

## Protokoll zum Workshop Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals

Seite 1 von 10

Datum: **12. Oktober 2018** Status: **abgestimmt**

Ort: **53111 Bonn, Berliner Platz 2, Sitzungsraum 1 im Stadthaus** Zeitraum: **11:00 Uhr-14:30 Uhr**

Teilnehmer: Landeshauptstadt Düsseldorf

- Mona Wolke (Amt für Einwohnerwesen)

Bundesstadt Bonn

- Daniel Dick (Stabstelle IT-Sicherheit und IT-Strategie, Personal und Organisationsamt)
- Thomas Fricke (Abteilungsleiter Dienstleistungszentrum, Bürgerdienste Amt 33)
- Bianca Dembach (Projektgruppe E-Government, Personal- und Organisationsamt)

Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI)

- Dr. Niels R ath (BSI, Referat D12 - eID-Technologien und Chipkarten)
- Marina Voigtländer (BSI, Referat D11 - eID-Anwendungen im E-Government)
- Jennifer Breuer (BSI, Referat D11 - eID-Anwendungen im E-Government)

buergerservice.org e.V.

- Rudolf Philipeit (Vorsitzender buergerservice.org)
- Sascha Jakubek (Mitglied Deutsche Telekom)
- Günter Weick (Ehrenamtlicher Berater)

Verteiler: Teilnehmer und Interessierte Erstellt am 16.10.2018 Erstellt von: Rudolf Philipeit

\*A=Aktivit at, B=Beschluss, E=Empfehlung, F=Feststellung, I=Information

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
Einleitung			
<b>TOP 1: Begrüßung, Einleitung</b>			
I	Philipeit/alle	<p>Nach einer Begrüßungs- und Vorstellungsrunde erläutert Herr Philipeit den Ausgangspunkt und den Anspruch der Veranstaltung:</p> <p><b>Ausgangspunkt</b></p> <p>Die SIDbox (Secure ID-Box) wurde von der SiXFORM GmbH in Kooperation mit dem Verein buergerservice.org e.V. und der Deutschen Telekom entwickelt. Sie basiert auf einem Linux-Live-System und funktioniert mit den meisten handelsüblichen PCs/Notebooks. Die SIDbox ermöglicht Plug&amp;Play für die sichere Nutzung der Online-Ausweisfunktion des Deutschen Personalausweises (eID) und dem damit erreichbaren Dienstangebot an entsprechend frequentierten Orten.</p>	

**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
		<p>Vorrangig handelt es sich dabei im ersten Schritt um Bürgerämter. Zukünftig sollen auch andere Aufstellorte für Bürgerterminals von der SIDbox profitieren können: Autohäuser für den Bereich iKFZ, Vereine und Hochschulen für die Beantragung von Führungszeugnissen, Hotels für automatisches Checkin/Checkout inkl. Meldeschein, Arztpraxen und Anwaltskanzleien für die Registrierung zur Volksverschlüsselung oder De-Mail, Finanzberater für den schnellen Abruf der Rentenauskunft, Elektriker für das Onboarding zu Smarthome-Devices u.v.m.).</p> <p>Im Vorfeld des 3-monatigen Testbetriebs eines SIDbox-Bürgerterminals im Dienstleistungszentrum der Stadt Bonn wurde von den Beteiligten auf Seiten der Stadt Bonn und von buergerservice.org das Thema Sicherheit beim Online-Ausweisen an öffentlichen Terminals intensiv diskutiert und weiterentwickelt.</p> <p><b>Anspruch der Veranstaltung</b></p> <p>Im Workshop sollen die vorgenommenen Härtungsmaßnahmen gemeinsam mit Mitarbeitern des BSI an einem Gerät im Echtbetrieb erörtert und auf Basis der Darstellungen seitens des Vereins buergerservice.org diskutiert werden. Die sich aus der Diskussion ergebenden Aussagen sollen im Rahmen des Protokolls auch anderen interessierten Kommunen zur Verfügung gestellt werden.</p>	
<p><b>TOP 2: SIDbox-Bürgerterminal in der Landeshauptstadt Düsseldorf - ein Erfahrungsbericht nach den ersten 100 Tagen</b></p>			
I	Wolke	<p>Frau Wolke berichtet von einem erfolgreichen Start des Serviceterminals im Mai 2018 in der LH Düsseldorf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit dem Terminal wurde eine Werbeoffensive zur eID gestartet</li> <li>• Mit Hilfe der Serviceterminals (es werden weitere beschafft) soll dem zunehmenden Arbeitsaufkommen bei weiter schwindenden Personalressourcen begegnet werden</li> <li>• Jahrelang wurde die eID-Freischaltung als unbedeutend angesehen. Die LH Düsseldorf will diesen Mißstand so schnell wie möglich korrigieren und das eID-Potenzial erschließen</li> <li>• Es wurde eine FastLane für die Freischaltung der eID eingerichtet (ohne Wartezeit sofort den Personalausweis freischalten, bzw. eine PIN-Neuvergabe durchführen)</li> <li>• „Verwaltung heute“ live erleben – „eID-Funktion am Serviceterminal als Türöffner zur online-Welt der Verwaltung“</li> <li>• Seit 14. Mai 2018 (Anm.: Einschaltung Serviceterminal s. <a href="http://www.buergerservice.org/aktuell/20180514duesseldorf/">http://www.buergerservice.org/aktuell/20180514duesseldorf/</a> ) wurden 625 eIDs aufgrund des Serviceterminals eingeschaltet</li> </ul>	

