

Kern Ausweisterminal Dokumentation



Teil 1

Technische Spezifikationen des Ausweisterminals

Teil 2

Bauliche Anforderungen für die Installation

Teil 3

Technische Anforderungen für die Installation

Teil 4

Allgemeine Fragen und Ablauf des Prozesses

Inhalt

Teil 1: Technische Spezifikationen des Ausweisterminals

1. Einführung.....	5
2. Technische Daten zum Ausweisterminal	5
2.1 Aufbau und Farbgestaltung	5
2.2 Lieferumfang	6
3. Mechanische Daten:.....	7
4. Elektrische Daten:	8
5. Komponentenabmessungen in mm (ca.):	9
6. Hinweise zum Thema Brandschutz und Unfallvorschriften:	9
7. Sicherheitsmerkmale des Ausweisterminals.....	10

Teil 2: Bauliche Anforderungen für die Installation des Kern Ausweisterminals

1. Einführung.....	11
2. Bauliche Voraussetzungen.....	11
2.1 Lage	11
2.2 Untergrund	12
2.3 Fundament	12
2.3.1 Fundament Beispiele	13
3. Bitte beachten!	14
4. Transportanforderungen.....	14

Teil 3: Technische Anforderungen für die Installation des Kern Ausweisterminals

1. Einführung.....	15
2. Fragen zu den Hardware-Voraussetzungen	15
2.1 Die Minimalausstattung des Servers	15
2.2 Der Fingerprint Scanner	15
2.3 LAN-Anschlüsse.....	16
2.4 Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)	16
3. Fragen zu den Software-Voraussetzungen	17
3.1 Software-Komponenten / Software-Implementierung.....	17

3.2 Client, Browser, Port, & Co	17
3.3 MSSQL-Datenbank / MSSQL-Server	18
3.4 Anbindung per W-LAN oder LTE	19
3.5 E-Mail-Gateway - Emailbenachrichtigungen	19
3.6 Internet Information System (IIS)	19
3.7 Fernzugriff / Fernwartung	19
3.8 Protokollierung von Vorgängen	20
3.9 Software-Updates.....	20
4. Fragen zum Datenschutz	21
5. Fragen zur integrierten Kamera.....	21
6. Schritte bei der Installation der Software	23
7. Workflow zwischen den verschiedenen Komponenten	24
8. Benötigte Informationen	25

Teil 4: Allgemeine Fragen und Ablauf des Einlieferungs- und Abholprozesses

1. Einführung.....	27
2. Übersicht über den Ablauf eines Einliefer-/Abholprozesses am Ausweisterminal	27
2.1 Die Reservierung.....	28
2.1.1 Erfassen der Bürgerdaten.....	28
2.1.2 Erfassen des Fingerabdrucks	29
2.1.3 Ausdrucken der Reservierung	30
2.1.4 E-Mail-Benachrichtigung an den Bürger	31
2.2 Die Einlieferung der Dokumente in das Ausweisterminal	32
2.2.1 Die Legitimierung am Terminal mit der RFID-Karte	32
2.2.2 Das Einlegen der Dokumente in das Ausweisterminal.....	33
2.3 Die Abholung der Dokumente durch den Bürger.....	34
2.3.1 Die Legitimierung am Terminal.....	34
2.3.2 Die Dokumentenentnahme aus dem Terminal.....	35
3. Prozessbeschreibung (FAQ)	36
3.1 Fragen zur Antragstellung	36
3.2 Fragen zur Befüllung	37
3.3 Fragen zur Abholung.....	38
3.4 Weitere Fragen.....	39

Anlagen

1.	Beispiele für die E-Mail-Benachrichtigungen an den Bürger	40
2.	Einsatz von Benutzerkarten.....	44
3.	Wichtige Tipps.....	45
4.	Auftrag für die Befüllung bzw. Abholung des Personalausweises/Reisepasses über das Ausgabeterminal (Beispiel).....	46
5.	Rückantwort PIN-Brief (§13 PAuswG) (Beispiel)	48

Teil 1

Technische Spezifikationen des Ausweisterminals

1. Einführung

In diesem Teil des Dokuments möchten wir Ihnen die technischen Daten und Spezifikationen des Ausweisterminals vorstellen.

