

Artikel CW Mittelstand

Titel: Überleben in der E-Mail-Flut

Datum: 6. Januar 2009

Autor: Jobst Eckardt, Zöller & Partner GmbH

Chaos bei der Ablage wichtiger Informationen, rechtliche Anforderungen und zunehmende Belastung der Infrastruktur sind die wichtigsten Triebfedern des Marktes für E-Mail Management und –Archivierung. Gleichzeitig wird das Lösungsangebot von Mail-Archiv-/Mail-Management-Lösungen immer vielfältiger und aus Anwendersicht immer undurchsichtiger.

Anforderungen aus Sicht von „Compliance“

Aus Sicht des HGB (Handelsgesetzbuches) allein ist keine umfassende Archivierungsverpflichtung für E-Mails abzuleiten, wohl aber die Pflicht zur ordnungsgemäßen, unveränderbaren Aufbewahrung von Mail-Inhalten, die als Handelsbrief gelten – also für das Unternehmen Forderungen oder Verbindlichkeiten begründen können. Allerdings ist dafür keine Formvorschrift definiert - eine papiergebundene Aufbewahrung des Ausdrucks wäre rein handelsrechtlich ausreichend.

Steuerrechtlich betrachtet gibt es jedoch Archivierungsanforderungen, die aus dem geänderten § 147 der AO (Abgabenordnung) und erläutert in den GDPdU (Grundsätze der Prüfung digitaler Unterlagen) abzuleiten sind und vom Bundesfinanzministerium schriftlich (siehe aktuelle FAQ zur GDPdU vom 23. Januar 2008) formuliert sind. Darin wird explizit eine elektronische Aufbewahrung für E-Mails gefordert, die steuerrechtlich relevant sind und deren Inhalt elektronisch in weiterführende DV-Verarbeitungen einfließen. In der Regel ist davon jedoch nur ein geringer Anteil aller E-Mails im Unternehmen betroffen- die Verpflichtung zur vollständigen E-Mail-Archivierung ist weder aus den GDPdU noch aus den GoBS¹ (Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme) ableitbar.

Für Unternehmen, die an US-amerikanischen Börsen notiert sind (dazu gehören auch deutsche Tochtergesellschaften oder ggf. Dienstleister von US-Unternehmen), kann sich aus dem Sarbanes Oxley Act (SOX) die Notwendigkeit ergeben, alle E-Mails bestimmter Personenkreise - insbesondere des Managements – elektronisch aufzubewahren. Die Verpflichtung zur vollständigen E-Mail-Archivierung stellt in Deutschland eher die Ausnahme dar.

In vielen Fällen ist es eher pures Eigeninteresse, eine Mail zu archivieren. Die Aufbewahrung der schriftlichen Ablehnung einer Auftragsbestätigung, kann zum Beispiel zu Dokumentationszwecken nützlich sein, falls die andere Partei Gegenteiliges behauptet. Archivieren ohne gesetzliche Verpflichtung kann also immer dann sinnvoll sein, wenn man bestimmte, per E-Mail kommunizierte Sachverhalte dokumentieren oder beweisen möchte.

Im Vordergrund einer Mail-Archivierung steht immer das Selbstqualifizierungsrecht des Unternehmens zu entscheiden, welche Unterlagen über welchen Zeitraum aufbewahrt werden müssen. Dies betrifft nicht nur E-Mails, sondern auch Papierdokumente oder andere Formen aufbewahrungspflichtiger Informationen.

¹ GOBS = Grundsätze ordnungsgemäßer DV-gestützter Buchführungssysteme, veröffentlicht mit BMF-Schreiben vom 7. November 1995, IV A 8 - S 0316 - 52/95- BStBl 1995 I S. 738

Nachfolgend sind einige wesentliche Rechtsgrundlagen im Zusammenhang mit E-Mails dargestellt:

