

E-Mail-Policy für den Magistrat der Stadt Steyr

Version 2.7

24.06.2014

Inhaltsverzeichnis:

1. Geltungsbereich.....	3
2. Allgemeine Grundsätze	3
3. Einsatzgebiete von E-Mail.....	3
4. Organisatorische Richtlinien	3
4.1. Personenbezogene Postfächer.....	3
4.2. Organisationsbezogene Postfächer	4
5. Richtlinien für den eingehenden E-Mail-Verkehr.....	4
5.1. Rechtsrelevanter Eingang	4
5.2. Digital signierte E-Mails	4
5.3. Verschlüsselte E-Mails.....	4
5.4. Größenbeschränkungen	5
5.5. Dateianhänge (Attachments).....	5
5.6. Malware (Viren)	5
5.7. SPAM, Scherzmails, Serienbriefe udgl.....	5
5.8. Blacklist	6
5.9. Quarantäne.....	6
6. Richtlinien für den ausgehenden E-Mail-Verkehr.....	6
6.1. Format.....	6
6.2. Dateianhänge (Attachments).....	6
6.3. Größenbeschränkungen	6
6.4. E-Mail-Signatur	6
7. Offenlegung dieser Policy	7

Ziel des Dokumentes

Diese Konvention legt technische und organisatorische Aspekte des Verhaltens des Magistrates Steyr bei der elektronischen Datenübermittlung mittels E-Mail fest.

Ziel dieses Dokumentes ist es, Mindestanforderungen für den Umgang des Magistrates Steyr mit dem Kommunikationsmedium E-Mail zu definieren.

1. Geltungsbereich

Gilt für alle ein- und ausgehenden E-Mails am Magistrat Steyr und für die wirtschaftlichen Unternehmungen der Stadt Steyr.

2. Allgemeine Grundsätze

E-Mail stellt ein wesentliches Kommunikationsmittel der Verwaltung dar. Mit verschiedenen Richtlinien zum Betrieb von E-Mail-Diensten soll eine möglichst einheitliche Verwendung dieses Mediums durch die Verwaltung erreicht werden.

Die Übertragung von Informationen mittels E-Mail stellt im Gesamtkonzept "E-Government" eine von mehreren Möglichkeiten dar, Informationen zwischen Bürger und Behörde sowie zwischen Behörden auszutauschen.

3. Einsatzgebiete von E-Mail

E-Mail kann am Magistrat Steyr als ein schnelles Kommunikationsmittel im internen, aber auch externen Schriftverkehr eingesetzt werden.

4. Organisatorische Richtlinien

4.1. Personenbezogene Postfächer

Personenbezogene Postfächer befolgen folgende Namenskonvention:

<Vorname>.<Nachname>@steyr.gv.at

Bei namensgleichen Personen kann ein zusätzliches Kriterium in Form von Titel oder Zahlen verwendet werden: <Vorname>.<Nachname>.<kriterium>@steyr.gv.at.

Die Abfrage des Postfaches erfolgt bei Anwesenheit durch den jeweiligen Bediensteten, dann aber mindestens einmal pro Tag.

Es ist mit einer entsprechenden Vertretungsregelung sicherzustellen, dass die dienstlichen E-Mails fristgerecht bearbeitet werden.

4.2. Organisationsbezogene Postfächer

Organisationsbezogene Postfächer befolgen folgende Namenskonvention:

<Organisationsname>@steyr.gv.at

Organisationsbezogene Postfächer müssen im Internet öffentlich publiziert werden.

Die jeweiligen Organisationsverantwortlichen haben dafür Sorge zu tragen, dass diese Postfächer mindestens einmal pro Tag abgerufen werden.

Es ist mit einer entsprechenden Vertretungsregelung sicherzustellen, dass die dienstlichen E-Mails fristgerecht bearbeitet werden.

