

## Die EU-Dienstleistungs-Richtlinie – eine Herausforderung für die öffentliche Verwaltung

### Was regelt die EU-Dienstleistungs-Richtlinie

Die EU-Dienstleistungs-Richtlinie (nachfolgend kurz: EU-DL-RL) soll den grenzüberschreitenden Handel mit Dienstleistungen fördern und damit zur Verwirklichung des einheitlichen Binnenmarktes beitragen (Schaffung Dienstleistungsfreiheit). Dazu soll der freie Zugang

zu Dienstleistungsmärkten zwischen den Mitgliedsstaaten der EU durch den Abbau bürokratischer Hürden ermöglicht werden.

Die EU-DL-RL ist Ende Dezember 2006 in Kraft getreten und gibt den Mitgliedsstaaten 3 Jahre Zeit für die Umsetzung in nationales Recht (konkret bis zum 28.12.2009).

Der Begriff der Dienstleistung ist relativ weit gefasst, umfasst sind al-

le selbstständigen wirtschaftlichen Tätigkeiten, die gegen Entgelt ausgeführt werden. Es gibt allerdings auch Ausnahmen, wie z.B. Finanzdienstleistungen, Leiharbeit, Gesundheitswesen, soziale Dienstleistungen, private Sicherheitsdienste, Notare und Steuerberater.

Die wirtschaftliche Bedeutung zeigt sich daran, dass insgesamt ca. 70 % unseres BIP und unseres Arbeitsmarktes dem Dienstleistungssektor zuzurechnen sind.

Dienstleistungsanbieter sind bei der Ausführung von Aufträgen im EU-Ausland zwar grundsätzlich den Regeln des Gastlandes unterworfen, das Zielland darf jedoch keine unverhältnismäßigen Einschränkungen der Dienstleistungsfreiheit vorsehen. Dazu ist ein Screening aller gesetzli-

### EDITORIAL

Sehr geehrtes ADV-Mitglied, liebe Leserin, lieber Leser,

„eGovernment“ und „eHealth“ sind Themen von 2 großen Konferenzen, die demnächst stattfinden werden.

So wird sich die eHI (e-Health Initiative Österreich)-Konferenz 2008 am 16. Mai in Wien mit dem Thema „Wem nützt eHealth?“ beschäfti-

gen. Ziel dieser Veranstaltung ist es, die Chancen und den Nutzen von eHealth für Bürger, Patienten und Gesundheitsdienste-Anbieter (GDA) anhand ausgewählter nationaler und internationaler eHealth-Anwendungen darzustellen.

Die diesjährige e-Government-Konferenz findet vom 27. – 29. Mai in Mautern an der Donau statt. Die Konferenz, die gemeinsam mit der ViSiT (Verwaltung integriert Sichere Informationstechnologie)-Konferenz veranstaltet wird, bietet ein umfangreiches Programm mit zahlreichen Praxisberichten, und es werden wieder mehr als 200 Teilnehmer und Teilnehmerinnen erwartet.

In diesen „ADV-Mitteilungen“ bringen wir u. a. einen Beitrag von unserem Vorstandsmitglied Herrn Dr. Friedrich zur



EU-Dienstleistungs-Richtlinie. Friedrich Kofler, Obmann der Wiener UBIT und IT-Berater, hat uns den Artikel „Interoperabilität als Ziel einer europäischen IT-Kultur?“ zur Verfügung gestellt. Und auch zu den Themen „Bürgerkarte“ und „elektronische Signatur“ können Sie in dieser Ausgabe der „ADV-Mitteilungen“ Interessantes lesen. Mitglieder der eSIA elektronische Signatur-Initiative ADV berichten über erfreuliche, aber auch weniger erfreuliche Erlebnisse bei der Nutzung der e-Card als Bürgerkarte.

Eine interessante Lektüre wünscht Ihnen

Ihr

  
Mag. Johann Kreuzeder  
ADV-Generalsekretär

PS: Wie immer finden Sie weitere aktuelle Informationen auf der ADV-Website [www.it-community.at](http://www.it-community.at). Besuchen Sie uns daher auch regelmäßig im Internet.

### Aus dem Inhalt

Die EU-Dienstleistungs-Richtlinie – eine Herausforderung für die öffentliche Verwaltung .....	1
Interoperabilität als Ziel einer europäischen IT- Kultur? .....	3
Den politischen Auftrag kostengünstig, rasch und flexibel umsetzen? .....	5
Entlastung für die Finanz Online Hotline .....	6
Webanwendungen – Das (noch immer) unterschätzte Risiko .....	7
Ist die Bürgerkarte schon bürgertauglich? .....	9
Unsere Meinung bzw. unsere Erfahrungen zu einigen IT Trends laut Studie Cap Gemini ..	12
Stellungnahme zu Beitrag „Outsourcing“ .....	13
Interview mit Dr. Bernhard Karning .....	14
MOSS2008, die österreichische Microsoft SharePoint Konferenz .....	15

chen Bestimmungen durchzuführen und über die Ergebnisse muss der EU bis Ende 2009 berichtet werden.

Die wirklich folgenreichen Bestimmungen der EU-DL-RL sind jedoch folgende Vorgaben für die öffentliche Verwaltung:

- Ein einheitlicher Ansprechpartner (EAP) ermöglicht die Abwicklung aller notwendigen Verfahren und Formalitäten im Sinne eines One-Stop-Shop ungeachtet unterschiedlicher behördlicher Zuständigkeiten
- Die Abwicklung muss auch über das Internet aus dem Herkunftsland des Dienstleisters möglich sein
- Fristenversäumnis der Behörde gilt grundsätzlich als Genehmigung.

## Was bleibt dem österreichischen Gesetzgeber überlassen

Die EU-DL-RL überlässt eine Reihe von Entscheidungen der nationalen Gesetzgebung, so z.B.:

- ob ein Land mehrere einheitliche Ansprechpartner innerhalb seines Hoheitsgebiets einrichtet (zB für unterschiedliche Sektoren, d.h. in Abhängigkeit von der Branche des privaten Dienstleisters, nicht jedoch in Abhängigkeit von Zuständigkeitsgrenzen der Verwaltung)
- ob einheitliche Ansprechpartner nur eine koordinierende Rolle erfüllen (d.h. endgültige Entscheidungen verbleiben bei den bestehenden zuständigen Behörden) oder bestimmte Entscheidungsbefugnisse an den EAP übertragen werden
- welche Einrichtungen die Aufgaben der einheitlichen Ansprechpartner übernehmen sollen (zB zuständige Behörden national/

regional/lokal, Berufskammern, private Betreiber)

- wie die Finanzierung der einheitlichen Ansprechpartner erfolgt
- Alle diese Fragen sind in Österreich noch nicht klar geregelt, man wartet auf ein Gesetz des dafür zuständigen BMWA, das noch im 1. Halbjahr 2008 veröffentlicht werden soll.

## Organisatorische Gestaltungsfelder

In Österreich haben in einer frühen Phase die Bundesländer die Zuständigkeit für die Einrichtung von EAPs für sich reklamiert und insofern werden Dienstleister, die in mehreren Bundesländern tätig werden wollen, es doch mit mehreren EAPs zu tun haben. Man kann diese Entscheidung aus Sicht der betroffenen Dienstleister quasi als Komfortmangel kritisch sehen. Jedenfalls ist aber der Aufwand, für die gleichen Berufsgruppen 9 EAPs parallel einzurichten und mit allen notwendigen Informationen und Verfahrensunterstützungen auszustatten, ein nicht unbeträchtlicher Kostenfaktor. Es muss auch darauf hingewiesen werden, dass das Gründerservice der Wirtschaftskammern bereits heute Beratungsleistungen erbringt, die mit den Aufgaben eines EAP ein hohes Synergiepotenzial aufweisen. Solange allerdings die Finanzierung der Leistungen der EAPs offen ist, werden sich Kammern und erst recht Private hüten, eine solche Zuständigkeit für sich zu reklamieren oder sich auch nur am Vollzug dieser Aufgaben durch die Länder zu beteiligen.

Auch wenn die EU-DL-RL nur den Anspruch ausländischer Dienstleister regelt, gilt es nicht nur in Österreich als selbstverständlich, den Komfort eines solchen Verfahrens auch inländischen Dienstleistern zur Verfügung zu stellen. Die EU-DL-RL sorgt also dafür, dass die Barrieren für die Aufnahme einer selbständi-

gen Tätigkeit in Österreich weiter gesenkt werden.

## Vorschläge zum Umsetzungsmanagement in Österreich

Die Umsetzung der EU-DL-RL ist nicht nur eine legistische Frage, sondern erfordert eine Reihe von koordinierten organisatorischen und technischen Umsetzungsmaßnahmen. Die Notwendigkeit der Bündelung aller Interaktionen zwischen Dienstleister und öffentlichen Stellen bei einem einheitlichen Ansprechpartner stellt hohe Anforderungen an die Kooperation von Gebietskörperschaften auf Bundes- und Landesebene, Sozialversicherungen und Kammern.