Bereich	Gesetzliche Grundlagen	Seit wann	Besondere Aspekte von E-Mails
Handels- oder steuerrechtlich aufbewahrungspflichtiger Dokumente	AO, HGB, UStG, BGB	Schon immer	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail kann Dokumentfunktion besitzen Pflicht zur Aufbewahrung von Mail, wenn aufbewahrungspflichtig Papierausdruck nach HGB noch zulässig, aber nicht nach neuer AO, wenn steuerrelevant
Rechnungswesen – elektr. Aufbewahrung steuerrelevanter Dokumente	Anpassung Steuer-Gesetzgebung (vor allem § 147 AO § 14 UStG), Erläuterung durch GPDdU	2001 (neue AO und GDPdU), konkretisiert in FAQs seit Juli 2002	<ul style="list-style-type: none"> Pflicht zur elektr. Aufbewahrung E-Mail-Handelsbriefe Werden E-Mails im E-Mail-System gespeichert, muss dieses die Anforderungen der GoBS (vollständig, geordnet, unveränderbar, etc.) erfüllen
Rechnungswesen – Rechnungen mit Umsatzsteuer (gilt nur wenn Vorsteuerabzug vorgenommen wird)	§ 14 UStG	1.1.2002	<ul style="list-style-type: none"> Werden Rechnungen als E-Mails empfangen, müssen diese mit qualifizierter elektronischer Signatur versehen sein und aufbewahrt werden
Vertragsrecht, Privatwirtschaft etc.	SigG	16.5.2001	<ul style="list-style-type: none"> Für Vertragsabschlüsse ohne Urkundenfunktion zulässig Nicht signierte E-Mail besitzt einen anderen Beweiswert als Urkunde, Dokument oder Fax
Personalakten, Lohnabrechnungen, Schutz von personenbezogenen Daten	BDSG	20.12.1990	<ul style="list-style-type: none"> Datenschutzanforderungen (insbesondere Löschen von personenbezogenen E-Mails) müssen umgesetzt werden
Unternehmens-berichterstattung	Sarbanes Oxley Act (SOX) → Relevant für Unternehmen, die an US-Börse gelistet sind	2002	<ul style="list-style-type: none"> Aufbewahrung jeglicher elektronischer Kommunikation, die Auswirkung auf Unternehmensbewertung haben kann.

Wachsender Speicherbedarf

Eine wesentliche Triebfeder zur E-Mail-Archivierung kommt aus der IT und den dort wachsenden Datenbanken von Mailsystemen, die im Extremfall nicht mehr im zugesagten Zeitfenster (z. B. über das Wochenende) konsistent gesichert oder umgekehrt wiederhergestellt werden können. Zudem erzeugen Anwender oft lokale persönliche Mail-Archiv-Dateien. Diese entlasten zwar den teuren zentralen Mailsystem-Speicher, sind dafür aber schwieriger kontrolliert zu sichern, weil jeder Benutzer eigene Vorstellungen von Ordnung und Sicherheit hat.

Eine systemgetriebene Mail-Archivierung zur Entlastung von Mail-Datenbanken kann die Administration des Mailsystems erleichtern und Benutzern eine quasi „unlimitierte Mail-Box“ verschaffen. Es stellt sich allerdings die Frage nach dem Umgang mit den so entsorgten E-Mail-Daten. Das immer größer werdende – ebenfalls kostenbehaftete - Mail-Archiv muss irgendwann ebenfalls (durch Löschen) wieder bereinigt werden.

Häufigster Wunsch: Auskunftsfähigkeit durch Vollständigkeit

Die bei fast bei allen Unternehmen vorhandene Motivation zur Mail-Archivierung basiert aber auf der Problematik, dass Vorgänge aufgrund fehlender Unterlagen – gerade in Form von Mail-Kommunikation – nicht mehr nachvollziehbar sind oder teilweise erheblichen Mehraufwand verursachen. Eine wichtige per Mail versandte Absprache eines in Urlaub befindlichen Vertriebskollegen ist aufgrund individueller Ablagesystematiken (Papier-, Dateisystem-, Mailsystemordner) nicht zeitnah auffindbar. Idealerweise sollte hier den Mitarbeitern eine zentrale strukturierte elektronische Ablage als Kundenordner - auch für solche E-Mails - zur Verfügung gestellt werden.