**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es fehlt aus Bürgersicht an sinnvollen, nutzerfreundlichen und intuitiv nutzbaren eID-Anwendungen</li> <li>• Die Anwendung Führungszeugnis online birgt allein in Düsseldorf (33.000 Anträge jährlich) enormes Potenzial für das Serviceterminal. Die Anwendung kann allerdings zum heutigen Zeitpunkt nur mit einer Betreuung am Terminal von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden. Hier ist dringend eine Verbesserung der Usability dieser Anwendung notwendig. Die Bezahlmöglichkeiten müssen am Bedarf ausgerichtet werden.</li> <li>• Die Anwendung Bewohnerparkausweis hat nach Einführung vor wenigen Monaten aufgrund der Einfachheit sofort 76% Online-Nutzung erreicht. Am Serviceterminal wird aufgrund der Möglichkeit den Bewohnerparkausweis mit eID noch leichter zu bekommen eine Motivation zur Freischaltung über die FastLane ausgelöst.</li> </ul> <p>Weitere Informationen können dem als Anlage beigefügten Vortrag von Frau Wolke entnommen werden.</p>	
<p><b>TOP 3: Vorstellung SIDbox mit Schwerpunkt Sicherheitsanforderungen</b></p>			
I	Philipeit	<p><b>Allgemein</b></p> <p>Die SIDbox kann an nahezu jedem Standard-PC/Notebook (Wirts-PC) per USB angeschlossen werden. Durch die BIOS-Einstellung "Booten von USB" verwandelt sich der Standard-PC damit zu einem Bürgerterminal für alle Dienste mit Online-Ausweisfunktion.</p> <p>Die SIDbox ist eine der sichersten Möglichkeiten, das Internet zu nutzen, ohne sich um Schadprogramme oder die Sicherheit seiner Daten Gedanken machen zu müssen. Selbstverständlich gilt dies nur, wenn der Rechner mit der SIDbox gestartet wird. Die SIDbox nimmt keine Änderungen am Wirts-PC vor.</p> <p>Die SIDbox wurde von der SIXFORM GmbH in Kooperation mit dem Verein buergerservice.org e.V. und der Deutschen Telekom entwickelt. Sie basiert auf einem Linux-Live-System und funktioniert mit den meisten handelsüblichen PCs und Notebooks. Das speziell gehärtete und angepasste Linux-Betriebssystem garantiert ein hohes Maß an Sicherheit auch ohne regelmäßige Updates. Die Usability wurde an den Sicherheitsanforderungen ausgerichtet.</p>	