In Deutschland erfolgt die Umsetzung überwiegend auf kommunaler Ebene und die EU-DL-RL wird vielfach als positiver Faktor im Standortwettbewerb gesehen. In Österreich sind solche strategischen Grundentscheidungen noch offen oder zumindest nicht für alle Betroffenen transparent. Daher erscheinen dem Autor dieses Beitrages folgende Maßnahmen zur Umsetzung der EU-DL-RL dringend erforderlich:

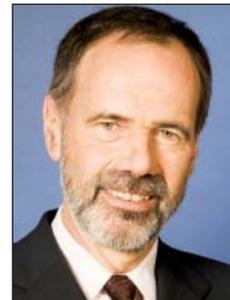
- Erstellung einer Grundsatzklärung der Bundesregierung (abgestimmt bzw. gemeinsam mit relevanten Stakeholdern) zum Stellenwert der EU-DL-RL für die österreichische Verwaltung
- Definition eines Masterplans der Bundesregierung zur Umsetzung der EU-DL-RL in Österreich
- Entwicklung von Vorgaben und Anreizen für ein kooperatives Vorgehen aller beteiligten bzw. betroffenen Institutionen
- Rasche Durchführung von Analysen zur Prozessoptimierung aus Kundensicht (Vorgabe: KEINE Rücksicht auf aktuelle Zuständigkeiten und Verfahrensvorschriften!) parallel mit dem Screening der gesetzlichen Bestimmungen

- Klare Aufträge und Anreize, die schon in der E-Government-Community bestehenden Konzepte und Lösungen zu nutzen
- Klare Definition der Schnittstellen zwischen den beteiligten Stellen in transorganisationalen Prozessen
- Interoperabilität von Anwendungen und Application-Service-Provider-Lösungen (z.B. durch BRZ GmbH) als Leitbild aller IT-Umsetzungsmaßnahmen
- Marktgängige Produkte international etablierter Produkthanbieter als Fundament der Lösungsarchitektur, Minimierung des Anteils von proprietären technischen Lösungen. Fokussierung der öffentlichen Verwaltung auf die Definition von Standards
- Forcieren der Integration vorhandener IT-Lösungsangebote (national und international)
- Definition eines Programmbudgets auf nationaler Ebene und Verankerung in Vereinbarungen mit den Ländern und Gemeinden
- Rasche Entscheidung über die budgetäre Bedeckung der Kosten von EAPs im öffentlichen Bereich oder alternativ bzw. ergänzend Definition von attraktiven und stabilen Rahmenbedingungen für Geschäftsmodelle von privaten Anbietern (Gebührenfinanzierung in Verbindung mit öffentlicher Basisfinanzierung für Betreiber, PPP-Modelle)
- Verankerung der Umsetzungsaktivitäten zur EU-DL-RL in der Plattform „Digitales Österreich“ durch Einrichten eines Programm-Managements auf Grundlage der Kooperationsplattform „E-Government Bund-Länder-Gemeinden“
- Rasche Festlegung bzw. organisatorische und personelle Konstituierung der einheitlichen Ansprechpartner und Einbindung in das Umsetzungsmanagement.

Die ADV hat in einer Veranstaltung am 31.1.2008 aktuelle Informationen aus erster Hand zu diesem Thema zur Verfügung gestellt. Gerade die enge Verzahnung von organisatorischen und technischen Fragen und die hohe Kompetenz im Bereich E-Government macht die ADV zum idealen Forum für alle an der Umsetzung beteiligten Institutionen und Personen.

Nach Vorliegen der konkreten gesetzlichen Regelungen wird voraus-

sichtlich im September 2008 eine weitere ADV-Konferenz stattfinden, um auch über die Umsetzungsdetails rechtzeitig und umfassend zu informieren.



**Dr. Gerhard Friedrich,**  
act Management Consulting GmbH,  
ADV-Vorstandsmitglied

## Interoperabilität als Ziel einer europäischen IT-Kultur?

Friedrich Kofler\*)

*Österreich schneidet bei den eGovernment Benchmarks der EU hervorragend ab und auch in anderen IT-Rankings sind die Platzierungen erfreulich. Dennoch bleibt die intensive Diskussion über IT-Politik, die auf EU-Ebene und in einer Reihe von Mitgliedsländern geführt wird, in Österreich weit gehend unbemerkt.*

### Initiativen der EU?

Im Rahmen der Lissabon Ziele der EU nimmt die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) einen wichtigen Stellenwert ein. Die IKT Wirtschaft soll zunächst einen signifikanten Beitrag zu Wachstum und Beschäftigung leisten, zusätzlich sind das Erreichen einer effizienten öffentlichen Verwaltung durch den Einsatz von Informationstechnologie und die Förderung einer leistungsfähigen europäischen IT-Wirtschaft wichtige Programmpunkte im Rahmen dieser Ziele. Die konkrete Umsetzung dieser politischen Ziele erfolgt in der aktuellen i2010 Initiative.

Die IDABC, ein Programm der Generaldirektion für Informatik für

„Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens“ konzentriert sich auf die Schaffung der Voraussetzungen für übergreifende Dienstleistungen, was sowohl hinsichtlich der Mitgliedsländer als auch in bezug auf die Vielfalt der involvierten Teilnehmer in jedem Land zu verstehen ist. Ein wichtiges Element ist dabei das Bemühen um Interoperabilität, die als wichtige Voraussetzung für die Erreichung dieser Ziele angesehen wird. Die Übersetzung als Fähigkeit zur Zusammenarbeit gilt für Systeme, für Prozesse und für Menschen in gleicher Weise.

IDABC definiert in einem eigenen Interoperability Framework<sup>1)</sup> eine umfassende Sicht, die

- Technische Interoperabilität
  - Semantische Interoperabilität
  - Organisatorische Interoperabilität
  - Steuerung der Interoperabilität
- als kritische Erfolgsfaktoren definiert. Für die öffentlichen Verwaltungen gibt es eigene Empfehlungen für die Architektur solcher Systeme,

\*) Friedrich Kofler ist Obmann der Wiener UBIT und IT-Berater in Wien

1) <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3473/5887>

die sehr stark auf serviceorientierte Systemarchitekturen und XML basierende Datenstrukturen abstellen.

Die Interoperabilität wird als wesentliches Element in einer Reihe unterschiedlicher Rollen und Beziehungen gesehen. Durch die Heterogenität der EU ist der Blick auf länderübergreifende Services mit multilingualen Diensten nahe liegend. Ein breiteres Verständnis umfasst gleichberechtigt die Verbindung lokaler mit zentralen Diensten, die Verbindung zwischen Bürgern, Unternehmen und staatlichen Einrichtungen und die Abdeckung unterschiedlicher Prozessebenen. Nachdem auch die zeitliche Komponente eingeführt ist, ergibt sich eine sehr umfassende Sicht auf die nötige Gestaltung von IT-Strukturen, die in jeder denkmöglichen Weise die Zusammenarbeit mit anderen Systemen unterstützen.

## Offene Standards als wichtige Komponente

Eine wichtiges Element zur Sicherung von Interoperabilität bilden offene Standards, über deren Definition und Verbindlichkeit in der EU eine langjährige Diskussion stattfindet. Für die Rechtsverbindlichkeit von Normen ist ein formaler Status nötig, wie er nur von den öffentlichen Standardisierungsorganisationen geboten wird. Für die EU ist das die ISO mit ihren Gliederungen, deren Standards im öffentlichen Beschaffungswesen auch weiterhin verbindlich sind. Allerdings reichen diese Standards zur Beschreibung interoperabler Systeme nicht aus, so dass eine erweiterte Definition benötigt wird, die einen breiteren Zugang zu Standards ermöglicht. Auch wenn solchen Normen die volle rechtliche Relevanz versagt bleibt, so können sie doch in internen Regelungen und Verpflichtungen der öffentlichen Hand eine wichtige Rolle einnehmen.

Nach der Definition im Interoperability Framework müssen offene

Standards folgende Kriterien erfüllen:

- Sie werden von einer Non-Profit Organisation verwaltet
- Die Entwicklung erfolgt in einem offenen Verfahren, das allen Interessierten zugänglich ist
- Ein Standard ist veröffentlicht und entweder kostenlos oder „at nominal charge“ verfügbar
- Urheberrechte und/oder Patente werden unwiderruflich übertragen und bleiben kostenfrei nutzbar
- Es gibt keine Einschränkungen in der Wiederverwendbarkeit des Standards

Die bewusste vollständige Anwendung dieser Grundsätze bei der Konzeption von IT-Systemen birgt im Detail eine Reihe von Problemen und ist wahrscheinlich unter der Prämisse gewachsener Installationen nicht in einem Schritt erreichbar. Dennoch ist die Formulierung eines solchen Anspruchs und die Durchsetzung entsprechender Vorschriften ein wichtiger Schritt für eine in jeder Hinsicht zukunftsfähigere IT-Struktur.

## Die Rolle der Mitgliedsstaaten

Die EU hat in der IT und im eGovernment keine unmittelbaren Kompetenzen und ist somit auf Empfehlungen und Services angewiesen. Im Rahmen der i2010 Initiative wird dem grenzüberschreitenden „sharing“ von Erfahrungen und IT-Lösungen zwischen EU-Mitgliedsstaaten breiter Raum gewidmet und die Kommission und die Mitgliedsstaaten werden zu entsprechenden Aktivitäten aufgefordert. Insbesondere soll die grenzüberschreitende Zusammenarbeit (Implementierung von Infrastrukturen, Networking, gemeinsame Standards und Architekturen) aktiv gefördert werden.

Den einzelnen Staaten kommt somit in der Einforderung von Interoperabilität und für grenzüberschreitende Lösungen eine erhebliche eigenständige Rolle zu, da es keine zentralen Vorgaben geben kann. Die EU unterstützt diesen Prozess durch die Entwicklung entsprechender Plattformen und Studien, die auch die Zusammenarbeit auf regionaler Ebene besonders berücksichtigen.

Insgesamt 15 Mitgliedsländer<sup>2)</sup> haben bereits eigene Strategien oder Vorschriften für die Interoperabilität erlassen, zu denen Österreich trotz seiner guten Stellung im eGovernment bisher nicht zählt. In Dänemark<sup>3)</sup> ist es zum Beispiel seit Jahresbeginn für öffentliche Stellen auf allen Verwaltungsebenen verpflichtend, einen nationalen Katalog offener Standards umzusetzen. Die begleitende Initiative will den Zusammenhalt der Verwaltungen stärken und zu einer Softwarelandschaft, die von Wettbewerb, Innovation und Vielfalt geprägt ist, beitragen.

## Schlussfolgerungen

Die Diskussion um die Gestaltung einer zukunftssicheren IT-Landschaft in der EU findet auf breiter Basis und mit großem Einsatz statt. Alle in Österreich mit IT befassten Stellen sind aufgefordert, sich aktiv an dieser Diskussion und diesen Prozessen zu beteiligen. Dies wäre für die nachhaltige Gestaltung der lokalen IT-Strukturen und öffentlichen IT-Dienste eine wichtige Voraussetzung. Wenn zusätzlich der riesige Aufholbedarf im eGovernment in den neuen EU-Ländern in Betracht gezogen wird, so ist die bewusst auf Interoperabilität ausgelegte Implementierung solcher Lösungen eine hervorragende Gelegenheit zur Stärkung der heimischen IT-Wirtschaft.

