

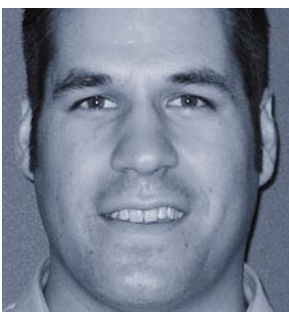
E-Mail-Archivierung – mehr als eine technische Frage

Die Archivierung von E-Mails ist in den letzten Jahren zu einem bedeutenden Thema in der Informationstechnologie geworden. Neben technischen Aspekten empfiehlt es sich, organisatorische Fragen und rechtliche Vorgaben zu beachten. *Simone Bliem, Elias Mayer*



Simone Bliem

ist Account Manager ECM bei der Abraxas Informatik AG
simone.bliem@abraxas.ch



Elias Mayer

ist Business Consultant bei der Abraxas Informatik AG
elias.mayer@abraxas.ch

Keine Frage, E-Mails haben sich in der Geschäftswelt zu einem unersetzlichen Kommunikationsmedium entwickelt. Die Zahlen sprechen für sich: Während im Jahr 2002 noch 23 Milliarden E-Mails pro Tag versendet wurden, sind es vier Jahre später bereits 171 Milliarden (gemäss Radicati Group). Ein Ende des Wachstums ist vorerst nicht abzusehen.

Die rasante Zunahme hat schwer wiegende Auswirkungen. Aufgrund der Datenflut steigen der Speicherbedarf und der Zeitaufwand für die E-Mail-Verwaltung. Das Aufsuchen alter E-Mails zum Beispiel kostet Zeit - und Geld. Mehr noch: In den E-Mail-Systemen ruht inzwischen ein erheblicher Teil der geschäftskritischen Informationen. Je nach Untersuchung ist die Rede von 35 bis 75 Prozent.

E-Mail-Server überfordert

Um den oben genannten Auswirkungen entgegenzutreten und die wertvollen Informationen zu erhalten, lohnt sich die Einführung einer geregelten Archivierungslösung für E-Mails. E-Mail-Server sind aufgrund der stetig wachsenden Mailboxen technisch immer schwieriger zu verwalten. Die Systeme werden instabil und die für Datensicherungen reservierte Zeit reicht nicht mehr aus, um die Daten zuverlässig zu sichern. Hinzu kommt: Das Verwalten und Speichern von E-Mail-Daten innerhalb der E-Mail-Systeme ist vergleichsweise teuer.

Mit der Auslagerung von E-Mails in spezielle Archivierungssysteme lässt sich der Mailserver problemlos entlasten. Und die Verlagerung von älteren Nachrichten auf preiswerte Langzeitspeicher spart Kosten. So weit so gut. Aus technischer Sicht klingt dies nachvollziehbar. Was aber gilt es aus rechtlicher Sicht rund um das Schlagwort E-Mail zu beachten?

Rechtliche Vorgaben

In der Schweiz wurden in den vergangenen Jahren verschiedene Gesetze geschaffen, die den Umgang mit elektronisch geführten Ge-

schäftsbüchern, Buchungsbelegen und der Geschäftskorrespondenz regeln. Was viele nicht wissen: Je nach Inhalt gelten E-Mails als Geschäftskorrespondenz und sind mindestens zehn Jahre aufzubewahren. Unter Geschäftskorrespondenz fallen alle Dokumente zu geschäftlichen und bilanzrelevanten Aktivitäten. Alles, was also vertraglich, steuerrechtlich und nach Bestimmungen der kaufmännischen Buchführung relevant ist, untersteht vollumfänglich den Aufbewahrungsvorschriften.

Neben dem Datenschutzgesetz ist die Geschäftsbücherverordnung (GeBüV) die wichtigste gesetzliche Grundlage für den Umgang mit der elektronischen Korrespondenz. Seit dem 1. Juni 2002 ist die elektronische Führung und Aufbewahrung von Geschäftsbüchern, Buchungsbelegen und der Geschäftskorrespondenz ausdrücklich erlaubt. Die rechtlichen Bestimmungen sind in Art. 957 - 963 OR und in der «Verordnung über die Führung und Aufbewahrung der Geschäftsbücher» vom 24. April 2002 (GeBüV) geregelt.