## Protokoll zum Workshop Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals

Seite 4 von 10

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
	Philipeit	<p><b>Was kann die SIDbox</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Netzzugang: Das Betriebssystem der SIDbox unterstützt direkt und ohne weitere Konfiguration den Internetzugang mittels LAN (DHCP). Weitere Netzverbindungen (WLAN, Mobilfunk-Stick usw.) können von einem Administrator eingerichtet werden.</li> <li>• Konfigurationseinstellungen können vom Administrator auf der SIDbox gespeichert werden und müssen beim nächsten Start nicht erneut eingegeben werden.</li> <li>• Als Webbrowser kommt Firefox zum Einsatz. Zur Erhöhung der Sicherheit und des Komforts für Nutzer und evtl. Betreiber wurde dem Firefox ein Kiosk-Add-on hinzugefügt. Der Administrator der SIDbox kann den Kiosk-Modus sehr detailliert konfigurieren.</li> <li>• Mit der SIDbox lassen sich PDF-Dateien mit dem Adobe Reader betrachten und im Falle von freigeschalteten PDF-Formularen auch bearbeiten und auf einen USB-Stick abspeichern.</li> <li>• Schulungsvideos zur Online-Ausweisfunktion (YouTube) können betrachtet werden.</li> <li>• Webseiten und PDF-Dateien lassen sich auf vorher konfigurierten Druckern ausdrucken.</li> <li>• PDF-Dateien (z.B. Rentenauskunft oder eine Auskunft aus dem Kraftfahrt-Bundesamt in Flensburg usw.) können auf einen USB-Stick abgespeichert werden.</li> <li>• Über einen USB-Stick können für die Dienstenutzung erforderliche Dateien hochgeladen werden.</li> <li>• Passende Scanner können konfiguriert werden.</li> <li>• Mit der installierten AusweisApp2 des Bundes können auch Änderungen der PIN des Personalausweises vorgenommen werden.</li> <li>• Auf der Standard-Landingpage können die bundesweit beliebtesten Anwendungen direkt angewählt werden.</li> <li>• Über die Auswahl Formulare und Portal(e) können die Anwendungen einer Kommune direkt erreicht werden.</li> </ul>	
	Philipeit	<p><b>Sicherheitsanforderungen an die SIDbox</b></p> <p>Ursprüngliches Ziel bei der Konzeption der SIDbox war es, eine sehr sichere Lösung zur Nutzung der Dienstangebote für die Online-Ausweisfunktion des Deutschen Personalausweises im Internet über Konzentrationpunkte für eine möglichst große Zielgruppe bereitzustellen.</p> <p>Gemeinsam mit den zuständigen Personen der Bundesstadt Bonn wurden die ursprünglichen Ziele um weitere Sicherheitsanforderungen zum Schutz der Betreiber von SIDbox-Bürgerterminals ergänzt.</p>	

## Protokoll zum Workshop Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals

Seite 5 von 10

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
		<p>Die Sicherheitsanforderungen im Einzelnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Vollständige Privatsphäre für den Nutzer herstellen.</b> Das Auspähen oder beeinflussen der Nutzeraktionen durch Dritte muss unterbunden werden.</li> <li>• <b>Missbräuchliche Nutzung verhindern.</b> Der Betrieb der SIDbox an öffentlich zugänglichen Stellen, z.B. als Bürgerterminal, muss ohne Beaufsichtigung möglich sein. Eine missbräuchliche Nutzung, z.B. durch Aufrufen unerwünschter Seiten oder eine Manipulation des SIDbox-Terminals und oder seiner Umgebung, muss verhindert werden.</li> <li>• <b>Schutz der Festplatte im Wirts-PC.</b> Während des Betriebs eines PCs mit der SIDbox muss die Verbindung zur Festplatte im Wirts-PC abgeschaltet sein. Diese Forderung ist aus zwei Gründen von Bedeutung:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auf der Festplatte im Wirts-PC könnten Schadprogramme oder Nutzerdaten abgespeichert werden. Das muss verhindert werden.</li> <li>2. Im Hybridbetrieb eines PCs/Notebooks, z.B. als Sachbearbeiter-PC und als SIDbox-Bürgerterminal darf keinerlei Zugriff auf die Daten des Sachbearbeiter PCs möglich sein.</li> </ol> </li> </ul> <p>Usability</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die SIDbox soll auf möglichst allen PCs funktionieren.</li> <li>• Benutzereinstellungen (wie Zugangsdaten zum Internet (z.B. WLAN) oder Druckerkonfiguration) müssen sich durch den Administrator speichern lassen, so dass sie nicht bei jeder Nutzung neu eingegeben werden müssen.</li> <li>• Die SIDbox soll einfach zu bedienen sein und den Internetnutzer vor Fehlbedienungen schützen.</li> <li>• Die Sicherheit darf nicht von regelmäßigen Updates für Software oder Viren-Schutzprogramme abhängen.</li> <li>• Alle Dienstangebote für die Online-Ausweisfunktion sollen sich nutzen lassen – auch die mit aktiven Inhalten.</li> <li>• Für den Upload oder Download von digitalen Dokumenten muss ein USB-Port für den Benutzer zugänglich sein.</li> <li>• Für den Upload von Papierdokumenten muss der sichere Betrieb eines Scanners ermöglicht werden.</li> <li>• Das Bürgerterminal muss mit einem Basiskartenlesegerät arbeiten. Ein Standard- oder Komfortkartenlesegerät mit eigenem zweizeiliges Display und PIN-Tastatur sind ohne persönliche Betreuung nicht intuitiv nutzbar.</li> </ul>	