2. Technische Daten zum Ausweisterminal

2.1 Aufbau und Farbgestaltung

Das Kern Ausweisterminal ist **modular** aufgebaut und besteht aus einer Steuereinheit und mindestens einem Modul mit 22 Fächern. Eine Erweiterung ist jederzeit möglich.

Insgesamt kann die Steuereinheit bis zu 300 Fächer ansteuern.

Das Ausweisterminal ist standardmäßig in nachfolgender Lackierung erhältlich:

Rahmen und Sockel in **RAL 7039** (Quarzgrau)

RAL 7039

und die Türen in **RAL 7035** (Lichtgrau).

RAL 7035

Selbstverständlich können Sie dieses auch in Ihrer Wunsch *Classic* RAL Farbe gegen Aufpreis erhalten.



-Steuereinheit und ein Modul mit 22 Fächer-

2.2 Lieferumfang

Das Ausweisterminal wird in Komponenten (Steuereinheit + Module) geliefert.

Zum Lieferumfang gehören zudem RFID-Karten, Schlüssel und ein Drei-Punkt-Spezialwerkzeug.

Bitte beachten Sie, dass die Dermalog Fingerprint Reader und PCs für den Arbeitsplatz im Bürgerbüro nicht im Lieferumfang enthalten sind und separat beschafft werden müssen.

Für eine Außeninstallation ist ein Dach erforderlich, welches optional bestellt werden kann.

3. Mechanische Daten:

Maße:	Siehe entsprechenden Abschnitt
Gewicht leer:	zw. 120-183 kg pro Modul
Max. Belastung:	45 kg. pro Modulfach
Betriebstemperaturbereich:	-20°C bis +60°C
Temperaturabweichung:	Max. 0.5°C/min.
Sonneneinstrahlung:	Max. 1120 W/m ²
Atmosphärischer Druck:	84 bis 106 kPa
Kondensation, Niederschlag:	Möglich im Betrieb
Max. Windlast	0.85 kN/m ² bei maximaler Windgeschwindigkeit von 133 m/min (nicht zyklonisch)
Geräusentwicklung während des Betriebes:	<45 dB
Zulässige relative Luftfeuchtigkeit für die Lagerung:	5% bis 95% nicht kondensierend
Absolut:	0.9 bis 22 g/m ³
Zulässige relative Luftfeuchtigkeit für die Lagerung:	5% bis 95% nicht kondensierend
Lagertemperatur:	-15°C bis +60°C

4. Elektrische Daten:

Geeignete elektrische Netze:	TN o TT
Ausgeschlossene Netzwerke:	IT Netzwerk
Kabelzuführung (Daten, Telefon usw.):	Von unten in die Steuereinheit
Zuleitung:	mindestens 3x1.5mm ² , max. 3x2.5mm ²
Kommunikationsverbindung (LAN):	RJ45 Buchse oder Stecker für das interne Netzwerk
Netzspannung:	230 V _{AC} ±10% andere Spannungen auf Anfrage
Netzfrequenz:	50 ± 0.5 Hz
Nennstrom:	< 4 A
Interne Sicherung:	2 x Fi-LS 10 A ("C") 30 mA, Steuerung, USV, PC. 1 x Service Steckdose.
IP-Schutzart:	Einrichtung der Schutzklasse 1 nach UNE-EN 60950-1: 2007
Überspannungsschutz:	Anschluss an ein 230 V-Netz mit Überspannungskategorie III nach EN60950-1 möglich (Überspannung bis 4 kV)
Fehlerstrom:	< 30 mA

5. Komponentenabmessungen in mm (ca.):

Komponenten	Breite	Höhe	Tiefe
Steuereinheit	515	2000	640
22 Fach-Modul	533	2000	640

6. Hinweise zum Thema Brandschutz und Unfallvorschriften:

Die Steuereinheit ist getrennt von den restlichen Modulen, somit ist die Ausbreitung eines eventuell dort entstehenden Feuers auf die Fächer nicht zu erwarten.

