

Das österreichische e-Government Gütesiegel

Alexander Leiningen-Westerburg

*Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes
Alexander.Leiningen@cio.gv.at*

Schlagworte: Gütezeichen, Qualitätssicherung, e-Government, Streitbeilegungsverfahren

Abstract: Seit Anfang 2003 wird in Österreich eine neue Qualitätsauszeichnung vergeben: Das österreichische e-Government Gütesiegel – die Auszeichnung für sicheres und vertrauenswürdigen e-Government. Bürgerinnen und Bürger sollen mit dieser Hilfe einfach und schnell erkennen können, dass ein Produkt, eine Webseite oder eine Internetapplikation den Strategien und Richtlinien des österreichischen e-Government entspricht. Die Auszeichnung wird an Unternehmen, Behörden und Organisationen verliehen, die sich verpflichten die jeweiligen technischen e-Government-Kriterien zu erfüllen. Das Gütesiegel kann für Hard- und Softwareprodukte sowie Anwendungen vergeben werden, deren Einsatzgebiet e-Government ist und die die technischen Kriterien, die auf <http://www.guetesiegel.gv.at> veröffentlicht sind, erfüllen.

1. Die Ausgangssituation

Mit Ministerratsbeschluss vom 6.6.2001 wurde von der Bundesregierung die Neuordnung der Strategie des Bundes für den Einsatz von Informationstechnologien beschlossen. Um eine einheitliche Vorgehensweise auf Bundesebene zu erzielen, wurde beim Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport gemäß § 8 Abs 1 und 2 BMG 1986 (idF 2001) zur Vorbereitung und Vorberatung von Angelegenheiten der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) und der ressortübergreifenden IKT-Koordinationsaufgaben ein Informations- und Kommunikationstechnologie-Board, IKT-Board genannt, eingesetzt. Es dient als Strategiegremium zur Vorbereitung, Empfehlung und Umsetzung von Richtlinien im Bereich IKT-getriebener Verwaltungsentwicklung. Ihm unterstellt ist die Stabsstelle IKT-Strategie des Bundes, die im Auftrag des IKT-Boards wissenschaftliche und technische Grundlagenarbeit leistet¹. Auf der Basis international

¹ IKT-Board und Stabsstelle werden nach Verabschiedung des neuen Bundesministeriumsgesetzes in das Bundeskanzleramt eingegliedert werden. Dieses wird voraussichtlich

anerkannter Standards und offener Schnittstellen werden umsetzungsorientierte e-Government Konventionen entwickelt, die den Wirtschaftsstandort Österreich stärken und die Bürgerinnen und Bürger entlasten sollen. In zahlreichen Projekten und Arbeitsgruppen entwickelt das Team der Stabsstelle gemeinsam mit Spezialisten aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung jene Rahmenbedingungen, die notwendig sind, um modernste Informations- und Kommunikationstechnologien in die öffentliche Verwaltung zu integrieren. Allerdings sind die Beschlüsse des IKT-Boards lediglich Empfehlungen und damit sind auch die Arbeitsergebnisse der Stabsstelle für die einzelnen Ressorts nur bedingt bindend. Die Ergebnisse werden mit Ländern und Gemeinden abgestimmt bzw. in gemeinsamen Arbeitsgruppen entwickelt, haben aber aufgrund des Föderalismus ebenfalls nur Richtliniencharakter. Grundsätzlich steht es daher Ländern und Gemeinden frei, eigenständige e-Government Lösungen zu entwickeln. Die Gefahr von Insellösungen mit eingeschränkter oder gar nicht vorhandener Interoperabilität ist folglich gegeben. Darüber hinaus verursachen Paralelentwicklungen hohe und vor allem vermeidbare Kosten. Ziel der IKT-Stabsstelle ist es jedoch einen Pool von modular aufgebauten Lösungen anzubieten, durch den nicht nur Bund und Länder, sondern auch kleine Gemeinden rasch und kostengünstig Applikationen umsetzen können.