**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
<b>Mittagspause</b>			
<b>TOP 4: Livedemo am Bürgerterminal der Bundesstadt Bonn</b>			
Id	Alle	Im Rahmen der Livedemo wurden im Besonderen die Schaltmatte, das Terminalgehäuse mit dem direkt am eingeschlossenen PC eingesteckten USB-Stick und der Drucker erläutert und getestet.	
<b>TOP 5: Vorstellung der Sicherheitsmaßnahmen und Expertendiskussion hierzu</b>			
I	Philipeit	<b>Sicherheitsmaßnahmen zur Umsetzung der Anforderungen aus dem Bereich Sicherheit und Usability</b>  <b>Grundsätzliches</b>  Auch die Anwendungen auf der SIDbox haben Schwachstellen, die zur heimlichen Ausführung von Schadprogrammen ausgenutzt werden könnten – keine Software ist fehlerfrei. Die fehlende Möglichkeit ständig aktuelle Updates auf die SIDbox zu spielen muss im Gesamtsystem der Sicherheitsmaßnahmen berücksichtigt werden.	
F	Alle	<b>Diskussion zum Punkt Grundsätzliches</b>  Durch die besondere hardware- und softwaretechnische Konstruktion der SIDbox erscheint eine persistente Manipulation durch Schadprogramme bei der Nutzung des Gesamtsystems praktisch ausgeschlossen. Die Firewall, sowie exponierte Bestandteile des Betriebssystems, als direkt erreichbare Komponenten müssen jedoch unter Beobachtung stehen. An dieser Stelle könnte ein Update ausserhalb der Tauschzyklen der SIDbox erforderlich werden.  Sämtliche aufgerufenen Webseiten (inkl. dem Portal) müssen zum Schutz der Inhaltsdaten über HTTPS aufgerufen werden.	
I	Philipeit	<b>Maßnahme: Schreibgeschütztes Betriebssystem (Linux-Live-System)</b>  Das Betriebssystem, welches ein PC aus der SIDbox heraus startet, ist schreibgeschützt. D.h., nach jedem Neustart wird ein Betriebssystem ohne jegliche Schadsoftware gestartet. Sämtliche Spuren von den	



**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
		<p>vorherigen Nutzern sind vollständig gelöscht.</p> <p>Der Schreibschutz wird mit einem USB 3.0-Speicherstick mit Schreibschutzschalter realisiert (aktuell: Kanguru FlashBlu30 USB-Speicherstick mit 8 GB). Es handelt sich hierbei um einen physikalischen Schutz. Das Beschreiben oder Verändern wird durch eine Unterbrechung der für das Schreiben erforderlichen elektrischen Spannung verhindert.</p> <p>Der Schreibschutzschalter selbst und verdeckte USB-Anschlüsse in der SIDbox können durch drei wesentliche bauliche Maßnahmen geschützt werden</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Das Gehäuse der SIDbox wird mit einer Spezialschraube versehen, welche nur mit einem Spezialwerkzeug geöffnet werden kann.</li> <li>2. Das Gehäuse der SIDbox wird mit einer Abreißschraube versehen (Sicherungsschraube mit Teilabdrehkopf). Die Schraube besitzt einen abgesetzten Kopf, der sich beim Festziehen durch die definierte Einschnürung unterhalb des Kopfes bei einem festgelegten Drehmoment absichert. Der verbleibende Teil besitzt keine Möglichkeit die Schraubverbindung zu lösen.</li> <li>3. Verwendung eines professionellen Terminalgehäuses, welches nur mit einem Schlüssel geöffnet werden kann. Bei dieser Variante wird der USB-Speicherstick aus der SIDbox herausgenommen und direkt am PC im Terminal angesteckt und somit mit „eingesperrt“.</li> </ol>	
F	Alle	<p><b>Diskussion zur Maßnahme Schreibgeschütztes Betriebssystem (Linux-Live-System):</b></p> <p>Die Live-System-Logik gewährt die Sicherheit. Der physikalische Schreibschutz bedeutet, dass jegliche Manipulation nur vor Ort am Gerät selbst vorgenommen werden kann. Eine permanente Manipulation aus dem Netz erscheint bei Berücksichtigung „Neustart“ (s.u.) damit unmöglich. Verbleibend ist eine Gefahr durch jedesmal zur Laufzeit erneut erfolgende Manipulation (z.B. durch Platzieren von Schadcode im Portal o.Ä.).</p> <p>Zu Empfehlen ist eine Versiegelung am Gehäuse, um jegliche Manipulation sofort sichtbar zu machen. Die beiden anderen Varianten (Verschraubung und „Einsperren“) können situationsbedingt ein ausreichender oder zusätzlicher Schutz sein.</p>	