2) <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/6227>

3) <http://en.itst.dk/the-governments-it-and-telecommunications-policy/open-standards>

# Den politischen Auftrag kostengünstig, rasch und flexibel umsetzen?

## SOA (Service Orientierte Architekturen) als Integrationsstrategie!

**D**er öffentliche Bereich ist für die IT und die IT-Dienstleister schon seit dem frühesten Einzug der EDV in die Amtsstuben ein besonderes und herausforderndes Betätigungsfeld gewesen. Sowohl die anfallenden Datenmengen als auch die Vielzahl der Benutzer waren und sind eine Herausforderung für IT-Architekten, Hardwarehersteller und Applikationsentwickler. In vielen Bereichen der öffentlichen Verwaltung sind nach wie vor sehr leistungsfähige Host-Systeme im Einsatz, welche nach wie vor exzellent mit großen Datenmengen und vielen gleichzeitigen Benutzern umgehen können. Ein wichtiger Minus-Punkt ist jedoch, dass sich Host-Umgebungen bei neuen Anforderungen nicht unbedingt so verhalten, wie man es sich von modernen, prozessorientierten Lösungen wünschen würde. Die Prozesslogik und die Applikationslogik sind, wie auch in vielen anderen IT-Architekturen, eng miteinander verknüpft. Jede neue Anforderung muss hinsichtlich aller Implikationen bezüglich aller beteiligten Systeme geprüft werden. Abgesehen vom Aufwand der Analyse, der Implementierung und des Testens spielt auch die Durchlaufzeit des Änderungsauftrags eine große Rolle – wie lange darf es den maximal dauern?

Im öffentlichen Bereich gibt es jedoch eine Besonderheit, die im Vergleich zum privatwirtschaftlichen Bereich überproportional oft auftritt: Gesetzesänderungen, welche die Verwaltung zwingen, diese Änderungen auch zeitgerecht umzusetzen. In der Regel bedeutet das heute auch eine Änderung in den IT-Systemen. Ähnliches betrifft zwar manchmal auch die Privatwirtschaft, jedoch ungleich seltener. Aber – wo etwas

Schatten, da muss auch Licht sein. Der öffentliche Bereich beschäftigt sich in der Vielzahl der verschiedenen Verwaltungseinheiten oft mit ähnlichen Bearbeitungsvorgängen, Verarbeitungsschritten bzw. ähnlichen Daten. Ein IT-Architekturkonzept, welches Stärken im Bereich „Umsetzung von Änderungsanforderungen“ hat und „Wiederverwendung von bestehenden Funktionen“ besonders gut unterstützt, müsste doch maßgeschneidert für den öffentlichen Bereich sein. Die Rede ist natürlich von SOA (Service Orientierte Architekturen).

SOA ist, wie von einigen Teilnehmern des ADV-Vortrags zum gleichen Thema bei T-Systems ganz richtig angemerkt, keine bahnbrechende Neuerung, sondern viel mehr die logische Konsequenz aus den IT-Erkenntnissen der letzten Jahre. Eine SOA basiert auf Ideen und Konzepten aus EAI-Integrationsprojekten, Prozessmanagementkonzepten, bis hin zur objektorientierten Entwicklung mit wiederverwendbaren Komponenten. Technisch basiert SOA auf wiederverwendbaren Services, die durch intelligente Komponenten wie dem ESB (Enterprise Service Bus) oder einer Prozess-Maschine miteinander und mit dem Benutzer kommunizieren können und dadurch dem Benutzer Funktionalität bereitstellen können, oft umgesetzt in Form eines Workflows.

Die Mehrzahl der Experten sieht heute SOA und BPM (Business Process Management) untrennbar miteinander verknüpft. Der Gedanke liegt nahe; denn wenn eine SOA Geschäftsprozesse und deren Logik einerseits von den IT-Systemen und deren Applikationslogik andererseits trennt, und eine SOA „nur“

die IT Seite managt, wer oder was kümmert sich dann losgelöst um die Geschäftsprozesse?

Zurück zum öffentlichen Bereich, der sich neuen Herausforderungen gegenüber sieht. EU-Richtlinien aus Brüssel werden automatisch geltendes Recht für Österreich und nehmen keinerlei Rücksicht auf die IT-Systeme der öffentlichen Verwaltung im Land, die unter Umständen noch nicht so weit sind. Bestes Beispiel ist die „EU-Dienstleistungsrichtlinie“, welche den Marktzugang für Unternehmen aus der EU in Österreich wesentlich vereinfachen und beschleunigen soll. Von der Umsetzung sind sehr viele Systeme und Verwaltungsprozesse betroffen, Verzögerungen und Verschiebungen bei der Umsetzung können schmerzhaft Bußgelder und Prestigeverlust für den Wirtschaftsstandort Österreich nach sich ziehen. Eine schnelle Umsetzung bringt durch kürzere und schnellere Behördenwege als Nebeneffekt auch Vorteile für inländische Unternehmen.

Eine gute Gelegenheit, die IT-Architekturen im öffentlichen Bereich gesamthaft UND im Einzelnen näher zu betrachten. Bei dem Vortrag, der diesem Artikel zugrunde liegt, (die Präsentation liegt auf der ADV-Website zum Download bereit) wurde der Vorschlag diskutiert, die bereits in Österreich vorhandenen Services wie das ZMR (Zentrales Melde Register) oder die Services rund um das fundamt.gv.at in eine behördenübergreifendes SOA-System – geben wir ihm den fiktiven Namen SOA.GV.AT – einzubringen. Eine mögliche Erweiterung der SOA.GV.AT könnte z.B. die von T-Systems für die MA48 in Wien entwickelte SMS-Lösung zur Bürgerverständigung

sein. Ein solches Service, kostengünstig zentral angeboten und gewartet, wäre für die Einbindung in verschiedenste Behördenprozesse geradezu ideal.

Die Idee hinter dem Vorschlag SOA.GV.AT ist eine dezentrale Service-Plattform, die allen Verwaltungsbehörden in Österreich zur Verfügung steht. SOA.GV.AT bietet ihre Services zur Verwendung in den vielen IT-gestützten Prozessen in der Verwaltung an. Anbieter kann prinzipiell jeder (IT-)Teil der öffentlichen Verwaltung sein. Voraussetzung ist lediglich, dass die Services bzw. die Serviceeigenschaften in einem zentralen Verzeichnis veröffentlicht werden. Kostengünstig, schnell und einfach lassen sich solche externen Services in die jeweiligen (SOA)-IT-Architekturen der Behörden integrieren. Wie ganz richtig ebenfalls beim Vortrag bei T-Systems angemerkt wurde, hat ein solches Pro-

jekt eigentlich nur eine echte Hürde zu meistern: Nämlich die politische Willensbildung, die politische Einigung und der daraus folgende politische Auftrag, wobei wir wieder beim Titelthema angelangt sind.

Ebenfalls im bereits angesprochenen Vortrag wurde anhand des Beispiels „Dienstleistungsscheck“ vorgestellt, wie man relativ einfach Host-Anwendungen in SOA-Architekturen einbinden kann, manuelle Prozesse automatisiert und einfache Services immer wieder verwenden kann. Sogar die unter IT-Profis gefürchtete Ablöse von alten, teuer zu wartenden, hochkritischen und hochverfügbaren proprietären (Host-)Systemen kann in einer SOA-Architektur ein relativ einfacher Vorgang werden.

Die Chancen und Möglichkeiten des SOA-Konzepts für den öffentlichen Bereich sprengen leider den

Rahmen dieses Artikels. Wenn Sie jedoch auf den Geschmack gekommen sind, sich näher mit dem Thema zu beschäftigen, empfehle ich Ihnen den Download der Präsentation zum erwähnten Vortrag vom ADV-Server. Bei Verbesserungsvorschlägen, neuen Ideen oder Fragen stehe ich gern zur Verfügung. Schicken Sie mir eine E-Mail oder rufen Sie mich an, ich freue mich auf eine anregende Diskussion.



**Joachim Szepanek,**  
T-Systems  
Austria GesmbH  
Telefon:  
+43-676  
8642 4014  
E-Mail: joachim.szepanek@t-systems.at

## Entlastung für die Finanz Online Hotline

**Seit Anfang 2003 bietet FinanzOnline die Möglichkeit, Finanzamtswege per Mausklick zu erledigen. Über 1,5 Mio. Steuerzahler/innen haben dieses Service seither in Anspruch genommen, über 25 Millionen Steuererklärungen und Anträge wurden bereits auf elektronischem Weg übermittelt. Ein neuer Ratgeber und ein neues E-Learning-Programm sollen weitere Steuerbürger/innen auf die Online-Schiene locken und eine Entlastung für die Hotline bringen.**

„Ich habe meinen PIN vergessen, wie bekomme ich einen neuen?“, „Wie kann ich die Ausbildungskosten für mein Kind oder meine beruflichen Reisekosten steuerlich geltend machen?“ – Die Fragen an die FinanzOnline-Hotline reichen von technischen Nutzungsfragen bis hin zu allgemeinen Steuerfragen. Im Feber hatten die insgesamt 300 Betreuer/innen österreichweit Spitzenwerte von rund 16.200 Anrufen zu verzeichnen. Im Vorjahr waren es 112.100 Anrufe insgesamt. Zehn Leitungen sind durchschnittlich pro

Tag aktiv, um den Nutzer/inne/n den Umgang mit dem Online-Tool zu erleichtern.

### Dreistufige Hotline

Die FinanzOnline-Hotline verfügt über einen dreistufigen Aufbau. Der „first level support“ wird von circa 300 Call-Center-Agents (CCA) und Orts-Projekt-Managern (OPM) wahrgenommen, die über ganz Österreich verteilt sind. Sie sind die ersten, direkten Ansprechpersonen für die FinanzOnline Nutzer/innen. Der „second level support“ dient zur Ko-

ordinierung und Steuerung der CCA und OPM und wird von den Hotline-Koordinatoren Alfred Humberger und Gerhard Paltl bewerkstelligt. Der „third level support“ ist in der Abteilung V/2 angesiedelt und wird vom Applikationsteam „BF – Bereichsübergreifende Finanzverfahren“ betreut. Zusätzlich gibt es ein regelmäßiges „Hotline-Jourfix“, an dem neben den Vertreter/inne/n des „second level support“ auch der organisatorisch zuständige Hotline-Leiter Thomas Kandl, Abteilung IV/2, teilnimmt.