Zwar erfreut sich das Internet bei den Österreichern immer größerer Beliebtheit, immerhin nutzen bereits 56% der Bevölkerung das neue Medium², die Vorbehalte der Technik gegenüber sind allerdings unverändert hoch. Sowohl die Übermittlung persönlicher Daten über das Internet als auch Online-Bezahlungsverfahren stoßen in der Bevölkerung nach wie vor auf große Widerstände. Dies wird offensichtlich nur noch durch das Misstrauen gegenüber dem Staat und seiner EDV-Nutzung übertroffen. Der gläserne Bürger ist das Schreckgespenst schlechthin. Wohl erscheinen dem Experten diese Ängste mitunter nicht gerechtfertigt, auszuräumen sind sie allerdings nur mit erheblichem Aufwand.

Aufgabe des IKT-Boards war es daher eine Lösung zu finden, die e-Government Verantwortliche auf Bundes-, Länder- und Gemeindeebene motiviert, freiwillig der e-Government Strategie des Bundes zu folgen und die damit in Zusammenhang stehenden Richtlinien bei der Implementierung neuer Anwendungen zu beachten und gleichzeitig den Bürgern die notwendige und verlangte Sicherheit im Umgang mit dem elektronischen Amt signalisiert.

zwischen der Verfassung des Artikels und dem Erscheinen des Jahrbuchs beschlossen werden.

² Austrian Internet Monitor 4.Qu.2002. <http://mediaresearch.orf.at/internet.htm> vom 11. 04. 2003.

2. Das österreichische e-Government Gütesiegel

Auf Initiative des IKT-Boards der österreichischen Bundesregierung wurde daher ein neues Qualitätszeichen geschaffen: das österreichische e-Government Gütesiegel – die Auszeichnung für sicheres und vertrauenswürdiges e-Government. Bürgerinnen und Bürger sollen mit seiner Hilfe einfach und schnell erkennen können, ob ein Produkt, eine Webseite oder eine Transaktion hinreichend sicher und qualitativ hochwertig gemäß den Richtlinien des Gütesiegels ist. Es wird vom Bundeskanzleramt an Behörden und Organisationen vergeben, deren Online Verfahren bzw. Produkte den auf <http://www.Guetesiegel.gv.at> veröffentlichten technischen Kriterien entsprechen. Diese Kriterien werden von den maßgeblichen Gremien der Verwaltung, IKT-Board, e-Government Gruppe der Länder sowie den IKT-Foren des Gemeinde- und Städtebundes beschlossen. Dadurch wird ein zentralistischer Ansatz vermieden und alle österreichischen Verwaltungsebenen eingebunden. Die Liste selbst wird laufend an den jeweils aktuellen Stand der Technik angepasst. In dem Verzeichnis finden sich zahlreiche technische Spezifikationen, wie zum Beispiel der Algorithmus für die Ableitung der verfahrensspezifische Personenkennzahl. Eine Technik, die nach außen kaum zu sehen ist, aber dennoch äußerst wichtig zur Gewährleistung des von Bürgerinnen und Bürgern eingeforderten Datenschutzes ist. Solchen „unsichtbaren“ Back Office Anwendungen stehen andere technische Kriterien gegenüber, die für den Bürger sofort und unmittelbar erkennbar sind, wie beispielsweise der Styleguide für e-Government-Formulare. Er stellt die Grundlage für ein einheitliches Layout von e-Government-Formularen der öffentlichen Verwaltung Österreichs dar. Im europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen sollte auch eines der nach Meinung des Verfassers wichtigsten und gleichzeitig am einfachsten umzusetzenden Kriterien genannt werden: die WAI³ Richtlinien. Sie stellen sicher, dass Webseiten ohne Probleme auch mittels Braillebrowsern oder Sprachausgabe gelesen werden können. Speziell Blinde und Sehbehinderte, für die der Gang zum Amt oft mit vielen Mühen versehen war, profitieren damit deutlich von der elektronischen Verwaltung.