5. Richtlinien für den eingehenden E-Mail-Verkehr

Es können nur E-Mails über SMTP entgegengenommen werden. Diese E-Mails müssen sich nach den Regeln des Internet-Standards (RFC 2822) richten.

Es können nur E-Mails entgegengenommen werden, welche an gültige und existierende Postfächer, wie im Abschnitt „Organisatorische Richtlinien“ beschrieben, gerichtet sind.

Für E-Mails, welche sich weder an bestimmte Personen noch an Organisationen richten, steht das Postfach office@steyr.gv.at zur Verfügung.

5.1. Rechtsrelevanter Eingang

Durch die Viren- und SPAM-Problematik ist es nicht möglich zu gewährleisten, dass jedes E-Mail auch beim Empfänger ankommt.

Bei rechtsrelevanten E-Mails ist es daher seitens des Absenders notwendig, vom Empfänger eine dezidierte Bestätigung über den Eingang und die Lesbarkeit des E-Mails zu verlangen. Vom Empfänger ist diesem Wunsch des Absenders zu entsprechen.

Falls diese Bestätigung dem Absender nicht innerhalb angemessener Frist zugestellt wird, muss der Absender davon ausgehen, dass sein E-Mail den Empfänger nicht erreicht hat. In diesem Fall muss der Absender dem Verbleib des E-Mails telefonisch nachgehen.

Von der Verwendung der automatischen elektronischen Lesebestätigung wird abgeraten, da diese nicht die Lesbarkeit des E-Mails garantiert. Außerdem ist diese Art der Lesebestätigung zu unsicher, da verschiedene Einstellungen die Lesebestätigung verhindern können, auch von manchen Providern werden diese unterdrückt.

5.2. Digital signierte E-Mails

Digital Signierte E-Mails können entgegengenommen werden. Ein Hinweis auf das öffentliche Zertifikat ist dem E-Mail beizufügen.

5.3. Verschlüsselte E-Mails

Verschlüsselte E-Mails können nur entgegengenommen werden, wenn nach vorheriger Absprache zwischen dem Sender und dem Empfänger Einigkeit über das zu verwendende kryptografische System erzielt wurde.

5.4. **Größenbeschränkungen**

Das Empfangen von E-Mails mit einer Gesamtgröße von 10 MB je Einzelmail muss grundsätzlich gewährleistet sein.

5.5. **Dateianhänge (Attachments)**

Folgende Formate von Dateianhängen können für die elektronische Kommunikation mit der Stadt Steyr verwendet werden.

- ASCII-Dateien: *.TXT
- PDF- Dateien: *.PDF
- RTF- Dateien: *.RTF
- MS Office Word *.DOC
- MS Office Excel *.XLS
- GIF- Dateien *.GIF
- JPEG-Dateien *.JPG *.JPEG
- BMP- Dateien *.BMP

Mails mit Dateianhängen die nicht obigen Formaten entsprechen:

Die Mails werden nicht zugestellt, sie kommen in ein Quarantäneverzeichnis und werden dort eine Woche aufbewahrt.

Sollten andere als die oben gelisteten Formate notwendig sein, so ist die EDV berechtigt diese Mails auf Anforderung zuzustellen.

5.6. **Malware (Viren)**

Alle eingehenden E-Mails werden vor der internen Zustellung auf Viren und Malware geprüft. Sollte hier von den gängigen Virenschannern ein Befall festgestellt werden, so wird das betroffene E-Mail gelöscht. Eine Benachrichtigung des Versenders und des Empfängers oder des Empfängers erfolgt nicht.

Mails welche nicht auf Viren geprüft werden können (z.B. wegen Verschlüsselung) kommen in eine Quarantäne und werden dort eine Woche aufbewahrt. Die EDV stellt diese Mails auf Anforderung zu, in diesem Fall ist der Empfänger für die Virenprüfung persönlich zuständig.

