/oder signiert werden. Dies verstärkt den Schutz der Vertraulichkeit, die Authentizität und die Integrität von Daten. Fordert der Nutzer ein persönliches Zertifikat im *E-POSTBRIEF* Portal an, so wird dieses durch einen externen Dienstleister erzeugt. Weiterhin wird ein privater Schlüssel generiert, der ausschließlich dem Nutzer zugänglich ist. Anschließend erfolgt nach Einwilligung des Nutzers eine Veröffentlichung seiner Basis-Informationen im öffentlichen Adressverzeichnis. Bei der Zusatzleistung „Persönlich verschlüsselt“ verschlüsselt der Absender die Nachricht zusätzlich mit dem öffentlichen Schlüssel des Empfängers. Eine Entschlüsselung ist nur mit dem privaten Schlüssel des Empfängers möglich.

**Persönlich signiert:** Der Absender signiert die Nachricht zusätzlich mit seinem privaten Schlüssel. Da der private Schlüssel eine eindeutige Zuordnung zu einem Nutzer ermöglicht, erhöht dies den Grad der Authentifizierung.

Die eingesetzten Verschlüsselungsverfahren erfüllen allerdings nicht die Voraussetzungen einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz (SigG), so dass gesetzlich vorgesehene F-ormerfordernisse nicht erfüllt werden.

#### Versenden der E-Postbriefe mit klassischer Adressierung

*E-POSTBRIEF* können auch als klassische Briefe auf dem Postweg zugestellt werden. Hierzu wählen Sie die klassische Adressierung und geben die Postanschrift (Haus- oder Postfachanschrift) des Empfängers an. Im Rahmen des Service für den *E-POSTBRIEF* wird der Brief gedruckt, kuvertiert und dem Empfänger zugestellt.

Die Zustellung erfolgt beim Absenden im Portal bis 18.00 Uhr in der Regel bereits am nächsten Arbeitstag. Nach 18.00 Uhr, am Wochenende und an Feiertagen werden die Briefe in der Regel am übernächsten Arbeitstag zugestellt.

Ihre klassischen Schreiben finden Sie nach dem Versand in Ihrem Gesendet-Ordner. Unzustellbare Sendungen werden an Ihre Hausadresse zurückgesendet. Dieser Service kann nur für Empfängeradressen in Deutschland genutzt werden.

*E-POSTBRIEF* mit einer Seitenanzahl von maximal drei Seiten werden als Standard-Brief versendet, bei vier bis neun Seiten wird der *E-POSTBRIEF* als Kompaktbrief und bei zehn oder mehr Seiten als Großbrief geschickt. Mehr als 96 Seiten können nicht versendet werden.

Sie können auch bei klassischer Adressierung Ihre Anhänge hochladen, ausdrucken und zustellen lassen. Die Anhänge sollten dazu als PDF/A in DIN A4 vorliegen. Das Dokument wird für den Druck aufbereitet, dabei müssen unter Umständen Optimierungen an Ihrem Dokument vorgenommen werden.

Bestimmte PDFs können nicht gedruckt werden, z. B. wenn der Verfasser den Druck des PDFs untersagt hat. In diesem Fall werden Sie vom System darüber benachrichtigt und der Anhang wird entfernt.

Sie können wählen, ob Sie Ihren *E-POSTBRIEF* schwarz-weiß oder in Farbe gedruckt haben möchten. Wenn Sie die Zusatzleistung „Im C4-Umschlag“ wählen, werden Ihre Seiten ungefaltet versendet.

Für den *E-POSTBRIEF* mit klassischer Adressierung gibt es die Zusatzleistungen Einschreiben, Einschreiben Einwurf, Einschreiben Eigenhändig, Einschreiben Rückschein oder Einschreiben Eigenhändig Rückschein.

Beim Einschreiben erfolgt die Auslieferung Ihrer Sendung nur gegen Unterschrift des Empfängers oder eines Empfangsberechtigten. Die Unterschrift wird elektronisch erfasst und kann von Ihnen im Internet eingesehen werden. Bei der Zusatzleistung „Rückschein“ erfolgt die Empfangsbestätigung für ein Einschreiben zusätzlich auf einem separaten Beleg, den wir umgehend an Sie zurücksenden. Dieser Beleg hat aufgrund der Originalunterschrift des Empfängers die Beweiskraft einer Urkunde. Mit der Zusatzleistung „Eigenhändig“ stellen Sie bei einem Einschreiben sicher, dass die Sendung nur dem Empfänger persönlich oder einem zum Empfang besonders Bevollmächtigten übergeben wird. Beim Einschreiben Einwurf wird die Auslieferung der Sendung in den Hausbriefkasten oder das Postfach des Empfängers durch die Unterschrift des Zustellers bestätigt.

#### Fax-Versand

Die Möglichkeit zum Versand und Empfang von Fax-Nachrichten steht ausschließlich Privatkunden zur Verfügung. Über eine beantragte und vom System vergebene Fax-Nummer können Fax-Nachrichten empfangen und innerhalb Deutschlands versendet werden.

#### Persönliches Adressbuch

Nutzer haben die Möglichkeit, durch die Auswahl und Eingabe von Kontakten ein persönliches Adressbuch anzulegen. Die Einträge eines persönlichen Adressbuches können vom Nutzer durchsucht, geändert und gelöscht werden. Verschiebt der Nutzer eine Nachricht, so kann er einen Kontakt aus seinem Adressbuch automatisch als Empfänger eintragen lassen und erhält während der Eingabe im Empfängerfeld – per automatische Vervollständigung – Vorschläge aus seinem persönlichen Adressbuch.