Folgende Grundsätze der ordnungsgemässen Aufbewahrung sind in der GeBüV geregelt:

- Datenintegrität (Echtheit und Unverfälschbarkeit)
- Feststellen von Änderungen im Nachhinein
- Allgemeine Sorgfaltspflichten
- Verfügbarkeit binnen angemessener Frist
- Trennung von archivierter und aktueller Information
- Systematisches Inventarisieren von Informationen
- Zugriffe und Zutritte sind aufzuzeichnen
- Sicherstellen jederzeitiger Lesbarkeit der Daten
- Anforderungen an die Migration von Daten

Das Einhalten dieser Grundsätze und damit die Pflicht zur revisionssicheren Aufbewahrung von Geschäftskorrespondenz liegen in der Verantwortung der Führungskräfte.

Organisatorische Aspekte kaum beachtet

Neben technischen Begebenheiten und rechtlichen Grundlagen spielen auch organisatorische Aspekte eine wichtige Rolle. Leider werden diese oft stiefmütterlich behandelt. Doch betrachtet man die E-Mail-Archivierung aus Sicht der Führung, der IT-Verantwortlichen oder der Anwender, wird schnell klar, welche unterschiedliche Anforderungen die verschiedenen Anspruchsgruppen stellen:

- Mail-Archivierung aus Sicht der Führung:

Führungskräfte sollen ihren Mitarbeitern Werkzeuge zur Verfügung stellen, die die tägliche Arbeit erleichtern und die Arbeitseffizienz steigern. Die Sorgfaltspflicht der Unternehmensführung lässt sich in fünf Bereiche gliedern: Analyse, Erfüllen der Mindestanforderungen, Festlegen von Massnahmen, Umsetzen und Kontrollieren sowie Korrigieren und Dokumentieren. Daher spielen aus Sicht der Führung vor allem rechtliche Vorgaben eine entscheidende Rolle. E-Mail-Archivierung ist Chefsache.

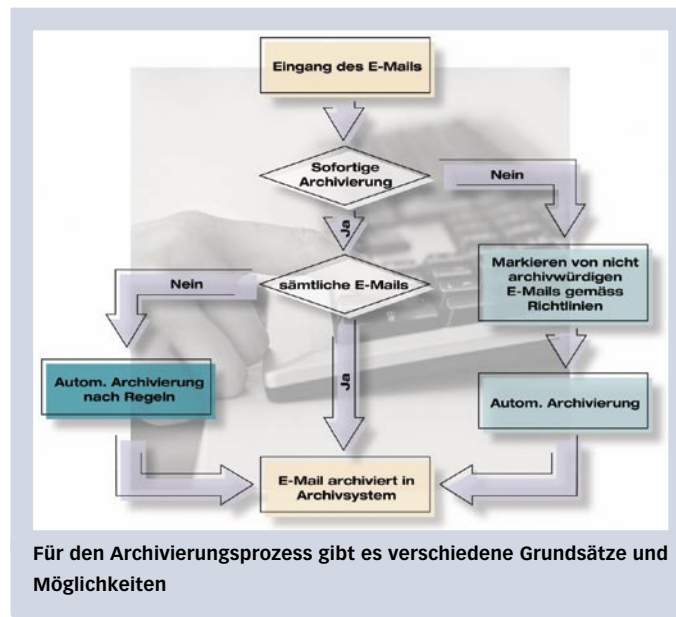
- E-Mail-Archivierung aus Sicht der IT-Verantwortlichen:

IT-Verantwortliche müssen einen reibungslosen Betrieb der Infrastruktur garantieren und dabei die IT-Kosten im Griff behalten. Sie interessieren sich für den Nutzen einer Auslagerung vom produktiven System auf ein kostengünstiges Langzeitmedium.

- E-Mail-Archivierung aus Sicht der Anwender:

Für den Anwender gehört die E-Mail neben dem Telefon zum wichtigsten Kommunikationsmedium überhaupt. E-Mails sind aus der modernen Geschäftswelt nicht mehr wegzudenken. Sie unterstützen die Benutzer bei der Durchführung zahlreicher Prozesse. Neben all diesen positiven Aspekten kann das Bearbeiten und Managen von E-Mails zur Belastung für die Anwender werden. Die Suche nach alten E-Mails oder Attachments wird umständlich und zeitraubend. Daher ist es für den Anwender von grosser Bedeutung, dass die E-Mail-Archivierung den Umgang mit den elektronischen Nachrichten erleichtert.