5.7. **SPAM, Scherzmails, Serienbriefe udgl.**

Alle eingehenden E-Mails werden vor der internen Zustellung von einem Programm überprüft, ob sie bekannte SPAM oder Malware darstellen. Je nach Klassifikation über die Art des SPAM-Verdachts werden die betroffenen E-Mails gelöscht, oder kommen in ein Quarantäneverzeichnis in welchem sie eine Woche aufbewahrt werden. Eine Benachrichtigung des Versenders und des Empfängers erfolgt nicht. Die EDV stellt diese Mails auf Anforderung zu.

Weiters gibt es einen Schutz auf Postfachebene. Dieser ist direkt bei den einzelnen Benutzern in Form eines Junk-Mail-Ordners und eines SPAM-Mail-Ordners im Outlook vorhanden. Diese Ordner befinden sich innerhalb der einzelnen Postfächer. Die einzelnen User haben darauf vol-

len Zugriff und sind für die Verarbeitung des eventuellen Inhaltes (löschen oder als korrekt bearbeiten) selbst verantwortlich.

5.8. **Blacklist**

Der Magistrat der Stadt Steyr ist berechtigt, einzelne Absenderadressen auf eine sogenannte „Blacklist“ zu setzen. Dies sind Absender welche trotz Aufforderung, dies zu unterlassen, immer wieder Werbe-, Ankündigungsmails udgl. an den Magistrat senden. Diese Mails kommen in eine Quarantäne und werden nach einer Woche gelöscht. Eine Benachrichtigung des Versenders und des Empfängers oder des Empfängers erfolgt nicht.

5.9. **Quarantäne**

Die EDV ist berechtigt diese Quarantäne zu kontrollieren. E-Mails dürfen von der EDV zum Zweck der Feststellung, ob das Mail „dienstlich“ oder „privat“ ist geöffnet werden.

6. **Richtlinien für den ausgehenden E-Mail-Verkehr**

Es können nur E-Mails an Empfängeradressen gesendet werden, welche sich am Adressformat des SMTP-Standards orientieren und den Regeln des Internet-Standards (RFC 2822) entsprechen.

6.1. **Format**

Wenn gewährleistet sein soll, dass das E-Mail beim Empfänger genauso aussieht wie beim Absender muss das Format „Nur-Text“ verwendet werden.

Bei „Rich-Text“ und „HTML“ ist die Darstellung abhängig von der verwendeten Software, es kann deshalb eine korrekte Darstellung beim Empfänger nicht garantiert werden.

6.2. **Dateianhänge (Attachments)**

Dateianhänge dürfen nur versendet werden, wenn es vorher eine Absprache zwischen Absender und Empfänger über das zu verwendende Dateiformat gegeben hat.

6.3. **Größenbeschränkungen**

Das Senden von E-Mails bis zu einer Gesamtgröße von 10 MB je Einzelmail muss grundsätzlich gewährleistet sein.

6.4. **E-Mail-Signatur**

Ausgehende externe E-Mails müssen am textlichen Ende des E-Mails mit einer E-Mailsignatur versehen sein (hier sind nicht elektronische Signaturen gemeint). Diese Signatur hat der jeweiligen gesetzlichen Impressumspflicht Genüge zu tun.

Diese Signatur hat zu enthalten:

- Den vollen Namen des Absenders
- Den Namen der Organisationseinheit des Absenders
- Die Postadresse
- Die Telefon- und Faxnummer des Absenders
- Die E-Mail-Adresse des Absenders

- Einen Hinweis auf die Internetadresse www.steyr.at
- Je nach zutreffenden gesetzlichen Bestimmungen noch die DVR-Nummer, UID-Nummer, Firmenbuchnummer, Angaben über das Firmengericht, Angaben über die Gesellschaftsform und die Angabe der Aufsichtsbehörde.

7. Offenlegung dieser Policy

Diese Policy ist im Internet unter www.steyr.at zu veröffentlichen.