Das Terminal besteht hauptsächlich aus pulverbeschichtetem Stahl und Polyesterlack.

Der Betreiber des Terminals ist dafür verantwortlich, geeignete Brandschutzmaßnahmen entsprechend den örtlichen Gegebenheiten vorzunehmen.

Hinweis:

Die örtlichen Brandschutz- und Unfallvorschriften sowie die Rettungswege müssen bei jeder Installation beachtet werden. Die Terminals dürfen an folgenden Orten nicht installiert werden:

- a) Fluchtwege
- b) Enge Gänge bzw. Bereiche, in denen Passanten durch geöffnete Türen behindert werden könnten.
- c) Unübersichtliche bzw. nicht einsehbare Orte, an denen Passanten sich an geöffneten Türen verletzen könnten.

7. Sicherheitsmerkmale des Ausweisterminals:

Das Ausweisterminal verfügt über folgende Sicherheitsmerkmale:

- Vorinstallierte Überwachungskamera in der Steuereinheit
- Weitere Überwachungskameras können optional angebracht werden
- Möglichkeit einen Alarm beim Bürgerbüro, einem Wachdienst oder der Polizei aufzuschalten [optional]
- Sensoren in jedem Fach verhindern unbefugtes Befüllen und Schließen nach Synchronisation
- Elektronisch gesicherte Schlösser
- Fächerübergreifende Scharnierstangen
- Keine sichtbaren Schrauben (alle Komponenten sind vernietet)
- Boden- bzw. Wandverankerungen

Teil 2

Bauliche Anforderungen für die Installation des Kern Ausweisterminals

1. Einführung

In diesem 2. Teil des Dokuments möchten wir auf die wichtigsten baulichen Voraussetzungen im Zusammenhang mit einer Installation des Kern Ausweisterminals eingehen. Sollte Ihre Frage dennoch nicht dabei sein, sprechen Sie uns gerne an.

2. Bauliche Voraussetzungen:

2.1 Lage:

- Bei einer Außeninstallation empfehlen wir das Terminal so zu installieren, dass es zu keiner direkten Sonneneinstrahlung auf den Bildschirm kommt.
- Bei der Auswahl des Installationsorts ist auf eine ausreichende Möglichkeit einer Wärmeableitung zu achten.
- Der Betreiber hat dafür Sorge zu tragen, dass der Kundenbereich sicher und gefahrlos zugänglich ist. Kern ist nicht verantwortlich für die Sicherheit der Kunden in diesem Bereich.
- Das Terminal muss frei zugänglich sein. Für die Montage müssen jeweils mindestens 3 Meter von vorne und mindestens 0,30 Meter oberhalb der Module als Freiraum vorhanden sein.