Das Gütezeichen regelt ausschließlich die technischen Aspekte und Rahmenbedingungen von e-Government. Es gibt keinerlei Auskunft über Qualität, Sinnhaftigkeit oder sonstige Eigenschaften über den Inhalt eines von dem Zeichennutzer angebotenen Produkts oder Dienstleistung. Das Gütesiegel bestätigt lediglich die Selbstverpflichtung von Gütesiegelträgern zur Einhaltung der technischen e-Government Kriterien und Qua-

³ Die WAI Richtlinien zielen darauf ab, Personen mit technischen oder physischen Einschränkungen Webpages zugänglich zu machen <http://www.w3.org/WAI/>.

litätsmerkmale für mit dem Siegel gekennzeichnete Applikationen, Hard- und Software aus dem Bereich des e-Governments, sowie die Bereitschaft bei einer eventuellen Überprüfung auf Konformität mit den Richtlinien aktiv mitzuwirken. Ausgezeichnet werden unter anderem:

- Chipkarten und sonstige Sicherheitseinrichtungen, die das „Konzept Bürgerkarte“ erfüllen,
- Teile von Internetauftritten, die den Zugang zu Verwaltungsinformationen oder Verwaltungstransaktionen ermöglichen,
- Serveranwendungen, die Internetdienste servicieren oder den Zugang zu Verwaltungsinformationen oder Verwaltungstransaktionen ermöglichen,
- Portale für Verwaltungsinformationen und -transaktionen.
- Zahlungssysteme für die elektronische Verwaltung

Die Liste der technischen Kriterien wird laufend dem Stand der Technik angepasst. Wird Nichtkonformität mit Spezifikationen festgestellt, die zum Vergabezeitpunkt nicht veröffentlicht waren, so wird vom Bundeskanzleramt gemeinsam mit dem betroffenen Nutzer ein Zeitraum festgelegt, innerhalb dessen eine Umsetzung zu erfolgen hat.

Antrag und Führung des Gütesiegels sind kostenlos. Dies soll zu einer weiten Verbreitung ebenso beitragen, wie die einfache und unkomplizierte Beantragung, die durch ein Formular auf der Webpage <http://www.guetesiegel.gv.at> erfolgt. Zum Erwerb des Gütesiegels müssen auch nicht alle Kriterien auf einmal umgesetzt werden. So kann beispielsweise eine Internetauftritt, der die WAI Richtlinien erfüllt, Träger der Auszeichnung sein, obwohl eventuelle auf Unterseiten angebotenen Formulare noch nicht dem Styleguide entsprechen.

Prinzipiell wird das österreichische e-Government Gütesiegel auf eine Dauer von drei Jahren vergeben, wobei eine Verlängerung jederzeit möglich ist. Sollte der Gütesiegelträger gegen Kriterien verstoßen, kann ihm das Gütesiegel jederzeit entzogen werden. Das Faktum des Entzugs wird ebenso wie eine Liste aller Produkte und Träger der Auszeichnung auf der Homepage des Gütesiegels veröffentlicht. Das Bundeskanzleramt kann sowohl bei Vergabe des Gütesiegels als auch während der Laufzeit jederzeit eine Prüfung des ausgezeichneten Produktes veranlassen. Zur Unterstützung der Kontrolle kann sich das Bundeskanzleramt in technischen Fragen einer Bestätigungsstelle nach Signaturgesetz bedienen.⁴

2.1. Streitschlichtungsverfahren

Im Falle von Beschwerden ist ein alternativer Streitbeilegungsmechanismus vorgesehen. Es wurde im Bundeskanzleramt eine Schlichtungs-

⁴ SigG § 19.

stelle⁵ eingerichtet, durch die Streitigkeiten betreffend technische e-Government Kriterien rasch und kostengünstig beigelegt werden können. Alle Träger des Gütesiegels haben sich im Rahmen der Verleihung des Gütesiegels eine Streitschlichtungsordnung anzuerkennen. Die Anrufung der Schlichtungsstelle ist kostenfrei und erfolgt über ein Formular auf <http://www.Guetesiegel.gv.at>. Verfahrensgegenstand, Wortlaut der Klage, Name des Schiedsrichters und Ergebnis des Verfahrens werden im Internet veröffentlicht. Als Schiedsrichter sind Personen mit besonderen technischen, wirtschaftlichen oder juristischen Kenntnissen vorgesehen, die ihr Amt weisungsungebunden, unparteiisch und nach bestem Wissen und Gewissen ausüben sollen. Eine Schiedsrichterliste wird vom Zentrum für sichere Informationstechnologie – Austria (A-SIT)⁶ und den Streitparteien erstellt, wobei beide Parteien unter Angabe von Gründen Personen von der Liste streichen können. Aus der verbliebenen Liste wird von der Schlichtungsstelle ein Schiedsrichter ernannt.