Anwendergetriebener vs. systemgetriebener Lösungsansatz

Grundsätzlich kann man zwischen der Anwender-getriebenen und der System-getriebenen Mail-Archivierung unterscheiden.

Anwender-getrieben bedeutet: der Benutzer entscheidet situativ, welche E-Mail in welche Archivbereiche (Aktenstrukturen, Bereichsarchive, etc.) mit welchen Indexwerten abgelegt werden soll. Das Mail-Archivsystem kann ihn hierbei durch Automatismen bei der Indexierung unterstützen (zum Beispiel durch Vorbelegung der Indexfelder mit Mail-Eigenschaften).

System-getrieben bedeutet, dass die Archivierung ohne Anwendereingriff regelbasiert und automatisch abläuft. Eine Variante kann eine Journal-Archivierung sein, die ohne Ausnahme alle Nicht-SPAM-Mails archiviert - auch die, die aus steuerrechtlicher Sicht gar nicht aufbewahrungspflichtig oder aufbewahrungswürdig sind.

Anwender- und System-getriebene Mail-Archivierung decken unterschiedliche Anforderungen ab und ergänzen sich daher häufig in der Praxis.

Speicherformate für Mails

Es gibt keinen generellen Format-Standard zur Speicherung oder einen rechtlich begründeten Zwang zur Konvertierung von E-Mails vor der Archivierung. Jeder Mail-Client stellt den Inhalt einer E-Mail unterschiedlich formatiert dar. So verliert eine in Lotus Notes erzeugte und in MS Outlook angezeigte Mail (oder umgekehrt) teilweise Formatierungen.

Zu beachten sind lediglich die in der GdPDU dokumentierte Anforderung zur Speicherung aller steuerrelevanten Mails (Text und Anhänge) im Originalformat oder andere fachlich/funktionale Rahmenbedingungen wie zum Beispiel eine Weiterbearbeitung von Anhängen.

Konvertierungsprozesse mit dem Ziel eines einheitlichen Formates für alle Dokumente sind manchmal sinnvoll aber auch technisch komplex. Als Grundregel gilt: TIFF, PDF bzw. PDF/A sind geeignet für Dokumente, die alle relevanten Informationen in dieser Druckansicht offenbaren. Für andere Dokumente und Unterlagen ist abzuwägen, ob nicht andere Formate besser geeignet sind.

Stolpersteine sind auch E-Mails oder Anhänge mit einer qualifizierten elektronischen Signatur wie beispielsweise bei einem elektronischen Rechnungsaustausch. Neben der Speicherung im Originalformat inkl. Signatur sollte das Mail-Archiv zusätzlich die Speicherung von Prüfprotokollen als auch deren Prüfung – insbesondere bei Einsatz einer System-getriebener Archivierung - unterstützen.

Unterschiedliche Systemkonzepte und -funktionen

Auf dem Markt werden aktuell Lösungen in unterschiedlichen Produktkategorien angeboten:

- **Mail Appliance:** Vorkonfigurierte Lösung inkl. Hardware-Komponenten mit Standard-Funktionalität und Schwerpunkt auf einer systemgetriebenen Mail-Archivierung.

- **Mail-Archiv:** Funktional rein auf die E-Mail-Archivierung ausgerichtete Softwarelösung ohne vorkonfigurierte Hardware-Komponenten.
- **Mail-Archiv, erweiterbar mit DMS-Funktionen:** Lösung zur E-Mail-Archivierung, die mit herstellereigenen Komponenten zur Nutzung von DMS-typischen Funktionen zur allgemeinen Dokumentenverwaltung, Aktenverwaltung, Postkorb, etc. erweitert werden kann.

Entscheidungsgrundlage für ein Systemkonzept sind immer die unternehmensspezifischen fachlichen und funktionalen Anforderungen zur Mail-Archivierung. Für eine vollumfängliche Archivierung aller Mails in Kopie aus Compliance- oder Risikogründen ergeben sich mehrere Optionen. Wird bereits eine DMS-Lösung im Unternehmen eingesetzt, könnte dort eine Erweiterung um eine Mail-Archivierung in Frage kommen. Alternativ könnte ein rein auf die Mail-Archivierung ausgerichtetes Produkt bessere Funktionalität zu niedrigeren Kosten bieten.