2.2 Untergrund:

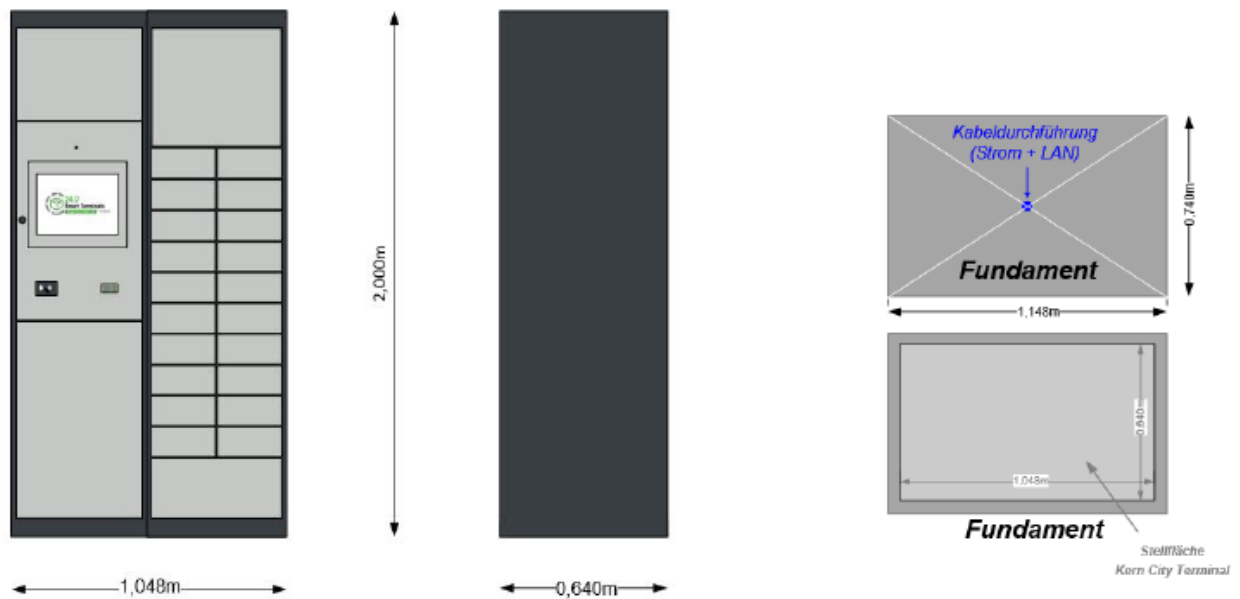
- Ein ebener Untergrund wird benötigt.
- Der Installationsort muss eine bautechnische Ausführung aufweisen, die einen sicheren Stand des Ausweisterminals und eine direkte Lastübertragung gewährleistet.
- Ist der Untergrund nicht tragfähig und/oder wird eine Verankerung des Terminals auf dem Boden notwendig, muss ein geeignetes Fundament errichtet werden.

2.3 Fundament:

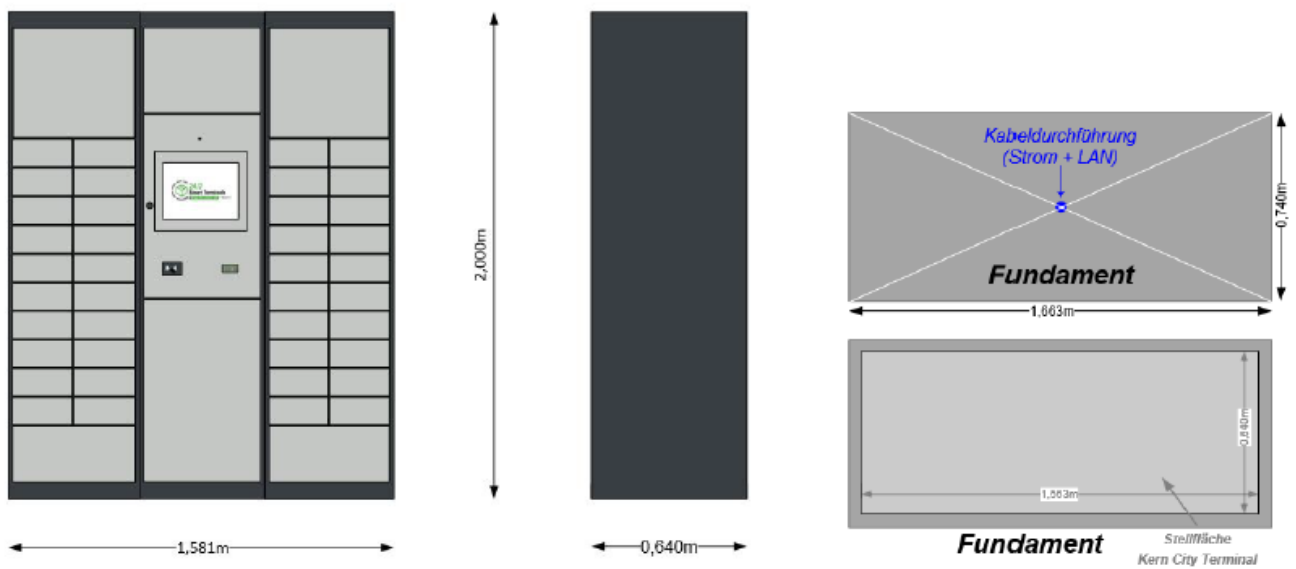
- Das Fundament muss auf einem tragfähigen Untergrund, eben und horizontal errichtet werden. Wir empfehlen, dass es ca. 5 cm aus dem Boden herausragen sollte.
- Welches Fundament geeignet ist, hängt auch von der Bodenbeschaffenheit ab. Ziehen Sie hier bitte immer einen Fachmann für Fundamente zu Rate. Dieser prüft die örtlichen Gegebenheiten, erstellt den Bewehrungsplan und legt die benötigte Betonqualität fest. Auch hinsichtlich der benötigten Tiefe für das Fundament hilft der Fachmann weiter.
- Alle anwendbaren gültigen Normen, Gesetze und Betriebsverfahren müssen eingehalten werden. Eine Abweichung von den Vorgaben zur Erstellung des ebenerdigen Betonfundaments darf nicht zur Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit des Terminals führen. Abweichungen können zu Funktionsstörungen, Folgeschäden oder Beeinträchtigungen der Sicherheit der Nutzer führen.