**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
I	Philipeit	<p><b>Maßnahme: Neustart vor und nach jeder Nutzung</b></p> <p>Um die hohe Sicherheit der SIDbox uneingeschränkt gewährleisten zu können, ist vor und nach jeder Nutzung ein Neustart der SIDbox unbedingt notwendig. Um die Neustart-Funktion zu gewährleisten sind drei Varianten möglich:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eine begrenzte Nutzerzahl (z.B. die Mitglieder in einem Sportverein, welche die SIDbox für die Beantragung von Führungszeugnissen im Vereinsheim verwenden), werden im Umgang mit der SIDbox und die Bedeutung des Neustarts eingewiesen.</li> <li>2. Eine nicht überschaubare Nutzerzahl wird durch einen ständigen Betreuer am Bürgerterminal unterstützt. Das Terminal hat zum bequemen Aus- und Einschalten einen Neustartknopf.</li> <li>3. Für den Betrieb der SIDbox in einer unbeaufsichtigten Umgebung wird eine Schaltmatte (z.B. am Boden vor einer Terminalbauweise) eingesetzt. Sobald eine Person vor das Gerät tritt, erhält das Gerät Strom und bootet. Sobald die Person sich vom Gerät entfernt, wird das Gerät stromlos und ist ausgeschaltet.</li> </ol>	
F	Alle	<p><b>Diskussion zur Maßnahme Neustart vor und nach jeder Nutzung</b></p> <p>Die Kombination aus SIDbox-Terminal und Schaltmatte stellt z. Zt. eine der besten Möglichkeit dar, um eine sichere Nutzung der eID auch im öffentlichen Raum zu ermöglichen. Die beiden anderen Varianten sind für den beschriebenen Zweck ausreichende Schutzmaßnahmen.</p>	
I	Philipeit	<p><b>Maßnahme: Browser im Kiosk-Modus</b></p> <p>Nach dem Start wird automatisch der Browser im Kiosk-Modus aufgerufen. D. h. es können nur die vorgesehenen Seiten mit den Dienstangeboten für die Online-Ausweisfunktion erreicht werden.</p>	
F	Alle	<p><b>Diskussion zur Maßnahme Browser im Kiosk-Modus</b></p> <p>Die Dienstangebote zur eID und andere Webseiten der öffentlichen Verwaltung können als vertrauenswürdig angesehen werden und stehen unter einer „Kontrolle“. Gefahren sind bei diesen Angeboten weitgehend ausgeschlossen. Der Kiosk.Modus muss jedoch das „Ausbrechen“ auf andere Webseiten geeignet verhindern.</p> <p>Dem Start-Portal mit den Verlinkungen auf die Dienstangebote kommt hier darüber hinaus auch eine wichtige Bedeutung zu. Denkbar wäre es hier statt einem Online-Portal statische HTML Seiten vom schreibgeschützten Betriebssystem zu laden.</p>	



## Protokoll zum Workshop Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals

Seite 9 von 10

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
I	Philipeit	<b>Maßnahme: Firewall blockiert jegliche Anfragen aus dem Netz</b> Das Betriebssystem der SIDbox antwortet nicht auf Anfragen aus dem Netz	
F	Alle	<b>Diskussion zur Maßnahme Firewall blockiert jegliche Anfragen aus dem Netz</b> Die Blockade verhindert, dass direkte Angriffe aus dem Netz ausgeführt werden können. Die besondere Bedeutung der Firewall heißt aber, dass Patches der Firewall konsequent betrachtet werden müssen. Bei Bedarf muss ein vorzeitiger Austausch oder Update der SIDbox erfolgen, damit relevante Schwachstellen der Firewall behoben werden.	
I	Philipeit	<b>Maßnahme: Zugang zur Kommandozeile deaktiviert</b> Während der Nutzung der SIDbox ist der Aufruf der Kommandozeile blockiert.	
F	Alle	<b>Diskussion zur Maßnahme Zugang zur Kommandozeile deaktiviert</b> Die Blockade der Kommandozeile ist zum Schutz der Betreiber unbedingt erforderlich.	
I	Philipeit	<b>Maßnahme: Konfigurationsprogramme im Normalbetrieb entfernt</b> Kritische Konfigurationsprogramme wie das Anlegen und Pflegen von Benutzern (users-admin), das Aktualisieren (update-manager) oder die Softwareeigenschaften (software-properties-gtk) wurden entfernt.	
F	Alle	<b>Diskussion zur Maßnahme Konfigurationsprogramme im Normalbetrieb entfernt</b> Das Löschen der Administrationsprogramme ist zum Schutz der Betreiber unbedingt erforderlich.	
I	Philipeit	<b>Maßnahme: Sichere Nutzung des USB-Port möglich</b> Selbst Bad-USB-Angriffe (Vortäuschen einer Tastatur mit entsprechenden Programmbefehlen) stellen keine Gefahr dar, da der Zugang zur Kommandozeile nicht möglich ist.	
F	Alle	<b>Diskussion zur Maßnahme Sichere Nutzung des USB-Port möglich</b> Über den USB-Anschluss kann mit Bad-USB oder auch durch direkten	