Liegt der Anwendungsschwerpunkt jedoch auf einer Anwender-getriebenen individuellen Archivierung von Mails im Kontext von Geschäftsprozessen, hat eine rein auf Mail-Archivierung ausgerichtete Lösung Nachteile, da neben E-Mails auch andere Dokumente in einer Kunden-, Vertrags- oder Projektakte gespeichert werden sollen. Der Fokus möglicher Lösungen würde hier eher auf mit DMS-Funktionen erweiterbaren Produkten liegen.

Die folgende Übersichtstabelle zeigt einige typischen Merkmale der dargestellten Lösungsansätze zur E-Mail-Archivierung im Vergleich.

Merkmals	Mail-Appliance	Mail-Archiv	Mail-Archiv mit DMS-Option
Hardware inkl. aller benötigten Infrastruktur-Komponenten	Ja	Nein	Nein
Speicherprinzip für Mails	Typisch: Kopie	Oft: Kopie oder Ersetzen durch Link	Oft: Kopie oder Ersetzen durch Link
Formatkonvertierung Mails (z.B. PDF)	i.d.R. Nein	i.d.R. Nein	Manchmal
Verwaltung von „Nicht-Mail-Dokumenten“	Nein	Typisch: Nein, manchmal als Datei-Speicher nutzbar	Ja
Offline-Nutzung (mobiler Client)	Nein	Manchmal	Manchmal
Anpassbarkeit der Benutzeroberfläche	Typisch: Nein	Typisch: Nein	Hoch
Zusätzlich benötigte Komponenten	Keine	Server, Storage, ggf. Datenbank	Server, Storage, DMS, Datenbank
Optionen für direkte Integration in unterschiedliche Speichertechnologien	i.d.R. Nein	Manchmal	Ja

Komfortstufen Mail-Archivierung

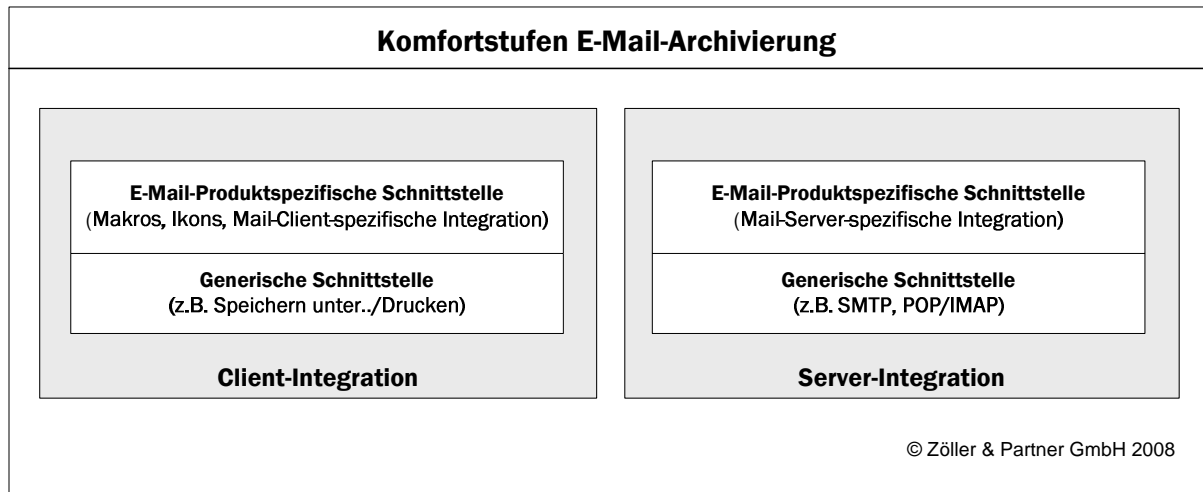
Einen Standard, wie eine E-Mail in ein Mail-Archiv abgelegt oder in eine elektronische Akte gespeichert werden soll gibt es nicht. Die angebotenen Lösungen unterscheiden sich wesentlich in Anwendungsfunktionen wie zum Beispiel der Kennzeichnung von bereits archivierten E-Mails im Mail-Client oder Möglichkeiten der Wiederherstellung archivierter E-Mails im Mailsystem. Eine Unterstützung mobiler Benutzer (z. B. Außendienst) ist ebenfalls nicht selbstverständlich.