2.3.1 Fundament Beispiele:

Beispiel 1: Fundament bei einem Zwei-Module-Terminal



Beispiel 2: Fundament bei einem Drei-Module-Terminal



3. Bitte beachten!

- Die Kabel für Strom (3x1,5 mm²), 230V, 16A und LAN-Anschluss sollten etwa mittig im Fundament mit einer jeweiligen Kabellänge von mind. 2m im Schutzrohr herausragen, damit wir diese am Terminal anschließen können.
- Die Kabel bitte vorerst ohne Stecker belassen. Diese sollen bauseits nach der Installation der Steuereinheit befestigt werden.
- Wir empfehlen für nachträgliche Anwendungsmöglichkeiten, wie beispielsweise eine Kameraüberwachung, ein zweites LAN Kabel vorsorglich zu legen.
- Wegen des Lüfters in der Steuereinheit muss der Abstand des Terminals zur Wand mind. 10 cm betragen.
- Ob bei der Aufstellung des Ausweiterminals gewisse Anforderungen gemäß Barrierefreie-Vorschriften zu beachten sind.
- Ob besondere Genehmigungen bei der Anlieferung beantragt werden müssen (Zufahrten in verkehrsberuhigte Straßen, Einkaufsstrassen etc).

4. Transportanforderungen:

Das Terminal wird in separaten Komponenten geliefert, die vor Ort montiert werden. Der Aufstellungsort muss mit geeigneten Transportmitteln erreichbar sein.

Teil 3

Technische Anforderungen für die Installation des Kern Ausweisterminals

1. Einführung

In dem 3. Teil dieses Dokuments, möchten wir auf die wichtigsten IT seitigen Fragen und Voraussetzungen im Zusammenhang mit einer Installation des Kern Ausweisterminals eingehen. Sollte Ihre Frage dennoch nicht dabei sein, sprechen Sie uns gerne an.