## FinanzOnline-Ratgeber

Um die FinanzOnline-Betreuer/innen nachhaltig zu entlasten, hat das FinanzOnline-Team bereits im Dezember 2007 einen „FinanzOnline-Ratgeber“ im Internet zur Verfügung gestellt. Über 50.000 Mal wurde dieses Service bereits in Anspruch genommen. Weitere Entlastung bietet seit April ein umfangreiches E-Learning-Programm für Finanz Online auf [www.finanzonline.at](http://www.finanzonline.at). Je nach Bedarf kann man sich damit

portionsweise zu einzelnen Themen informieren oder das gesamte E-Learning-Programm im Umfang einer Stunde absolvieren. In kürzester Zeit wird man damit zum Finanz Online-Profi.

Mithilfe dieser neuen Services soll nicht nur eine spürbare Entlastung der FinanzOnline-Hotline erreicht werden, sondern auch eine weitere Steigerung der Online-Quote der Arbeitnehmerveranlagung. Denn ob-

wohl für das Jahr 2006 bereits circa 750.000 Arbeitnehmerveranlagungen elektronisch eingelangt sind, deckt dies erst rund 30 Prozent des Gesamtvolumens. Hier ist noch viel Potential für die Nutzung dieses E-Government-Verfahrens.

**Erich Waldecker**

**Bundesministerium für Finanzen,  
Abteilung V/2**

## Webanwendungen – Das (noch immer) unterschätzte Risiko

**A**ls Schnittstelle zwischen der unternehmensinternen IT und dem Internet kommt den Webanwendungen im Business insbesondere aus der Sicherheitsperspektive eine Schlüsselrolle zu. Überwindet ein Angreifer die Barrieren, die ihm eine Webanwendung in den Weg legt, und übernimmt die Kontrolle über den Webserver, ist der Weg zu vertraulichen Daten meist nicht mehr weit.

Aus der Sicherheitsperspektive stellen Webanwendungen ein Risiko dar, da sie zusätzlich zum Webserver eine weitere fehleranfällige Schicht einführen. Genauso wie „normale“ Anwendungen werden Webanwendungen mit Hilfe einer Programmiersprache entwickelt und sind daher ebenso anfällig auf Schwachstellen. Erschwerend kommt hinzu, dass Webanwendungen normalerweise speziell für einen Anwendungsfall entwickelt werden, nur selten handelt es sich um Standardsoftware. In-house Entwickler sind mit den möglichen Sicherheitsproblemen von Webanwendungen nicht immer vertraut und wissen nicht genau, welche Standardfehler sie vermeiden müssen. Dabei sind es gerade diese Standardfehler, die immer in unterschiedlichen Webanwendungen zu finden sind und die das größ-

te Risiko darstellen. Solche Fehler sind in der Security Community und auch darüber hinaus hinlänglich bekannt. Generell werden die Auswirkungen einer erfolgreichen Attacke auf eine Webanwendung häufig unterschätzt. Bei Übernahme des Webservers kann ein Angreifer nämlich nicht nur Dateien am Webserver selbst erstellen, ändern oder löschen, sondern auch weitere Systeme im internen Netz angreifen, ohne dabei von der externen Firewall behindert zu werden. Auch die Datenbank geht nach einer erfolgreichen Attacke meist in den Besitz des Angreifers über. Alternativ dazu kann ein Hacker die lokalen Benutzerkonten knacken und diese Passwörter auslesen. Bei Windows-Systemen ist dies besonders einfach, doch auch Unix-Systeme geben die Passwörter bei Brute Force Attacken meist rasch preis. Die so erlangten Passwörter können in den meisten Fällen auch auf anderen Systemen im Firmennetzwerk erfolgreich verwendet werden.

Die Absicherung einer Webanwendung ist relativ einfach, solange sich diese noch in der Planungsphase befindet, und noch kein Code existiert. Durch Schulung der Entwickler und Awareness Building lassen

sich technische Fehler von Beginn an vermeiden. Durch Betrachtung des Designs auf mögliche Schwachstellen vor der Implementierung können auch logische Fehler elegant umschifft werden. Soll eine bereits existierende Webanwendung abgesichert werden, gestaltet sich dies wesentlich schwieriger. Das größte Problem dabei ist nämlich nicht das Ausbessern der Fehler an sich, sondern vielmehr das Finden möglicher Schwachstellen.

Grundsätzlich existieren zwei Möglichkeiten, Fehler in Webanwendungen zu entdecken. Am häufigsten wird ein so genannter externer Penetrationstest durchgeführt, bei dem versucht wird, Fehler lediglich durch das Benutzen der Webanwendung zu finden und gegebenenfalls auch auszunutzen. Die zweite und bei weitem effizientere Methode ist, ein Security Source Code Audit durchzuführen, bei dem der Quelltext der Anwendung systematisch nach Sicherheitslücken durchforstet wird. Letzterer ist zwar in Punkto Gründlichkeit der klare Favorit, aufgrund des großen Aufwands, der notwendig ist, um den Source Code der gesamten Anwendung von Sicherheitsspezialisten analysieren zu lassen, jedoch auch um einiges teurer.



Um die gesamte Bandbreite der möglichen Angriffe abzudecken, definiert die ONRegel 17700 – die erste EU-weit anerkannte Norm für die Sicherheit von Webanwendungen – eine Vielzahl an Anforderungen, die eine Webanwendung erfüllen muss, um als sicher bewertet werden zu können. Um eine Webanwendung gemäß ONRegel 17700 zu zertifizieren, wird ein mehrstufiges Sourcecode Review angewendet (siehe Abbildung).

Unabhängig davon, welche Methode bei der Suche nach Schwachstellen zum Einsatz kommt, kann die Sicherheit des Gesamtsystems in den meisten Fällen enorm gehoben werden. Denn bekanntlich wird die Stärke des Systems vom schwächsten Glied bestimmt. Und dieses ist zur Zeit bei vielen Unternehmen die Webanwendung.

## Schwachstellen in Webanwendungen

Es gibt eine Vielzahl unterschiedlicher Fehlerklassen, die Webanwendungen gefährlich werden können. Diese lassen sich in zwei unterschiedliche Kategorien einteilen: Injection-Schwachstellen und logische Fehler. Während letztere durch fehlerhaftes Design oder Abkürzungen bei der Programmierung

der Anwendung entstehen, resultieren Injection-Schwachstellen aus fehlender oder mangelhafter Überprüfung von Benutzereingaben vor der Verwendung in der Applikation. Logische Fehler können auf viele unterschiedliche Arten und Formen auftreten. Der Phantasie sind dabei praktisch keine Grenzen gesetzt.

## „Injection Methoden“

Sogenannte „Injection-Schwachstellen“ führen dazu, dass ein Angreifer mit einfachen Mitteln – ein Webbrowser ist das einzige notwendige Werkzeug – wichtige Informationen über das Unternehmen und seine Kunden auslesen kann. Die prominentesten Vertreter dieser Schwachstellenklasse sind SQL Injection, Cross Site Scripting, Command Execution und Path Traversal. Das Schadenspotenzial reicht dabei vom Auslesen von Daten bis hin zum Starten von Kommandos und der kompletten Übernahme des betroffenen Systems und der darunter liegenden Infrastruktur. In vielen Fällen bedeutet eine erfolgreich kompromittierte Webanwendung den ersten Schritt ins Firmen-LAN für den Angreifer.

In der Kategorie der Injection-Schwachstellen existiert eine kleine Anzahl von Fehlern, die immer

wieder in ähnlicher Form in Webanwendungen zu finden sind. Bei Sicherheitsüberprüfungen von Webanwendungen konnte die Erfahrung zeigen, dass viele heute im Internet veröffentlichten Webanwendungen anfällig auf eine der vier wichtigsten Ausprägungen von Injection-Fehlern sind: SQL Injection, Cross Site Scripting, Command Execution und Path Traversal. Das Prinzip ist bei allen Arten der Injection-Fehler identisch: Über Benutzereingaben (beispielsweise in Formularen, aber auch über die URL) schleust ein Angreifer bestimmte Zeichenketten ein. Diese Strings enthalten spezielle Symbole, die sich in Abhängigkeit von der ausgenutzten Schwachstelle unterscheiden. Im Zuge der Verarbeitung wandelt sich die Bedeutung der Zeichenkette (oder Teile davon) von einem normalen String hin zu ausführbarem Code.

Grob kann gesagt werden, dass sich die einzelnen Schwachstellen darin unterscheiden, wo der Code ausgeführt wird: Wird er auf der Datenbank ausgeführt, handelt es sich um „SQL Injection“. Ist der Client betroffen, wird die Schwachstelle „Cross Site Scripting“ genannt, bei Betriebssystem-Befehlen „Command Execution“ und beim Filesystem „Path Traversal“.

Weitere Informationen zum Thema Webanwendungssicherheit finden Sie auch unter [www.sec-consult.com](http://www.sec-consult.com).

DI (FH) Thomas Kerbl  
[t.kerbl@sec-consult.com](mailto:t.kerbl@sec-consult.com)

**Hinweis:** Herr DI (FH) Thomas Kerbl, Senior Security Consultant und ONR 17700 Auditor bei SEC Consult, hält im Rahmen der ADV-Generalversammlung am 7. Mai 2008 in Wien einen Vortrag „Live Demonstration – interne und externe Hacker-Angriffe“.

## Ist die Bürgerkarte schon bürgertauglich?

Seit einiger Zeit gibt es neben der a-trust Karte auch die eCard der Sozialversicherungen als Bürgerkarte. Leider ist festzustellen, dass die Benutzerfreundlichkeit noch nicht im dem Umfang geben ist, dass man von einer problemlosen Verwendung sprechen kann.