Bei der Mail-Ablage sollte der logische Zusammenhang zwischen Mail-Body und Anhängen gewahrt bleiben können (Beispiel: Rechnung und Aufwandübersicht als getrennte Anhänge in

einer Mail). Nicht alle Mail-Archivlösungen beherrschen in allen Mailsystem-Umgebungen von Geburt aus eine solche Funktionalität.

Neben der Speicherung der nativen Mail- oder Dokumentformate ist manchmal auch die Option einer Konvertierung (elektronisches Drucken) in TIFF oder PDF(/A) als Langzeitformat oder als parallele Formatversion wichtig. Bei einem fehlenden Multiformat-Viewer wird dadurch eine schnelle Anzeige von Mails beim Blättern in einer elektronischen Akte unterstützt.

Auch bei der System-getriebenen Funktionalität gibt es Unterschiede bei der Integrationstiefe in unterschiedliche Mailsysteme und damit verbundener Optionen beispielsweise in Bezug auf mögliche Speicherformate und Nutzung Mailsystem-spezifischer Funktionen.



Klare Regeln zum Umgang mit Mails

E-Mail-Kommunikation ist potenziell schnell und einfach zu handhaben, birgt aber gerade deswegen auch eher Gefahren für Manipulationen und Sicherheitsrisiken. Sensible Unternehmensdaten können - absichtlich oder versehentlich - verschickt werden, geschäftskritische Mails können gelöscht oder nicht wieder auffindbar abgelegt werden. In vielen Firmen ist der Umgang und die Nutzung von E-Mails nicht oder nur unzureichend geregelt. Vor dem Hintergrund, dass Kommunikation mehr und mehr per E-Mail geführt wird, kann dies manchmal zur einzigen Dokumentation zum Beispiel für Vertragsabschlüsse oder anderer Absprachen wie im Projektgeschäft werden.

Mitarbeitern sollte die Wichtigkeit der Aufbewahrung von E-Mails, möglichst in einer strukturierten Ablage, deutlich gemacht werden.

Fordert das Unternehmen eine solche Sorgfalt im Umgang mit Mails von den Mitarbeitern ein, muss es im Gegenzug auch die entsprechende technische Infrastruktur z.B. in Form eines Mail-Archivs oder DMS - das neben E-Mails auch andere Dokumente wie Briefe, Faxe, Memos, etc. verwalten kann - bereitstellen.

Ein weiterer entscheidender Punkt ist die Nutzung der Firmen-Mail-Adresse für private Kommunikation. Schon die SPAM-Filterung kann private Mails herausfiltern und so das im TMG (Telemediengesetz) geregelte Fernmeldegeheimnis durch Vorenthaltung der Informationen für den Arbeitnehmer verletzen. Eine Journal-Archivierung ist ohne Erlaubnis durch den Mitarbeiter nicht möglich, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass private E-Mails archiviert werden, auf die später aus Datenschutzgründen nicht zugegriffen werden kann. Ein Mail-Archiv ist nicht in Lage, eine automatische Qualifizierung in „dienstlich“ und „privat“ vorzunehmen und der Anwender hat ja keine Chance, private Mails vorher zu löschen.

Die Empfehlung lautet hier: Weg von der privaten Nutzung mit Firmen-Mailadresse, hin zu privater Nutzung mit privatem Account über andere Kommunikationswege (zum Beispiel

Browser-Zugang) oder Abschluss einer Betriebsvereinbarung, die dem Unternehmen alles erlaubt, was im Falle einer Mail-Recherche notwendig ist.