2. Fragen zu den Hardware-Voraussetzungen

2.1 Die Minimalausstattung des Servers

- **Was sind die Anforderungen an den Server, auf dem die Software installiert wird?**

Die Minimalausstattung des Servers sollte wie folgt sein:

- Prozessor: mind. 3,4 GHz (in einem oder mehreren Cores)
- RAM: mind. 4 Gigabyte DDR4-SDRAM
- HDD: mind. 128 Gigabyte, wenn möglich SSD
- Netzwerkschnittstellen: mind. 2 LAN RJ45 (1 Gigabyte)

Der Server kann auch virtuell betrieben werden, wenn ähnliche Ressourcen zugeordnet werden.

2.2 Der Fingerprint Scanner

- **Welcher Fingerprint Scanner wird im Ausweisterminal verwendet?**

Wir verwenden den Dermalog Fingerprint Scanner F1, 3rd Gen.

- **Welcher Fingerprint Scanner muss bei der Abgabe des Fingerabdrucks am Arbeitsplatz des Sachbearbeiters verwendet werden?**

Hier muss ebenfalls der Dermalog Fingerprint Scanner F1, 3rd Gen. verwendet werden.

- **Kann am Arbeitsplatz auch der bereits für das Fachverfahren im Einsatz befindliche Dermalog Fingerprint Scanner F1, 3rd Gen. für die Nutzung des Abholprozesses verwendet werden?**

Wir empfehlen die Arbeitsplätze, an denen die Nutzung der 24/7 Abholung von Dokumenten angeboten wird, mit einem weiteren Fingerprint Scanner auszustatten. Der Vorteil ist, dass nicht zwischen dem Fach- und dem Abholverfahren gewechselt werden muss.

- **Liefert Kern neben dem Ausweisterminal auch die Fingerprint Reader und PCs bzw. Drucker für die Arbeitsplätze?**

Im Lieferumfang sind das Ausweisterminal und die entsprechende Software für das Terminal und die Arbeitsplätze enthalten. Die PCs und Arbeitsplatz-Fingerprint Reader sowie Drucker muss der Kunde selbst stellen.

2.3 LAN-Anschlüsse

- **Weshalb werden zwei LAN-Anschlüsse benötigt?**

Das System verfügt im Lieferumfang über ein Videoaufzeichnungssystem. Wenn der Kunde die Aufzeichnungen in einem Netzlaufwerk speichern möchte, wird hier ein zweiter LAN-Anschluss benötigt.

2.4 Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV)

- **Wozu dient die optional bestellbare unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) im Terminal?**

Die USV (optional erhältlich) übernimmt nach einem Spannungsausfall die Spannungsversorgung für ca. 20 Minuten, um den Computer des Ausweisterminals ordnungsgemäß herunterzufahren.

- **Wird eine USV mit bestellt, wer ist dann für die Überwachung und Überprüfung zuständig?**

Wird eine USV ohne Service-Vertrag mitbestellt, liegt die Wartung in der Eigenverantwortung des Kunden.

3. Fragen zu den Software-Voraussetzungen

3.1 Software-Komponenten / Software-Implementierung

- **Aus welchen Komponenten besteht die Software?**

Die Software besteht aus den folgenden Komponenten:

- Die Terminal Software am Ausweiterterminal
- Die Reservation Manager Software am Arbeitsplatz des Mitarbeiters
- Die Software für den Web-Server und einer Datenbank für den MSSQL-Server

- **Was gilt es bei der Implementierung der Kern Software in Bezug auf das im Einsatz befindliche Fachverfahren zu berücksichtigen?**

Es sind keine besonderen Maßnahmen erforderlich. Die Kern Software arbeitet unabhängig vom Fachverfahren.

- **Wie erfolgt der Zugriff auf das Softwaresystem durch die Mitarbeiter?**

Der Login in das System läuft über den Domänencontroller. Der Reservierungsmanager und auch das Booking Portal verwenden die Zugangsdaten zur Domäne, um den Arbeitsbereich freizuschalten. Damit ist auch nachvollziehbar, welcher Mitarbeiter, welche Reservierung durchgeführt hat. Die Benutzerverwaltung findet demnach im Active Directory statt. Falls der Login über das Active Directory nicht funktionieren sollte, behalten wir uns vor, einen lokalen Login für die Clients und das Portal einzurichten.