**Protokoll zum Workshop  
Security- und Usability-Aspekte beim Online-Ausweisen an Bürgerterminals**

Seite 10 von 10

Ergebnis- art*	Betroffene Stelle	Ergebnisse	Solltermin
		Anschluss einer Tastatur eine eingeschränkte Tastatur am Terminal umgangen werden. Aufgrund der anderen Sicherheitsmaßnahmen geht hieraus keine direkte Gefahr für den Nutzer oder den Betreiber aus. Es muss jedoch sichergestellt sein, dass keine unberechtigten USB-Geräte (Speichermedien, Keylogger, o.Ä.) dauerhaft an einem der (verdeckten) USB-Ports eingesteckt sind.	
I	Philipeit	<p><b>Fazit</b></p> <p>Mit der SIDbox steht in Verbindung mit einem Standard-PC/-Notebook ein sehr sicheres Endgeräte für die Nutzung der Online-Ausweisfunktion zur Verfügung. Dabei wird der Anspruch von „Plug and Play“ vollständig umgesetzt.</p>	
F	Alle	<p><b>Diskussion zum Fazit</b></p> <p>Es gibt keine 100% Sicherheit. In Relation zu einem ungepflegten Consumer-PC oder normalen öffentlich zugänglichen Arbeitsplätzen ist die Kombination SIDbox + PC/Notebook um ein Vielfaches sicherer.</p>	
<p><b>Ende</b></p>			

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Protokollführer (Rudolf Philipeit)

Service-terminal  
Stadt Düsseldorf

# Service- terminal Düsseldorf



Landeshauptstadt Düsseldorf

Düsseldorf Nähe trifft Freiheit

# Serviceterminal Stadt Düsseldorf

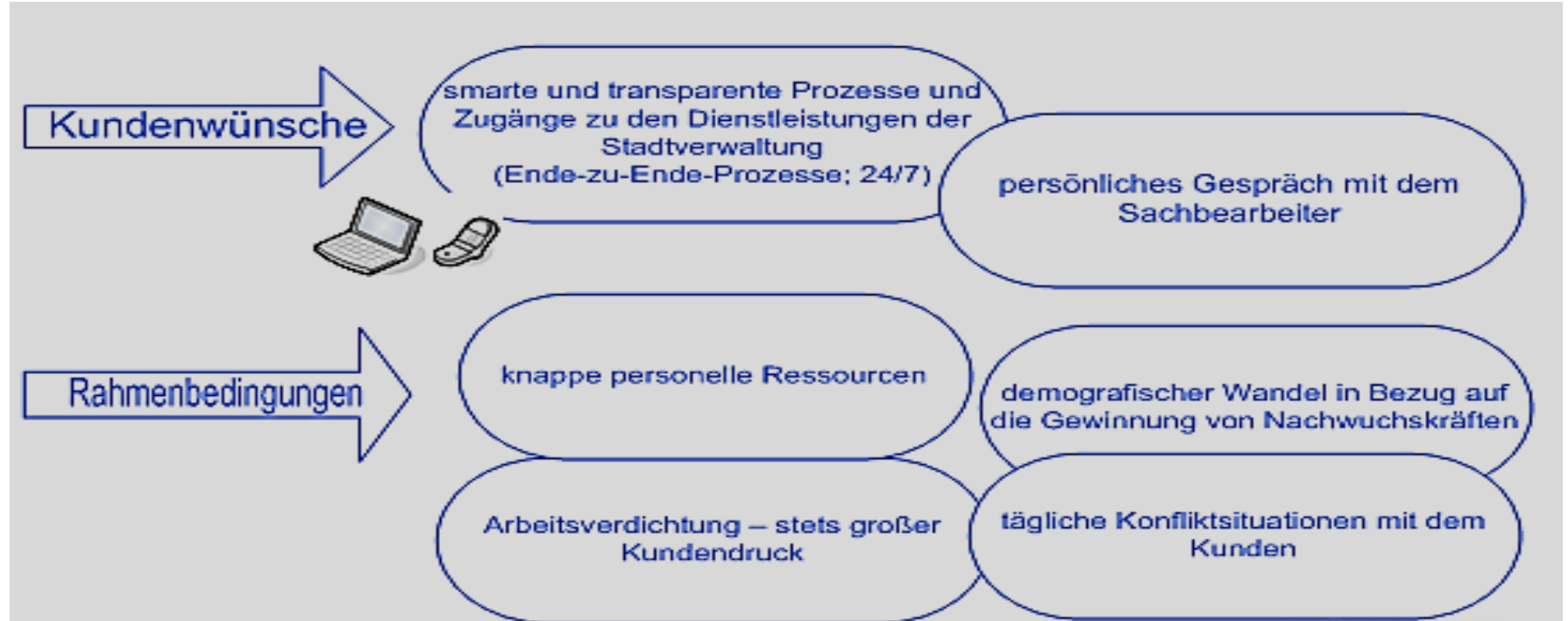
- Werbeoffensive eID-Funktion
- durch Implementierung von