Das Verfahren selbst wird durch Einreichung einer Klage beim Verein A-SIT oder über das entsprechende Formular auf <http://www.Guetesiegel.gv.at> eingeleitet. Das Klagebegehren kann nur auf die Feststellung lauten, dass bestimmte vom Kläger zu benennende Kriterien und Voraussetzungen für die Führung des Gütesiegels in konkreten Fall nicht eingehalten wurden. Gemeinsam mit der Klage können auch Schiedsrichtervorschläge eingebracht werden. Die Klage wird elektronisch der beklagten Partei zugestellt, der eine Frist von dreißig Tagen für die elektronisch signierte Beantwortung eingeräumt wird. Auch der beklagten Partei steht es frei eigene Schiedsrichtervorschläge einzubringen.

Das Verfahren selbst kann mündlich, fernmündlich oder schriftlich in einer der Amtssprachen der EU durchgeführt werden, wobei für Übersetzungskosten die diese verursachende Partei aufzukommen hat. Ein persönliches Erscheinen der Parteien ist nicht notwendig, da auf elektronische Medien zurückgegriffen werden kann. Prinzipiell sollten Verfahren binnen 12 Monaten durchgeführt werden, ist das nicht der Fall, so gilt das Verfahren als erfolglos beendet. Dessen ungeachtet kann das Bundeskanzleramt eine Überprüfung des Gütesiegelträgers einleiten. Ein erfolgreiches Ende eines Verfahrens wird in einem von allen Parteien und dem Schiedsrichter elektronisch signierten Protokoll festgehalten, das zumindest in Auszügen im Internet veröffentlicht wird.

Die Verfahrenskosten, die sich aus dem Schiedsrichterhonorar und dem Verwaltungsaufwand der A-SIT ergeben, werden vom Gütesiegelträger ge-

⁵ Die Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle ist unter http://www.guetesiegel.gv.at/complaints/Verfahrensordnung_Schlichtungsstelle_e-GovGS.pdf zu finden.

⁶ [Http://www.a-sit.at](http://www.a-sit.at).

tragen, der sich schriftlich verpflichten muss, diese zu übernehmen. Beweise sind von beiden Parteien nur auf eigene Kosten zu erbringen. Durch die Anrufung der Schlichtungsstelle entstehen daher den Bürgerinnen und Bürgern keine Kosten.

Selbstverständlich können die Parteien jederzeit die ordentlichen Gerichte anrufen auch nach einer Entscheidung der Schlichtungsstelle.

3. Die rechtlichen Grundlagen

Die rechtliche Grundlage für Gütezeichen ist die Gütezeichenverordnung⁷. Sie definiert Gütezeichen als „*Zeichen die nach den Satzungen und sonstigen Vorschriften oder Vereinbarungen von Verbänden, Organisationen und anderen Stellen dazu bestimmt sind, die Erzeugnisse oder Leistungen einer Mehrheit von Gewerbetreibenden nach ihrer Beschaffenheit zu kennzeichnen (Güte-, Prüf-, gewähr- und ähnliche Zeichen)*“. Die GütezeichenV selbst beruhte auf §1 der Verordnung über die verbindliche Einführung von Normen, Geschäfts- und Lieferbedingungen⁸.

Aufgrund der auf Gesetzesstufe stehenden Gütezeichenverordnung von 1942 bedarf die Führung eines Gütezeichens einer Genehmigung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Die Genehmigung zur Führung des österreichischen e-Government Gütesiegels wurde mit Bescheid vom 09. Januar 2003 erteilt.