3.2 Client, Browser, Port, & Co

- **Welches Client – Betriebssystem wird benötigt?**

Mindestens Windows 10 Pro, 64 bit

- **Welche Browser werden unterstützt?**

Google Chrome, Mozilla Firefox

- **Welche Web – Server sind einsetzbar?**

MS – IIS (Internet Information System)

- **HTTPS-Verbindung: Wird hier ein Client-Zertifikat genutzt?**

Ja, ein Client-Zertifikat wird genutzt.

3.3 MSSQL-Datenbank / MSSQL-Server

- **Via welchem Port kommuniziert das Terminal mit der MSSQL-Datenbank?**

Bitte schauen Sie sich bezüglich der Kommunikation der einzelnen Komponenten den Workflow unter Punkt 6 „Workflow zwischen den verschiedenen Komponenten“ an.

- **Ist die MSSQL-Datenbankverbindung verschlüsselt? Wenn ja, wird mit Client-Zertifikat authentifiziert?**

Die Verbindung ist standardmäßig via SSL und Token verschlüsselt.

- **Welches Datenbanksystem muss die Stadt zur Verfügung stellen?**

MSSQL Server mindesten MSSQL 2012. Der Zugriff erfolgt über die ODBC-Schnittstelle.

- **Ist ein eigener MSSQL-Server zwingend notwendig?**

Nein, die Datenbank kann auch auf einem vorhandenen MSSQL-Server installiert werden.

- **Wer administriert die MSSQL-Datenbank?**

Die Systemkomponenten werden von der IT des Kunden administriert.

- **Können der HTTPS-Server und die MSSQL-Datenbank in ein eigenes Netz gestellt werden?**

Ein eigenes Subnetz ist möglich, der Server muss aber Mitglied in der Domäne sein.

- **Welches Lizenzierungsmodell empfehlen Sie beim MSSQL-Server?**

Microsoft SQL kann über zwei verschiedene Modelle lizenziert werden:

1. Je CORE: Für komplexe und High Performance Anwendungen. Jeder Core des Servers muss lizenziert werden.
2. Je CAL: Nutzerbasierter Zugang für geringere Leistungsanforderungen (unterstützt nur die Standardeditionen).

Hier besteht die Wahl zwischen den Editionen

Standard und Enterprise.

Der Hauptunterschied besteht darin, dass die Enterprise Edition bei großen Datenbanken verwendet wird. Dies ist beim Ausweisterminal jedoch nicht der Fall. Daher empfehlen wir bei weniger als 50 Terminal-Installationen Microsoft SQL 2019 Standard mit 2 CALs. Da Microsoft ein weltweites Vertriebsnetz hat, ist es sinnvoll den lokalen Vertriebspartner zu kontaktieren.

3.4 Anbindung per W-LAN oder LTE

- **Was müsste getan werden, um eine Anbindung per W-LAN oder LTE zu realisieren?**

Das aktuelle System ist für eine Anbindung im Netz der Bürgerbüros konzipiert. Daher bevorzugen wir eine direkte LAN-Anbindung. Das System verfügt im Lieferumfang über einen 4G-Router. Dieser kann auch für die Anbindung verwendet werden. Voraussetzung ist eine stabile Verbindung.

3.5 E-Mail-Gateway - Emailbenachrichtigungen

- **Welches E-Mail Gateway wird genutzt?**

Zum Versand von Nachrichten an die Bürgerinnen und Bürger wird der kundeneigene SMTP E-Mailserver genutzt.

3.6 Internet Information System (IIS)

- **Wer administriert das IIS?**

Die Systemkomponenten werden von der IT des Kunden administriert.

- **Wie muss der Zugriff auf den HTTPS-Server (IIS) geschützt werden?**

Der Kunde muss ein selbstsigniertes Zertifikat bereitstellen.