### trust desk basic oder wie ein einfaches Update zu einem Hürdenlauf mutiert:

Da ich die Bürgerkarte für finanz online nur einmal im Jahr brauche, habe ich mir gedacht, dass ich die neue Version verwenden sollte. Ich hatte mir einen neuen Computer gekauft und war bestrebt, diesen nur mit der neusten Software auszustatten. Also habe ich trustDeskbasis in der Version: 2.7.6 herunter geladen. Diese Version benötigte aber einen neuen Treiber des REINER SCT in der Version 6.3.18.

Und damit fing der Hürdenlauf an.

Das Update, ebenfalls im Internet besorgt, erwies sich als störrisch, da es meinte, dass ich eine Chipkarte im Kartenleser habe und ich diese entfernen sollte. Allein der Kartenleser war leer. Nach Rückfragen im help desk der Fa. Reiner erhielt ich binnen drei Tagen auf mein Ticket folgende genaue Anleitung:

Um das Problem einzugrenzen bitten wir Sie nach folgender Checkliste vorzugehen:

1. Bitte ziehen Sie den cyberJack pinpad USB von Ihrem PC ab. Deinstallieren Sie den Treiber komplett über Start -> (Einstellungen) -> Systemsteuerung -> Software -> cyberJack Base Components Ändern/Entfernen indem Sie Entfernen auswählen.
2. Nach einem Neustart Ihres Rechners installieren Sie bitte die

cyberJack Base Components V6.3.18 erneut. Wählen Sie bei der Installation bitte nur die Anschlussart USB aus!

3. Bitte führen Sie nun die Chipkarte in den Leser ein, bevor Sie diesen an den Rechner anstecken. Achten Sie darauf, dass die Karte mit dem goldfarbenen Chip voraus in das Gerät gesteckt wird. Der Chip zeigt dabei in Richtung Tastatur. Lassen Sie die Chipkarte für die Tests nun permanent im Leser.
4. Stecken Sie nun bitte den cyberJack pinpad USB nach erfolgter Installation und anschließendem Neustart wieder an den Rechner an. Bitte überprüfen Sie, ob unmittelbar nach dem Anschließen die beiden Leds kurz aufleuchten.
5. Lassen Sie die Chipkarte im Leser eingeführt und führen Sie nun den Funktionstest über Start -> Programme -> REINER SCT cyberJack -> Gerätemanager, Funktionstest durch. Sollte dieser erfolgreich sein, starten Sie nun bitte Ihre Homebanking Anwendung.
6. Wenn diese funktioniert, ziehen Sie bitte die Chipkarte aus dem Leser und führen Sie diese erneut ein.

Und siehe da, es funktionierte. Meine Empfehlung, dies gleich auf die Downloadseite als Info zu stellen, da Firmwareupdates scheinbar nicht so wie die Installationen im Windows funktionieren.

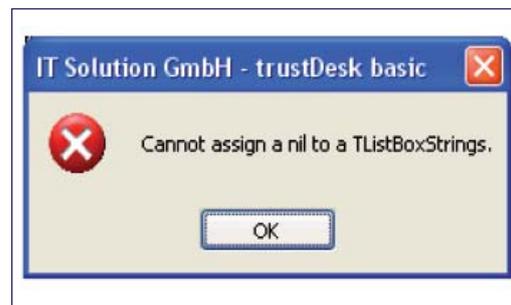
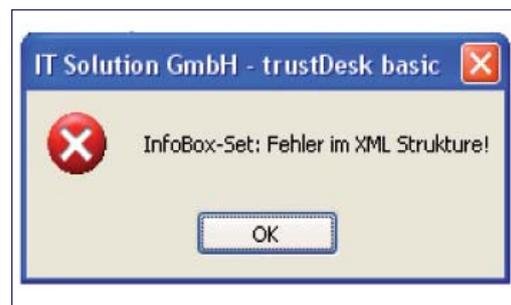
Im Übrigen, ich verwende WIN/XP SP2 aktuelles Update.

Also habe ich trustDeskbasis erneut installiert. Hier kam ich dann bis zu dem Punkt, in dem die Software meine Daten von der Chipkarte lesen wollte:

Fehler bei Finanz Online  
Fehler bei der Anmeldung  
Bei der Anmeldung ist ein Fehler aufgetreten.

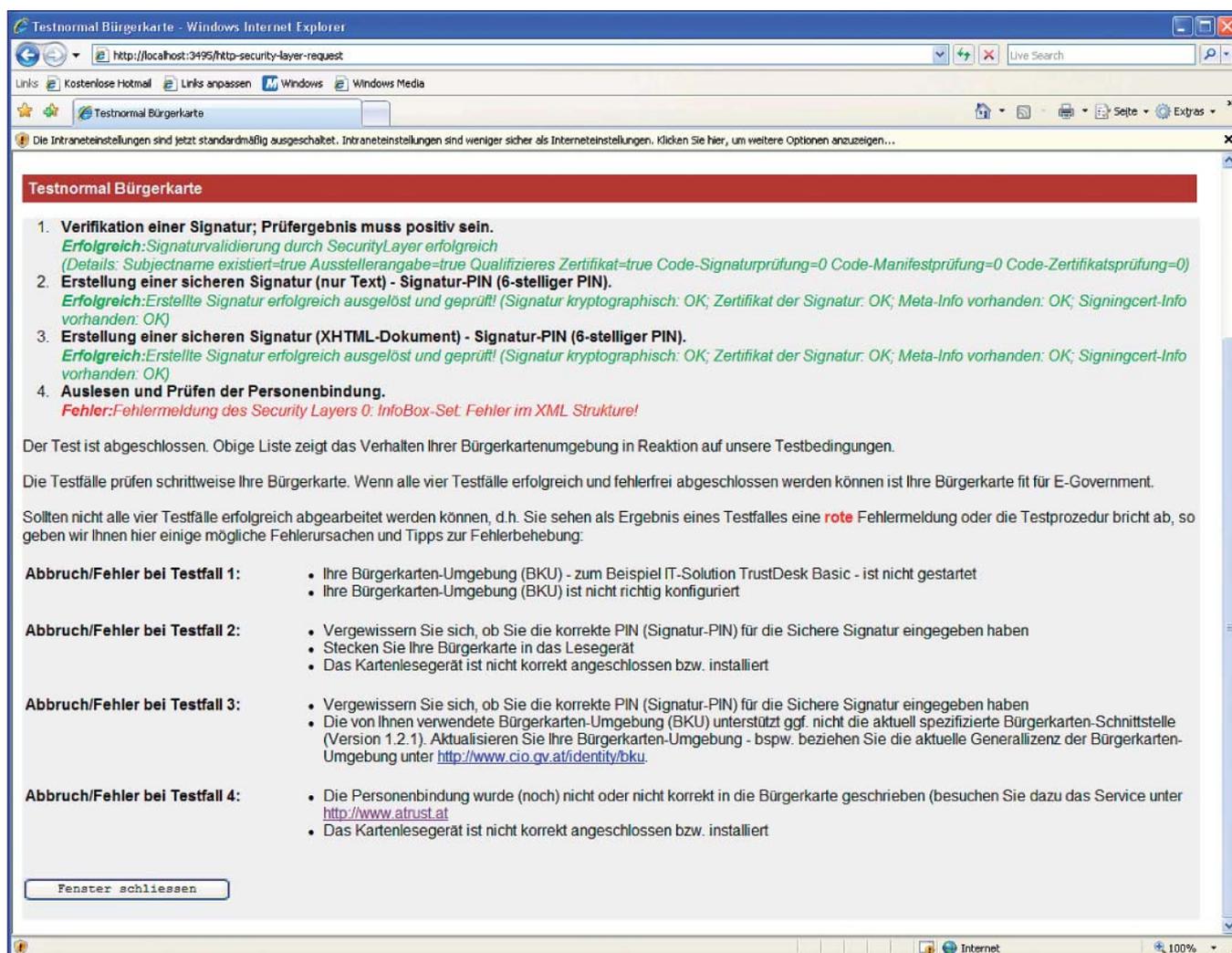
Fehler beim Parsen: at.gv.egovernment.moa.id.ParseException:  
Fehler beim Parsen:  
at.gv.egovernment.moa.id.AuthenticationException: In der Bürgerkartenumgebung ist ein Fehler aufgetreten:  
Fehlercode 0: InfoBox-Set: Fehler im XML Strukture!

Fehler beim Eintragen eines Stellvertreters



Dieses Problem schickte ich am Samstag 1.3.08 um 21:34 an die eMail-Adresse: info@buergerkarte.at. Die Performance war hier eindeutig besser als bei Reiner. Am Sonntag 2.3. kurz nach 12 Uhr meldeten sich Hr. Rössler und Hr. Leitold per Mail und haben mich gebeten, den allgemeinen Testnormal der Bürgerkarte auszuführen.

Leider mit dem bekannten Ergebnis.



Aber was mich wirklich begeistert hat ist, dass es Menschen gibt, denen das Produkt wirklich am Herzen liegt. Sonst wäre es nicht dazu gekommen, dass am Sonntag die Mails abgefragt und Antworten geschrieben werden. Alle Achtung!

Die Fehlerbehebung musste noch bis Dienstag warten, bis dahin wurde eine neue Version 2.7.7. ins Internet gestellt, welche nach der Installation auch problemlos mit meiner Karte umzugehen wusste.

Manchmal stelle ich mir die Frage, ob ich der einzige Chipkartenbenutzer bin und daher erzählte ich die Geschichte herum und siehe da, den anderen ging es mit der eCard auch nicht besser. Dies ist nur ein schwacher Trost. (Gerhard Dyduch)

## Hr. Zyka erzählte mir seine Erlebnisse:

### Erfahrungen mit der Bürgerkarte auf der „neuen e-card“

**B**eim A-Trust day im Herbst 2007 erfuhr ich, dass es nun eine Kooperation zwischen der SVA und A-Trust gibt. Es ist nun möglich, auch auf die e-card das qualifizierte Zertifikat (a.sign.premium) der Firma A-Trust aufzubringen. Dazu darf allerdings weder die Verwaltungssignatur auf der e-card aufgebracht sein, noch dürfen die PINs bereits gesetzt sein. Die A-Trust spricht seit dem A-Trust day nur mehr allgemein von Bürgerkarte.