#### Öffentliches Adressverzeichnis

Das öffentliche Adressverzeichnis des *E-POSTBRIEF*s steht nur registrierten und angemeldeten Nutzern des *E-POSTBRIEF* Portals zur Verfügung. Stimmt ein Privatkunde der Veröffentlichung seiner Daten im öffentlichen Adressverzeichnis zu, werden mindestens folgende Felder angezeigt: *E-POSTBRIEF* Adresse, Vorname, Nachname. Geschäftskunden geben mit ihrer Zustimmung zur Veröffentlichung mindestens folgende Daten für das Adressverzeichnis frei: *E-POSTBRIEF* Adresse, Name, Rechtsform, Registereintrag, Adresse. Weitere Daten kann der Nutzer im Bereich „Mein Konto“ für das öffentliche Adressverzeichnis freigeben. Jedes Feld erhält bei der Anzeige über den Verzeichnisdienst eine zusätzliche Information, ob die jeweiligen Daten von der DP AG überprüft wurden.

#### E-Post Welt

Im Bereich „E-Post Welt“ werden dem Privatkunden Dienste und Leistungen angeboten, die über die Basisleistungen des *E-POSTBRIEF*s hinausgehen. Diese Dienste werden teilweise von Drittanbietern angeboten.

Deshalb kann es fallweise erforderlich sein, dass der Nutzer sich zusätzlich bei Drittanbietern anmeldet, um bestimmte Dienste in Anspruch nehmen zu können. Die Anmeldung kann einfach und bequem per *E-POSTBRIEF* erfolgen. Die Abrechnung erfolgt immer über das Kunden- bzw. Abrechnungskonto, das der Nutzer im *E-POSTBRIEF* Portal angegeben hat („Payment – elektronische Bezahlvorgänge für Dritte“). Hierbei kann es sich z. B. um Anwendungen von Drittanbietern handeln, die den *E-POSTBRIEF* als Kommunikationsmedium nutzen.

#### Abrechnung von kostenpflichtigen Leistungen

Kostenpflichtige Leistungen werden bei Privatkunden über ein Guthabenkonto abgerechnet, Privatkunden können ihr Guthabenkonto per Lastschrift, giropay oder Kreditkarte aufladen. Um kostenpflichtige Leistungen in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde mit hohem Ident-Nachweis angemeldet sein.

#### Geschäftskunden

Neben Privatpersonen haben auch Unternehmen und Organisationen die Möglichkeit, den *E-POSTBRIEF* zu nutzen. Im Rahmen der Registrierung findet eine Überprüfung der Identität des Unternehmers oder Handlungsbevollmächtigten per *POSTIDENT*-Verfahren und des Unternehmens oder der Organisation per Registerauszug oder gleichwertig beweiskräftigen Unterlagen statt.

Firmen und Organisationen haben die Möglichkeit, mehrere Postfächer und Adressen unterhalb einer eigenen Subdomain zu verwenden. Subdomains sind Adressbestandteile innerhalb der *E-POSTBRIEF* Adresse, die eindeutig auf die Firma oder die Organisation hinweisen. Zur Verwaltung der Funktionen innerhalb des *E-POSTBRIEF* Portals werden vom Unternehmen bzw. von der Organisation sogenannte Administratoren benannt. Bis zu drei Administratoren erhalten nach Abschluss der Registrierung Zugangsdaten zum *E-POSTBRIEF* Nutzerkonto und können dort, z. B. Postfächer, Adressen, Mitarbeiter-Zugangsdaten und Subdomains in einem bestimmten Umfang anlegen und verwalten. Weitere Informationen zu verfügbaren Produktpaketen finden Sie in der aktuellen Preisliste. Nach Anlage von Postfächern durch einen Administrator kann die eigentliche Nutzung durch Mitarbeiter des Unternehmens oder der Organisation erfolgen.

Bestimmte, nur Privatkunden vorbehaltene Bereiche wie der E-Mail- und Faxempfang bzw. -versand stehen Unternehmen und Organisationen nicht zur Verfügung.

#### **Geschäftskunden-Gateway**

Das Geschäftskunden-Gateway (im Folgenden „GKG“) ermöglicht Geschäftskunden und deren Mitarbeitern das Senden und Empfangen der *E-POSTBRIEFE* aus ihrer existierenden E-Mail-Infrastruktur heraus.

Über einen Gateway-Zugang wickelt der Geschäftskunde den *E-POSTBRIEF* Verkehr für alle internen Mitarbeiter ab. Der Geschäftskunde hat die Möglichkeit, seinen Zugang beliebigen Mitarbeiter- und Organisationspostfächern zugänglich zu machen. Alle Mitarbeiter- und Organisationspostfächer des Kunden werden über eine oder mehrere Subdomains des Kunden adressiert.

Das GKG ist ein Service, der innerhalb des *E-POSTBRIEF* Systems der DP AG betrieben wird. Zur Authentifizierung gegenüber dem GKG wird auf Seiten des Geschäftskunden ein nicht kopierbarer kryptographischer Schlüssel (Smartcard) vorausgesetzt.

Die Verhaltensweise der Mitarbeiter- und Organisationspostfächer des GKG kann durch Administratoren des Geschäftskunden konfiguriert werden.

#### **Kundenservice**

Über das Kontaktformular im Service-Bereich unter [www.epost.de](http://www.epost.de) oder unter der Servicenummer 0228 92399329 sind wir montags bis sonntags von 08.00 bis 24.00 Uhr für Sie da.