Eine E-Mail-Policy sollte den gesamten Kommunikationsprozess definieren und den Anwendern klar zu machen, dass ein Verstoß gegen die Regeln geahndet wird. Insbesondere bei einem Verbot privater Mails ist eine regelmäßige Kontrolle über die Einhaltung dieser Regeln wichtig, da sonst eine Duldung und daraus wiederum eine Erlaubnis abgeleitet werden kann.

Nachfolgend sind einige typischen Themenbereiche einer Mail-Policy dargestellt:

Kapitel	Inhalte (Beispiele)
Zweckbestimmung	– Unterstützung der MA durch Nutzung von Informations- und Kommunikationsdiensten sowie Gewährleistung Datenschutz
Grundsätze der Nutzung	– Primäre Nutzung für geschäftliche Zwecke, Verbot privater Nutzung – Grundsätzen der Nutzung (individuelle Ausprägung) <ul style="list-style-type: none"> • Corporate Identity • Verbot verleumderische, beleidigende, rassistische Inhalte • Verbot Versendung sensibler, vertraulicher oder gesetzlich geschützter Inhalte, Weiterleitung an unberechtigte Leser • Regeln zu Versand von Informationen (erlaubt/verboten) • Erlaubte und verbotene Formate • Regelung Abwesenheit und Vertretung • Einsatz Signatur und Verschlüsselung bei kritischen Mails • Ablageregeln für E-Mails mit fachlichem/internen Bezug • Behandlung eingehende verschlüsselte E-Mails – Limitierung Speicherraum für Mails
Leistungs- und Verhaltenskontrolle	– Keine Nutzung von Daten zur Kontrolle von Mitarbeitern, Verwendung nur durch zugriffsberechtigte Personen
Protokollierung von Daten	– Definition von Protokolldaten und Löschfristen (z.B. 3 Monate) – Auswertung anonymisierter Daten f. Statistiken, Kostenverrechnung – Sichtung von Protokolldaten durch AG unter Hinzuziehung von Betriebsrat bei Missbrauchsverdacht
Einsatz Sicherheitssoftware	– Darstellung der Verwendung von Virenschanner, Spam-Filter
Zugriffsberechtigungen	– Zugriff im Vertretungs-/Krankheitsfalle – Aufstellung zugriffsberechtigter Personen
Qualifizierung von Mitarbeitern	– Schulung Systemadministratoren und Mitarbeiter in der Nutzung
Rechte Betriebsrat	– Kontrollmöglichkeit der Betriebsvereinbarung wie z.B. Sichtung Räumlichkeiten, Konfigurationen, Systemprotokolle etc.
Sanktionen/Verstöße	– Abgestuftes Verfahren bei Missbrauchsverdacht

Fazit

Wer den Einsatz einer E-Mail-Archivierungs-Lösung plant, sollte sich nicht durch Aussagen zu Rechtsanforderungen verunsichern lassen, die sich häufig aus eigen-wirtschaftlichem Interesse von Anbietern formulieren, für die es objektiv betrachtet keine Rechtsgrundlage gibt.

Anwender sollten zunächst ihre individuelle Rechtslage und Verpflichtungen klären, bevor sie in voreuseilendem Gehorsam ggf. unnötige Compliance-Investitionen tätigen.

Eine reine Mail-Archivierung löst nicht alle Compliance-Probleme sondern kann ggf. dort unterstützen. Der Einsatz eines Mail-Archivs zur Entlastung der Mail-Datenbank kann

sinnvoll sein, bedarf aber immer einer wirtschaftlichen Betrachtung der Gesamtkosten für den dauerhaften Betrieb.

Die am Markt zahlreich angebotenen E-Mail-Archivierungslösungen weisen gravierende Unterschiede bezüglich Funktionalität, Architektur, Zukunftsfähigkeit und Integrationsfähigkeit in führende Anwendungssysteme auf. Dies gilt insbesondere für die Anwender-getriebenen Funktionen und Komfort für die Endanwender.

Der System-getriebene Ansatz verlangt immer nach einer klaren Regelung über den Umgang mit privaten E-Mails.