Serviceterminals



# Serviceterminal Stadt Düsseldorf

... Warum wollen wir die eID-Funktion „voranbringen“?



## **Lösungsansatz**

Leitmotiv:  
„People First“

„Ende-zu-Ende-Prozesse“  
„24/7“



Flankierend:

grundsätzliche Modernisierung in Bezug auf die Zugänglichkeit und Kombination der Dienstleistungen

Automatisierung + Digitalisierung von Prozessen durch intelligente Lösungen für Massenaufgaben

Einsatz von Serviceterminals (i.S.v. KIOSK-Terminals)



## Problemstellung

Geringe Einschaltquote / Nutzung eID-Funktion

Gründe:

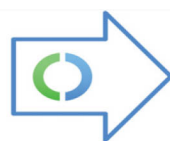
- Einführung nPA 11/2010 ohne konkrete Anwendungsfelder  
➔ hohe Deaktivierungsquote der eID-Funktion
- Gesetz zur Förderung der eID-Funktion 07/17  
➔ Deaktivierung nicht mehr möglich

Erhöhung der Quote aktivierter eID-Funktionen aber  
Anwendungsfelder weiterhin nicht klar

## **Der Weg**

Erhöhung Akzeptanz eID-Funktion durch

- Serviceterminals i.V.m.
- unkompliziertem Weg („Fast Lane“) zur Aktivierung der eID / Neusetzung der PIN

 „Verwaltung heute“ live erleben –  
„eID-Funktion am Serviceterminal als Türöffner zur  
online-Welt der Verwaltung“



langfristig verstärkte Nutzung der online-Angebote und  
deutliche Erweiterung der Dienstleistungen

## **Ziele**

mögliche online-Optionen plakativ aufzeigen

Optimierung der Publikumssteuerung  
(Reduktion von Vorsprachen)

Optimierung der Rahmenbedingungen für die Beschäftigten, die  
stets einem großen Publikumsdruck ausgesetzt sind



# Serviceterminals Stadt Düsseldorf

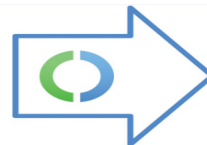
## konkretes Vorgehen in Düsseldorf

14. Mai 2018

Implementierung eines ersten  
(Leih-)Serviceterminals im Bürgerbüro  
im Dienstleistungszentrum mit  
Digitalisierungscoach  
(Kooperation mit buergerservice.org)

und

Werbeoffensive eID-Funktion mit Fast Lane



## konkretes Vorgehen in Düsseldorf

➤ bis 11/2019

Implementierung von weiteren Serviceterminals  
Ausweitung des online Angebotes um Bewohnerparken, usw.