Man kann über die Hotline der SVA telefonisch eine neue e-card kosten-

frei beantragen. Die Karte kommt dann per Post und man kann die Aktivierung Online vornehmen. Registrierungsstellen gibt es derzeit anscheinend keine dafür. Die Aktivierung läuft über die A-Trust.

Im ersten Schritt wird online einiges von der Karte ausgelesen und ein RSa-Brief angefordert. Schon dieser Schritt macht scheinbar bei vielen Probleme, hat aber bei mir funktioniert. Nach Abholung des RSa-Briefs führte ich die Aktivierung online durch. Der ganze Ablauf macht einen sehr unausgereiften Eindruck

und ist scheinbar stark abhängig von den aktiven Softwareversionen. Der automatisierte Update des a-sign Clients hat bei mir nicht funktioniert.

Die meisten Schritte dauern sehr lange und man weiß nie, ob die Software abgestürzt ist oder ob man schon fertig ist. Die Fehlermeldungen sind falls überhaupt sehr kryptisch. Nach manuellen Software-upgrades und diversen Versuchen funktionierte es dann.

Ein Test mit Finanzonline war erfolgreich. Beim login für eBanking (BAWAG) bekam ich eine Fehlermeldung, dass die Karte nicht erkannt wird. Inzwischen erfuhr ich, dass die BAWAG noch etwas umstellen muss und eBanking mit der e-card ab 17. 4. möglich sein soll. Scheinbar reicht das qualifizierte Zertifikat alleine nicht aus und es gibt doch Unterschiede bei der e-card.

Nach ein paar Wochen erhielt ich von der A-Trust einen Brief, in dem mir ohne Begründung mitgeteilt wurde, dass mein Zertifikat widerrufen wurde. Da die A-Trust nur über eine kostenpflichtige Hotline erreichbar ist, habe ich mich im Forum der A-Trust schlau gemacht und musste feststellen, dass das auch anderen passiert. Grund ist angeblich, dass der Signaturvertrag nicht rechtzeitig unterzeichnet wurde oder der Vorgang unterbrochen wurde.

Im Forum steht, dass man 72 Stunden für die Unterzeichnung des Signaturvertrags Zeit hat. Während der Aktivierung wird man darauf nicht aufmerksam gemacht. Anscheinend ist es möglich, die Aktivierung erfolgreich abzuschließen, ohne den (versteckten?) Signaturvertrag zu unterzeichnen. Angeblich habe ich den Signaturvertrag erst 5 Wochen später unterschrieben. Wie auch immer, ich hoffe, dass beim neuerlichen Versuch, die nunmehr dritte e-card zu aktivieren, nichts mehr schief geht.

Der (irrtümliche) Widerruf des Zertifikats kann nicht rückgängig ge-

macht werden. Es ist auch nicht möglich, ein neues Zertifikat auf die e-card aufzubringen. Das hat zur Konsequenz, dass man neuerlich eine neue e-card anfordern muss. Unangenehm ist auch, dass die e-card, entgegen der Behauptung von A-Trust, die Karte für den Arztbesuch gesperrt ist, sobald man eine neue Karte beantragt.

Ob wenigstens eine elektronische Zustellung des RSa-Briefs möglich ist, blieb bisher unbeantwortet (ich habe noch eine funktionierende Karte der A-Trust mit qualifizierter Signatur). Also muss ich wieder zur Post pilgern.

Das Forum der A-Trust zeigt eine Fülle von Problemen, die bei der Aktivierung auftreten. Insgesamt

entsteht der Eindruck, dass es sich nach wie vor um einen öffentlichen Betatest handelt und sich nur IT-Freaks das alles überhaupt antun.

Interessieren würde mich noch, welche Applikationen außer Finanzonline und irgendwann eBanking mit der neuen Bürgerkarte nun möglich sind.

Emailverschlüsselung dürfte mit der e-card weiterhin ein Problem sein. A-Trust meint, dass dafür das zweite (einfache) Zertifikat zuständig ist. Ich habe auf der Karte allerdings 6 Zertifikate gefunden. A-Trust will damit nichts zu tun haben und verwies mich an die SVA. Die SVA sagt, sie haben nichts mehr damit zu tun, das macht die A-Trust ... (*Leopold Zyka*)

**Hr. Tausig hat ebenfalls so seine Erfahrungen gemacht:**

## Meine Erfahrungen mit der Bürgerkartenerweiterung der e-card

### 1) Freischaltung unter Linux

trustdesk installiert und versucht die Karte online freizuschalten, am Bildschirm erschien immer wieder dieselbe Statusmeldung, keinerlei Fehleranzeige, es ging aber auch nichts weiter. Nach längerem Suchen habe ich schließlich entdeckt, dass Java im Hintergrund exceptions wirft, den Grund konnte ich schließlich darin finden, dass eine X11 Bibliothek auf meinem (zugegeben eher betagten) System zu alt war.

### 2) Freischaltung unter XP

Also weiter zum nächsten PC. Auf diesem war schon eine ältere Version der Bürgerkartenumgebung installiert, ich spielte ein Update ein, dann ging gar nichts mehr (was genau die Fehlermeldung war, weiß ich nicht mehr). Also alles deinstallieren und neu installieren, dann hat es endlich funktioniert.

### 3) Arbeit mit der Karte

Ein paar Tage später kam der Rsa-Brief, ich habe die Karte aktiviert und habe so ziemlich alle möglichen Funktionen durchprobiert. Hat soweit alles geklappt, mit einer gewichtigen Ausnahme: Bei FinanzOnline konnte ich mich trotz wiederholter Versuche nicht registrieren.

### 4) Zurück zum Start

Ein paar Tage später bekam ich von der a-trust ein mail mit der Nachricht, dass sie mein Zertifikat statt für 5 Jahre nur für 5 Tage ausgestellt hatten. Eine Verlängerung sei angeblich nicht möglich, ich soll mich an die SVA wenden. Dort musste ich, wenn ich eine neue Bürgerkarte wollte, die Karte sperren lassen und mir eine neue zuschicken lassen, was laut Telefonistin bis zu 3 Wochen dauern kann, in dieser Zeit stand ich ohne e-card da. Effektiv waren es zum Glück nur ein paar Tage.

### 5) Neuer Versuch

Dann habe ich es eine Zeitlang liegengelassen, vorige Woche startete ich dann einen neuen Versuch. Leider erfolglos. Das Onlineformular der a-trust produzierte zuerst einen Sessionfehler, bei allen weiteren Versuchen stürzte der trustdesk innerhalb kürzester Zeit gnadenlos ab. Soweit meine Odysee. (Mathias Tausig)

Und wenn man nicht aufgibt, dann hat man irgendwann eine funktionierende Umgebung. Aber so kann

es nicht sein. Und wir drei sind EDV- Spezialisten. Wir schreiben das Jahr 2008 und auch bei allem Verständnis dafür, dass es viele Systeme und viele Treiber gibt, aber so werden wir die Chipkarte nicht für jedermann zur Verfügung stellen können. Entweder benötigt man einen langem Atem oder externe Hilfe um alle Komponenten auf einander abgestimmt zum Laufen zu bringen. Das ist für einmal im Jahr zu viel Aufwand, auch wenn es schon chic ist wenn man sich ohne Teilnehmer-Identifikation, Benutzer-Identifikation

und Pin seinen Jahresausgleich machen kann.

**Mag. Gerhard Dyduch,**  
Vorstandsmitglied der ADV-Landes-



gruppe  
Wien/NÖ/  
Bgld und Mit-  
glied der eSIA  
elektronische  
Signatur-  
Initiative ADV

## Meinung bzw. Erfahrungen zu einigen IT Trends laut Studie Cap Gemini

In [www.computerwelt.at](http://www.computerwelt.at) wurde am 4. März 2008 ein Artikel „IT-Abteilung muss sich Innovation durch Einsparungen erkaufen“ veröffentlicht. Lesen Sie dazu einen Beitrag von Herrn Dipl.-Ing. Werner Heinisser von unserem Mitglied Agrarmarkt Austria (AMA).

**Für Innovation stehen nur wenig Mittel zur Verfügung bzw. Innovation ist nur durch Einsparungen an anderer Stelle finanzierbar.**

Auch in unserem Unternehmen sind die Mittel für Innovation zwar beschränkt, aber es ist möglich, bei nachvollziehbarer Nutzendarstellung für die Geschäftsführung bzw. Amortisation in einer angemessenen Zeit zusätzliche Mittel zu bekommen. Zum Beispiel bei Studien, die das Ziel haben, Verbesserungspotentiale zu finden und die häufig auch zu Innovationen führen können, haben wir mit folgender Argumentation gute Chancen, zusätzliche Mittel in diesem Bereich einzusetzen:

Der untersuchte Bereich kostet uns jährlich einen Betrag x. Die Studie kostet uns y; das ist weniger als 1% der jährlichen Kosten. Auch unter der konservativen Annahme, dass die durch die Studie gefundenen Verbesserungspotentiale eine jährliche Einsparung von nur 1% brin-

gen, amortisiert sich diese Studie in einem Jahr.

**Zum Thema für Outsourcing und dass die Softwareentwicklung ein heißer Kandidat ist**

In einem Unternehmen, in dem viel Individualsoftware entwickelt werden muss, da es keine Standardsoftware für die Anforderungen gibt, und in dem eine professionelle Softwareentwicklung etabliert ist, sollte über ein Outsourcing der Softwareentwicklung unserer Meinung nach nur nach einer umfassenden und besonders genauen Analyse entschieden werden, da die Kosten und sonstigen Auswirkungen nur sehr schwer prognostiziert werden können.

Bei einem Entwicklungsprojekt ist ein Outsourcing noch eher unproblematisch, wenn es mit einem Fixpreis vergeben werden kann, was jedoch ein sehr gutes Pflichtenheft erfordert. Ist das Pflichtenheft ungenau oder sind viele Änderungen zum Pflichtenheft zu erwarten, ist

die Wahrscheinlichkeit hoch, dass die Kosten das Budget weit überschreiten bzw. außer Kontrolle geraten.