Neben den Bedürfnissen der verschiedenen Anspruchsgruppen sind für den Archivie-



rungsprozess einige Fragen zuvor zu beantworten. Die zu untersuchenden Punkte lassen sich wie folgt gruppieren (siehe Grafik):

- Grundsätze des Archivierungsprozesses: zu archivierende Objekte, Umfang, Integration in bestehende Lösung
- Kategorisierung: nach Betreff, Inhalt, Absender
- Komprimierung
- Virensan
- Speichermedium: Festplatte, RAID-System, WORM-Medium
- Administration und Sicherheit: Spiegelung, Backup, Zugriffsrechte
- Entsorgung: Aufbewahrungszeiten, Speicherung nach Ablauf der Aufbewahrungszeit
- Suchen und Finden: Schlagworte, Indexierung, Suchkriterien

Sofort oder erst später archivieren?

Wird eine E-Mail im Posteingang empfangen, so stellt sich als Erstes die Frage, ob sie sofort oder erst nach einem bestimmten Zeitraum archiviert werden soll. Zu beachten gilt es insbesondere, dass die Integrität (Echtheit und Unverfälschbarkeit) bei der sofortigen Archivierung eher gewährleistet ist. Zudem müssen die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes durch interne Weisungen und Richtlinien bezüglich des privaten E-Mail-Verkehrs eingehalten werden.

Alle oder nur relevante E-Mails archivieren?

Weiter muss geklärt sein, ob sämtliche E-Mails oder nur geschäftsrelevante Nachrichten archiviert werden sollen. Daraus ergibt sich bereits die nächste Frage: Welche

E-Mails gelten als geschäftsrelevant? Hat es Sinn, diese E-Mails in verschiedene Klassen einzuteilen, und wer nimmt diese Einteilung vor? Wird die sofortige Archivierung geschäftsrelevanter E-Mails gewählt, so muss das System wissen, welche E-Mails genau archiviert werden sollen. Auch die gesendeten E-Mails dürfen nicht vergessen werden, spielen diese doch im Rahmen der Beweiskraft eine wichtige Rolle.

Werden geschäftsrelevante E-Mails erst nach einem bestimmten Zeitraum archiviert, müssen nicht geschäftsrelevante Nachrichten vorher gelöscht oder speziell gekennzeichnet werden, damit schlussendlich die relevanten Nachrichten im Archiv abgelegt werden. Dabei gilt es auch zu berücksichtigen, dass die Anwender wissen müssen, welche E-Mails nun als geschäftsrelevant einzustufen sind und welche nicht. Dafür braucht es klare Weisungen und Richtlinien.

Neben inhaltlichen Fragestellungen muss auch definiert sein, wie vorhandene E-Mails (z.B. in lokalen Archivdateien wie *.pst) und Dateianhänge gemanagt und sinngemäss ins Archivsystem eingebunden werden können.

Einbindung in digitales Aktenmanagement und ECM-Strategie

Die gesetzlichen Bestimmungen verweisen zusätzlich auf allgemein anerkannte Normen, Fachempfehlungen und Standards wie zum Beispiel die ISO-Norm 15489 (Records Management = digitales Aktenmanagement) und eCH-Standards.

Ziel des digitalen Aktenmanagements ist es, alle geschäftsrelevanten Inhalte in Dossiers zu sammeln. Eine geschäftsrelevante Information als Inhalt einer E-Mail stellt nichts anderes als ein Dossierbestandteil dar. E-Mails können als elektronische Unterlagen betrachtet werden – mit einer unkomplizierten Metadaten-Struktur und der gesamten Bandbreite möglicher Attachment-Formate. Der Begriff der E-Mail-Archivierung ist aus dieser Sichtweise ebenfalls im Zusammenhang mit digitalem Aktenmanagement zu betrachten.

E-Mail-Archivierung kann kurzfristig zur Entlastung des produktiven E-Mail-Systems eingeführt werden, muss jedoch langfristig in dem Gesamtkontext einer Enterprise-Content-Management-Strategie verankert sein. ■