*(incl. Kopplung Terminmarkendrucker und Serviceterminal)*

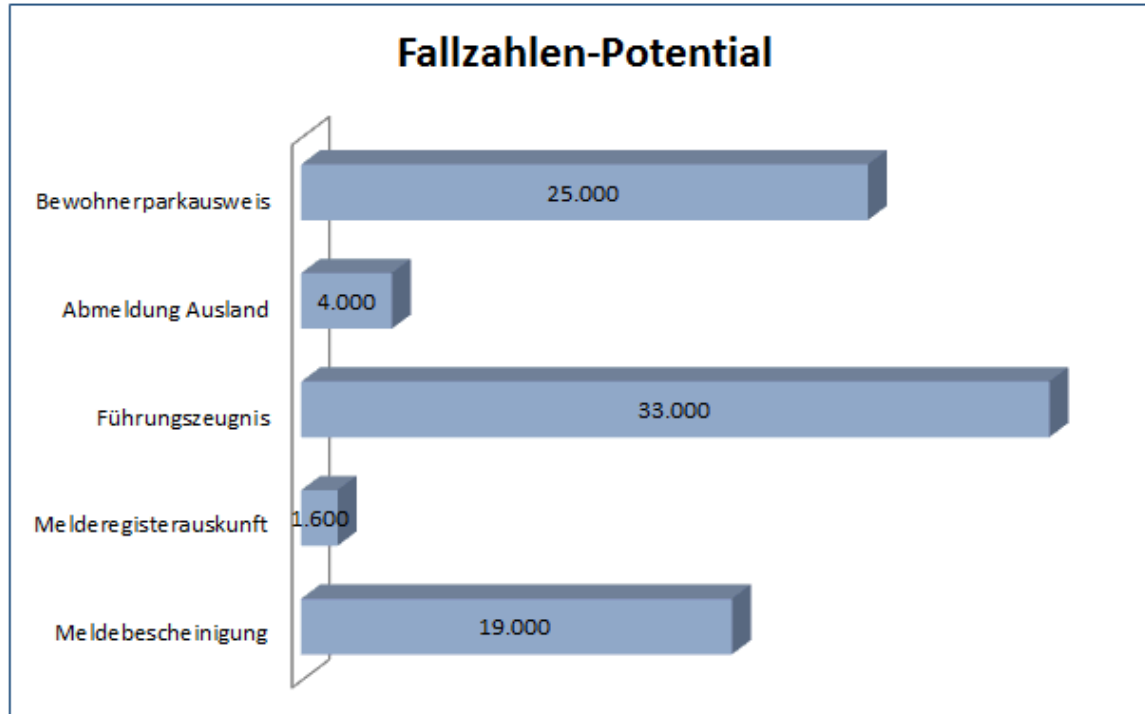
# Lohnt sich der Aufwand?



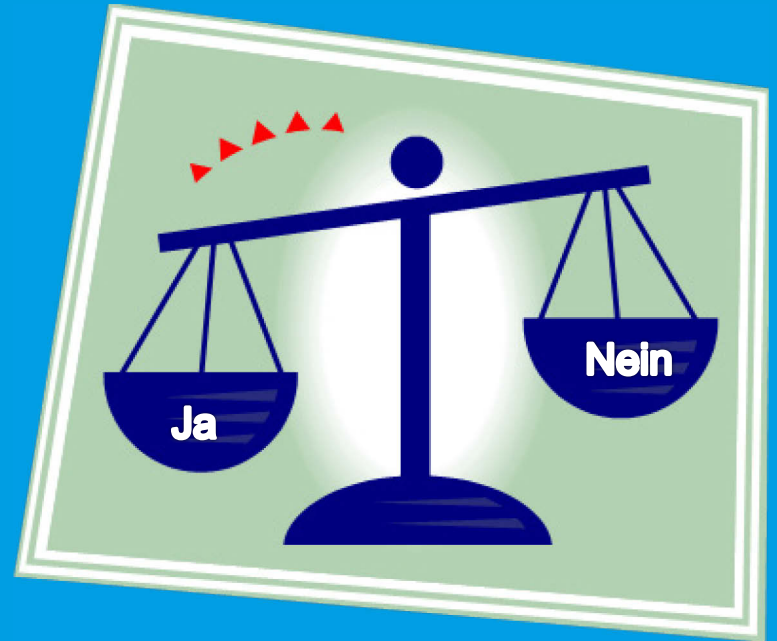


# Serviceterminals Stadt Düsseldorf

## Potential von online-Services am Serviceterminal



# Lohnt sich der Aufwand?



...seit 14.05.2018

625

Aktivierungen eID/  
Neusetzung PIN

... aber es fehlt weiterhin an  
- aus Bürgersicht -

- sinnvollen
- userfreundlichen &
- intuitiv nutzbaren Angeboten / Dienstleistungen ...

➤ Potentialanalyse Führungszeugnis online

Voraussetzungen  
Userführung  
Bezahlungsmöglichkeiten



# Service terminals Stadt Düsseldorf

## Implementierungs- Strategie für online-Dienstleistungen:

### 1. einfachstes Handling für den Kunden

z.B. kein Upload o.ä.

### 2. Incentifizierung für den online-User

Leistung - so möglich - online  
günstiger anbieten

### 3. diverse online Bezahlungsmöglichkeiten anbieten

### 4. Öffentlichkeitsarbeit

### 5. Kundeninformation – z.B. individuelles Anschreiben



September 2018  
**76%** online Quote  
beim Bewohnerpark-  
ausweis

Service terminals

# Düsseldorf

Nähe trifft Freiheit

Herausgegeben von:



18 Amt für Einwohnerwesen

Mona Wolke  
Amt für Einwohnerwesen  
33/4

12.10.2018