Die gesamte Softwareentwicklung und damit auch die Wartung outsource, ist noch schwieriger zu entscheiden. Wesentliche Entscheidungskriterien und Punkte, die im Vertrag präzise festgelegt und geregelt werden sollten, sind dabei z. B.:

- Ist es möglich, für einen Zeitraum von 5 Jahren die Aufwände für die Wartung der bestehenden Anwendungen gut abzuschätzen.
- Schätzmethode für neue Projekte, die eine objektive Überprüfung der Aufwände des Outsourcingpartners ermöglicht.
- Gibt es im Unternehmen eine Projektkultur, die sicherstellt, dass die Anwender nicht laufend die Anforderungen ändern.
- Hat der Outsourcingpartner die Kapazitäten, die Projekte zu den erforderlichen Terminen durchzuführen.

Da in unserem Unternehmen die umfangreichen Softwareentwicklungs-

projekte meist unter großem Zeitdruck und zu unverrückbaren Endterminen abwickeln müssen und daher für eine Vergabe zu einem Fixpreis meist die dafür erforderliche Zeit fehlt, haben wir uns für folgende Lösung entschieden:

Wir führen unsere Softwareentwicklungen und die Softwarewartung im eigenen Bereich durch. Für Entwicklungsspitzen holen wir auf Basis eines Rahmenvertrages von Firmen Entwickler, die ohne Projektverantwortung und unter der Projektleitung von unseren Mitarbeitern in den Projektteams mitarbeiten. Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht.

**Dipl.-Ing. Werner Heinisser,**  
Agrarmarkt Austria (AMA)

## Stellungnahme zu Beitrag „Outsourcing“

**E**s sei mir ein Kommentar zu ihrem Beitrag „Outsourcing“ in den ADV Mitteilungen 2008/1 erlaubt. In vielen Punkten trifft der Artikel den Kern der Sache, in anderen möchte ich ergänzende Anmerkungen machen.

### Trends im Outsourcing

Es gibt keine echten globalen Trends in der Akzeptanz des Outsourcing! Vielmehr muss man erkennen, dass Unternehmen mit ganz verschiedenen Voraussetzungen und Erwartungen die Entscheidung für oder gegen Outsourcing fällen. In vielen Fällen sind Unternehmensfehleinschätzungen, falsche Erwartungen und mangelhafte Vorbereitung für Outsourcing die Quellen für spätere Frustration. Wie aber kann man Outsourcing wirklich zu einer „Erfolgsgeschichte“ werden lassen?

### Positionierung

Hinter diesem Schlagwort verbirgt sich m. E. die wirkliche Erfolgsgarantie. Outsourcing erfordert nämlich – so unlogisch es für manche klingen mag – eine stabile, reife IT Organisation mit definierten Verantwortlichkeiten, Prozessen und Messgrößen. Nur in einer solchen Situation kann Outsourcing erfolgreich sein, im Vergleich zu dem, was man im Englischen „Throwing across the fence“, also einfache „IT Kindesweglegung“ nennt.

### Unternehmensentscheidung

Ein gut beratenes Unternehmen erkennt, dass Outsourcing eine un-

ternehmerische Entscheidung ist. Wichtig sind dazu die folgenden Komponenten

- Was erwarte ich vom Outsourcing? Will ich nur die IT Kosten reduzieren, will ich neue Technologien, andere Anwendungsprogramme einführen? Erkenne ich, dass IT keine Kernkompetenz meines Unternehmens ist oder sein soll? Wie positioniere ich meine IT Abteilung gegenüber dem Outsourcing Partner? Wo ist der Vorteil für die internen IT Kunden? Keine Worthülsen, sondern messbare, geschäftsbeeinflussende Fakten.
- Wer wird mein Outsourcing Partner? Durchführung einer an die vorgehenden Punkte anschließenden Ausschreibung mit sauberer Angebotsbewertung und Präsentation durch die potentiellen Partner.
- Wie bereite ich mein Unternehmen auf Outsourcing vor? Was sind meine augenblicklichen IT Kosten, die Prozessorganisation, die Kundenbindung, die Servicedefinitionen, die SLAs usw. Wir sollten von einem Outsourcer nur erwarten, dass er die existierenden Services, die wir selbst definieren müssen, besser,

schneller, kostengünstiger und mit Blickrichtung auf zukünftige Technologien, die wieder den Unternehmenserfolg optimieren sollen, bereitstellen wird. In vielen Fällen ist die Involvierung eines Beratungspartners in dieser Phase wertvoll, der das Unternehmen auf die neue Situation des Outsourcings vorbereitet. Stellen sie die Bedingung, dass der Berater aktive Erfahrung mit Outsourcing hat, viele potentielle Probleme werden von Praktikern eher angesprochen als von Beratern ohne betriebliche Praxis.

- Welche Rolle spielt Projektmanagement? An die Outsourcing Entscheidung sollte man die folgenden Projektphasen (=Milestones) knüpfen: Entscheidungsfindung, Vorbereitung, Übergabe der Verantwortlichkeiten (gleitend für verschiedene Services oder Phasen, oder einmalig, d.h. „Big Bang“), und laufender Betrieb. Die Phasen 1 bis 3 erfordern ein gemischtes Projektteam (IT, Outsourcing Partner und interne Kunden) mit klaren Aufgabenstellungen, einem Projektplan und entsprechender Bindung in das Unternehmen (Steering Committee).

## ERP-Zufriedenheitsstudie 2008/2009 – Einladung zur Mitwirkung

**D**ie ERP-Z-Initiative führt erneut eine unabhängige Studie zur ERP-Zufriedenheit von Anwendern im D/A/CH-Raum durch. Die ADV unterstützt als Länderpartner die Durchführung der Studie in Österreich. Die detaillierten Informationen mit Fragebogen finden Sie im Internet: [www.erp-z.org](http://www.erp-z.org)

## Die Rolle der IT

Wir werden nur erfolgreich sein, wenn wir die Rolle der IT Organisation in den einzelnen Phasen klar definieren, die Mitarbeiter motivieren und einen vorher vereinbarten Kommunikationsplan haben und einhalten.

Die Rolle der IT: In der Entscheidungsfindung und Vorbereitung ist sie eine beratende, in der Übergabe eine der Projektmitwirkung und im laufenden Betrieb eine der Alleinverantwortung. „Outsourcing“ ist aus der Sicht der IT nicht eine Übergabe der Verantwortung für IT gegenüber den internen Kunden, sondern die zusätzliche Managementaufgabe eines weiteren Partners ganz wie eines zusätzlichen Hardwareherstellers oder Softwarelieferanten. Wir müssen verhindern, dass im Tagesbetrieb die Probleme und Wünsche unter Umgehung der IT Organisation direkt zwischen internen IT Kunden und Outsourcer abgehandelt werden.

## Vertrag

Alle angeführten Vertragspunkte sind wichtig! Sie sollten nicht der Gestaltung durch den Outsourcing Partner überlassen werden, sondern als Vertragsteil bereits in der Vorbereitungsphase erarbeitet werden. Die IT Organisation muss federführend bei der Definition der SLAs sein. Wir wollen den internen Kunden doch nicht neue Service Levels zumuten, die vom Outsourcing Partner definiert werden. Weitere Punkte, die in den Vertrag eingearbeitet werden müssen:

- Unterscheidung zwischen laufender Unterstützung, Fehlerbehebung und neu geforderten Funktionen oder Ressourcen.
- Prozessdefinition für Eskalation, Konfliktlösung und Risikomanagement.
- Rechtliche Punkte wie Geheimhaltung, Handhabung von Patenten, Werkzeugen und Prozessen.
- Pönalisierung.

- Benchmarking, d.h. regelmäßige Messung der Servicekosten gegenüber dem externen Markt.
- Vertragsauflösungsklauseln.

## Schlusswort

„Outsourcing“ an sich kann positive Werte schaffen. Ob und wie das der Fall ist, liegt fast ausschließlich in der Professionalität, Transparenz, Prozessqualität und Positionierung des Unternehmens. Ein gut ausgearbeiteter Vertrag ist wichtig! Aber:

Ein fehlgeschlagenes Outsourcing Projekt wird nicht allein durch einen guten Vertrag erfolgreich. Übrigens: Das Ergebnis der Positionierungsphase kann auch die „Nicht-Outsourcing“ Entscheidung sein. Das kann und ist in vielen Fällen – besonders wenn es zu einem verbesserten Verständnis des Ist-Zustands führt – ein positives Ergebnis.

Dr. Heinz Jedlicka  
heinz.jedlicka@jedlicka.biz

## Interview mit Dr. Bernhard Karning



**D**r. Bernhard Karning, Jahrgang 1976, ist seit November 2007 Mitglied des Bundesvorstandes der ADV. Der gebürtige Oberösterreicher studierte Rechtswissenschaften an der Universität Wien und begann seine berufliche Laufbahn in der Rechtsabteilung des Bundesministeriums für Landesverteidigung. Mit 2004 wechselte er ins Bundeskanzleramt und ist dort als stellvertretender Abteilungsleiter für die rechtlichen Angelegenheiten des E-Government und Rechtsfragen der elektronischen Signatur, insbesondere auch für die legistische Bearbeitung dieser Gebiete, zuständig.

Neben seiner regelmäßigen Lehrtätigkeit an der Verwaltungsakademie des Bundes und an der Donau Universität Krems ist Dr. Karning Fachbuchautor und publizierte zahlreiche Artikel zum Thema E-Government und Internetrecht.

**ADV-Generalsekretär Mag. Johann Kreuzeder führte mit Dr. Karning das folgende Interview:**

*Kreuzeder: Sie sind seit rund einem halben Jahr Mitglied des ADV-Vorstandes. Warum engagieren Sie sich in der ADV?*

**Karning:** Die ADV habe ich schon in meiner Studienzeit als ausgezeichnete Informations- und Networkingplattform zu schätzen gelernt. Damals haben mir beispielsweise die Fachtagungen zur Verwaltungsinformatik für meine Dissertation weiter geholfen, konkrete Umsetzungen und Perspektiven kennen zu lernen. Mittlerweile habe ich selbst mit einigen – so hoffe ich – interessanten Vorträgen bei Veranstaltungen der ADV mitgewirkt.