Prinzipiell besteht der Zwang ein Gütezeichen als Verbandsmarke registrieren zu lassen, wobei juristische Personen des öffentlichen Rechts, im Falle des österr. e-Government Gütesiegels die Republik Österreich vertreten durch das Bundeskanzleramt, Verbänden gleichgestellt sind⁹. Die Verbandsmarke „österreichisches e-Government Gütesiegel“ wurde am 19.12. 2002 beim österreichischen Patentamt unter der Nr. 207.647 für die Klassen 9 (Hardware, Software, Datenträger), 35 (Werbung, Öffentlichkeitsarbeit), 38 (Telekommunikation) und 42 (Entwurf und Entwicklung von Computerhardware und -software) registriert.

Der Schutz eines Gütezeichens ist ein zweifacher: einerseits durch das Markenschutzgesetz¹⁰ und andererseits durch die GütezeichenV: „*Wer vor-*

⁷ Verordnung über Güte-, Prüf-, Gewähr- und ähnliche Zeichen vom 9. April 1942 dRGBl. I S 273/1942 idF: BGBl. Nr.468/1992 BGBl. I Nr.191/1999.

⁸ RGBl. I 1745, vgl. dazu auch *Bock*, Gütezeichen als Qualitätsaussage im digitalen Informationsmarkt dargestellt am Beispiel elektronischer Rechtsdatenbanken. *Kilian – Brinckmann* Hrsg., BJI – Bd. 24 Beiträge zur juristischen Informatik. Darmstadt 2000. S 142.

⁹ § 62 (2) MarkenschutzGesetz BGBl 260/1970, idF BGBl 350/1977, 526/1981, 126/1984, 653/1987, 418/1992, 773/1992, 109/1993, I 111/1999, I 191/1999 und I 143/2001.

¹⁰ §10 MarkenschutzG

sätzlich ein genehmigungspflichtiges Zeichen ohne Genehmigung anbringt oder führt, wird mit Geldstrafe oder mit Haft bestraft“¹¹.

Das MarkenschutzG¹² schreibt vor, dass der Anmeldung der Verbandsmarke eine Satzung beigefügt sein muss, die über Namen, Sitz, Zweck und Vertretung des Verbandes, über den Kreis der zur Benutzung der Verbandsmarke Berechtigten, die Bedingungen der Benutzung, die Entziehung des Benutzungsrechts bei Missbrauch der Verbandsmarke und über die Rechte und Pflichten der Beteiligten im Falle der Verletzung der Verbandsmarke Auskunft gibt. Dies sind im Wesentlichen auch die Inhalte der Vergabekriterien des österreichischen e-Government Gütesiegels¹³.

4. Zusammenfassung

Die österreichische e-Government Gütesiegel ist ein Werkzeug der Qualitätssicherung. Es soll über Ressorts, Länder und Gemeinden hinweg vertrauenswürdigen und sicheren e-Government symbolisieren. Das Gütesiegel wird an Vereine, Unternehmen, Behörden und Organisationen verliehen, die sich freiwillig verpflichten, die vom IKT-Board in Zusammenarbeit mit der Länderarbeitsgruppe e-Government sowie Städte- und Gemeindebund festgelegten technischen Kriterien zu erfüllen. Die Gütesiegelträger verpflichten sich vertraglich diese einzuhalten und jederzeit an einer Überprüfung der von ihnen eingehaltenen Kriterien mitzuwirken. Das österreichische e-Government Gütesiegel regelt ausschließlich technische Aspekte und Rahmenbedingungen. Sollte es dabei wider Erwarten zu Problemen kommen, so wurde eigens eine Streitschlichtungsstelle eingerichtet, die Streitigkeiten betreffend technischer e-Government Kriterien außergerichtlich, rasch und kostengünstig regeln soll. Die Führung des Gütesiegels ist ebenso kostenlos wie einfach zu beantragen. Damit soll eine weite Verbreitung des österreichischen e-Government Gütesiegels sicher gestellt und dem Bürger sicheres und vertrauenswürdigen e-Government signalisiert werden.

¹¹ GütezeichenVO §5.

¹² § 63 (1) MarkenschutzG

¹³ [Http://www.guetesiegel.gv.at/guetesiegel_v1.5.pdf](http://www.guetesiegel.gv.at/guetesiegel_v1.5.pdf).