Da die ADV nun verstärkt auch auf das Thema E-Government setzt und mein beruflicher Tätigkeitsschwerpunkt auch die Gestaltung der E-Government-Landschaft mitumfasst, war es für mich ein nächster logi-

scher Schritt, mich noch intensiver der ADV zu widmen. Freilich gehört auch das persönliche Interesse an anderen IT-Themen dazu. Die ADV ist hier meiner Meinung die geeignete Institution, um sich über aktuelle IT-Themen auszutauschen.

*Kreuzeder: Was gefällt Ihnen an Ihrer Tätigkeit als Vorstandsmitglied?*

**Karning:** Bei einem Verein, der sicher auch vom gegenseitigen Input seiner Mitglieder getragen wird, lassen sich Synergien natürlich viel besser erzielen, wenn man hier aktiv mitwirken kann. Durch meine Vorstandstätigkeit habe ich die Möglichkeit, bei der Einschätzung der brennenden Themen mitzuhelfen und diese dann allen Vereinsmitgliedern rasch über die Veranstaltungen des Vereins zugänglich zu machen.

*Kreuzeder: Wo sehen Sie die Stärken der ADV?*

**Karning:** Die ADV ist ja nicht nur ein etablierter Anbieter von Seminaren und Konferenzen, sondern ist für mich ein unabhängiges Gremium von Experten, das offen über IT-Trends diskutiert und den Know-how-Transfer nicht scheut. Ich selbst bin immer wieder überrascht, wie exzellent die Seminare oder auch kleinere Runden vom Fachwissen und Praxisbezug her besetzt sind. Die Themen werden immer durch eine gesunde Mischung der Teilnehmer und Vortragenden abgedeckt. Das ist nicht selbstverständlich.

*Kreuzeder: Was möchten Sie an der ADV verbessern?*

**Karning:** Wichtig wird in Hinkunft sein, dass sich die ADV bei ihren Schwerpunkten auch nach außen hin gut positioniert. Die Mitglieder und sonstige Interessenten sollen wissen, welches Fachwissen hier zur Verfügung steht. Als jüngstes Vorstandsmitglied bin ich da vielleicht noch etwas naiv, aber vielleicht schaffen wir es über interne Fachgruppen abgestimmte Empfehlungen zu offenen oder diskutierten Punkten der IT-Branche zu verfas-

sen und diese dann auch entsprechend über Veranstaltungen oder die ADV-Mitteilungen zugänglich zu machen. Persönlich möchte ich mich jedenfalls intensiv um das Thema E-Government sowohl aus rechtlicher als auch aus technischer und organisatorischer Sicht kümmern.

*Kreuzeder: Sie beschäftigen sich im ADV-Vorstand mit dem großen Themengebiet „Electronic Government“. Welche Trends mit welchen Auswirkungen für unsere Mitglieder sehen Sie in diesem Bereich?*

**Karning:** Heuer und auch die nächsten Jahre bringen mit Sicherheit einige auffallende Neuerungen. Stark nachgefragt wird derzeit das Thema nachweisliche elektronische Zustellung. Damit ist nicht nur die Zustellung von behördlichen Zustellstücken gemeint – ein solches System ist ja bereits im Echtbetrieb und soll mittelfristig den Behörden die teureren RSa-Briefkosten ersparen –, sondern auch die nachweisliche Zusendung von geschäftlichen oder privaten Dokumenten. Versicherungen, Banken aber auch Private sehen darin endlich eine Möglichkeit, gesichert und vor allem nachweislich elektronisch Dokumente zu versenden. Für die Empfänger ist dies bequem und für die Unternehmen ein konkretes Einsparungspotential.

Ab 1. 1. 2011 sind elektronische Erledigungen der Verwaltung zwingend mit einer Amtssignatur zu versehen. Da die ersten Umstellungsarbeiten bei den Behörden bereits begonnen haben, werden noch heuer die ersten Veränderungen merkbar.

Schließlich stellt die Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Österreich bis Ende 2009 wohl die größte Herausforderung für alle dar. Demnach müssen alle Verfahren und Formalitäten, die die Aufnahme oder die Ausübung einer Dienstleistungstätigkeit betreffen, problemlos aus der Ferne und elektronisch abgewickelt werden können. Dies übersteigt selbst die derzeitige Situation des E-Government-Europameisters Österreich. Dazu können wir aber hoffentlich noch heuer in einer ADV-Veranstaltung schon mehr berichten.

*Kreuzeder: Welche Wünsche haben Sie an die ADV-Mitglieder?*

**Karning:** Ein Verein lebt von seinen Mitgliedern. Insofern wünsche ich mir einfach ein aktives Vereinsleben und dass das „Netzwerken“ der Mitglieder nicht nur virtuell im Internet stattfindet, sondern in erster Linie bei den zahlreichen Veranstaltungen der ADV.

## MOSS2008, die österreichische Microsoft SharePoint Konferenz



**S**ind Begriffe wie „Collaboration“, „Portale“, „Unternehmensweite Suche“ oder „Enterprise Content Management“ Schlagworte, mit denen Sie konfrontiert werden? Am

12. Juni 2008 findet die MOSS2008, die österreichische Microsoft SharePoint Konferenz in Wien statt und gibt Antworten auf Fragestellungen rund um diese IT-Themen.

Die MOSS2008 Konferenz und Fachausstellung knüpft an den Erfolg der letztjährigen Veranstaltung an und bietet umfassende Informationen für den Einsatz des Microsoft Office SharePoint Server 2007 (kurz MOSS2007) im betrieblichen

Einsatz. In drei Vortragsreihen mit mehr als 30 Vorträgen berichten nationale wie internationale Anbieter, Berater und Kunden über die Administration (deploy), die Entwicklung (develop) und die Nutzung (use) des MOSS2007. Zudem werden technologische Strategie- und Interoperabilitätsthemen behandelt. Damit sollen die jeweils verantwortlichen Personengruppen im Unternehmen – IT-Manager und -Projektleiter, Entwickler und Führungskräfte aus den Fachabteilungen – gezielt angesprochen werden.

Die MOSS2008 ist aufgrund der großen Beteiligung von Produktanbietern und Dienstleistern auch dieses Jahr die größte ECM-Veranstaltung in Österreich. Sponsoren sind namhaf-

te internationale Unternehmen wie HP, T-Systems oder ECM-Spezialisten wie Easy, ELO, d.velop, K2 oder Kofax. Aber auch österreichische Dienstleister und MOSS-Experten wie ACP, Artaker, mii oder Solvion nehmen aktiv an der MOSS2008 teil. Mit mehr als 20 Ausstellern wird ein umfassender Marktüberblick geboten.

Die Anmeldung zur Konferenz und Fachausstellung ist im April 2008 im Rahmen eines Frühbucheiprogramms mit ermäßigten Eintrittskosten möglich. Danach fallen für Teilnehmer die Standardtarife an. Alle Informationen zur Veranstaltung sowie die Online-Anmeldung finden sich auf [www.sharepoint-konferenz.at](http://www.sharepoint-konferenz.at).

Die MOSS2008 wird von der ADV Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung, Microsoft Österreich und Pitschek&Partner organisiert.

### Veranstaltungs-Information

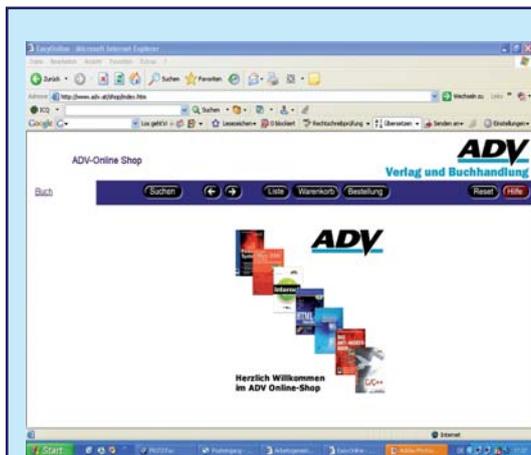
**Ort:** ARCOTEL Conference- & Eventcenter, Neubaugürtel 34–36, 1070 Wien

**Termin:** 12. Juni 2008, 9:00 bis 18:00 Uhr

**Website:** [www.sharepoint-konferenz.at](http://www.sharepoint-konferenz.at)

### Weitere Information erhalten Sie von

Gerald A. Pitschek,  
Pitschek&Partner  
+43 (664) 4444666,  
[gerald@pitschek.com](mailto:gerald@pitschek.com)



**Besuchen Sie den Web-Shop der „ADV-Buchhandlung“**

<http://www.adv.at/shop/index.htm>

**Multimedia und e-Business Staatspreis 2008**

**EINREICHFRIST  
3. März bis 2. Juni 2008**

Online einreichen unter  
<http://www.multimedia-staatspreis.at>

**Redaktionschluss für die „ADV-Mitteilungen 3/2008“:**

**10. Juni 2008**

Helfen Sie bitte mit, auch mit den „ADV-Mitteilungen“ einen Informationsaustausch unter den Mitgliedern zu ermöglichen. In diesem Sinn sind Ihre Beiträge sehr willkommen!

### IMPRESSUM:

**Medieninhaber:** ADV Handelsges.m.b.H.

**Herausgeber:** Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV)

**Redaktion:** Mag. Johann Kreuzeder, Generalsekretär der ADV

**Alle:** 1010 Wien, Trattnerhof 2

**DVR:** 0119911

**Vervielfältigung:** Wiener Zeitung, Digitale Publikationen, Wiedner Gürtel 10, 1040 Wien

Namentlich gezeichnete Beiträge geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht unbedingt mit der Auffassung der ADV decken.

**ADV-Bürostunden:** Montag bis Donnerstag 8.30–17 Uhr, Freitag von 8.30–14 Uhr  
Telefon: (01) (int. ++43-1) 5330913, Fax: DW 77, e-mail: [office@adv.at](mailto:office@adv.at),  
URL: <http://www.adv.at>