- **Läuft das IIS auf demselben Server wie die MSSQL-Datenbank oder werden zwei Server benötigt?**

Wir bevorzugen, dass alles auf einem Server läuft.

3.7 Fernzugriff / Fernwartung

- **Was bedeutet bei der Installation das „Einrichten des Remote-Zugriffs“? Kommt dabei eine Fernwartungs-Software zum Einsatz?**

Für die Erstinstallation benötigen wir zwingend Remotezugriff, möglichst über TeamViewer. Benötigte Treiber und Installationsdateien können vorab zur Verfügung gestellt werden. Zur Endabnahme ist ein Zugriff auf den MSSQLServer, WebServer und das Terminal notwendig.

- **Wie führt die Firma Kern Fernwartungen durch?**

Für die Fernwartung setzen wir TeamViewer ein und benötigen von Ihnen den Zugang zu den WebServices und der MSSQL-Datenbank.

- **Gibt es Zugriffe für Fernwartungen und wenn ja welche??**

Zur Fernwartung benutzen wir standardmäßig TeamViewer.

3.8 Protokollierung von Vorgängen

- **Werden alle Vorgänge protokolliert?**

Ja, alle Vorgänge werden protokolliert.

3.9 Software-Updates

- **Wie erfolgen Software-Updates?**

Updates für die Arbeitsplatz-Software werden über manuelle Set-Ups pro Arbeitsplatz durchgeführt. Dies kann der Kunde selbst durchführen.

System-Updates bezüglich IIS und MSSQL-Server erfolgen durch den Kunden.

Datenbank-Updates und IIS-Updates erfolgen durch Kern im Rahmen einer durch den Kunden genehmigten Team Viewer-Sitzung.

4. Fragen zum Datenschutz

- **Werden die biometrischen Daten des Kunden gemäß Art. 9 DSGVO als besonders schützenswert gespeichert? Wenn ja, wo und wie lange?**

Die Daten und die Fingerabdrücke werden auf dem MSSQL-Server der Stadt standardmäßig für 7 Tage gespeichert und nicht auf dem Terminal. Diese Dauer ist variabel und kann durch den Kunden bestimmt werden.

- **Welche Kundendaten genau werden gespeichert?**

Vom Kunden werden Name, Emailadresse, Ausweisnummer im Klartext gespeichert. Der Fingerabdruck für die Abholung wird verschlüsselt mit dem Verschlüsselungsalgorithmus der Dermalog API im MSSQL-Server abgelegt.

- **Werden Passwörter gespeichert?**

Nein, weder in der „WinForm“ Anwendung noch im „BookingPortal“ werden Passwörter gespeichert.

Es besteht aber die Möglichkeit Login-Rechte selbst zu verwalten. Dies muss dann aber gesondert eingestellt werden. Standardmäßig erfolgt das Login über das Active Directory, hier werden keine Passwörter gespeichert.

5. Fragen zur integrierten Kamera

- **Zeichnet die Kamera im Terminal durchgehend auf?**

Die Lochkamera in der Steuereinheit zeichnet standardmäßig durchgehend auf (14 Tage in Schleife). Dies kann aber durch eine Konfiguration in der HikVision-Software zeitlich oder auf den Bewegungssensor beschränkt werden.

- **Wo werden die Aufnahmen der Kamera gespeichert?**

Die Aufzeichnungen der Frontkamera in der Steuereinheit werden standardmäßig auf dem internen DVR-Rekorder gespeichert.

Alternativ können die Aufzeichnungen mit einer optionalen IP Kamera im Netzwerk gespeichert werden. Dies ist mit einer Windows-Server-Freigabe mit SMB1.0/CIFS oder auf einem NVR-Rekorder (Network Video-Rekorder) möglich.

- **Wird auch TON aufgezeichnet, wenn die Kamera läuft?**

Da es sich um eine analoge Lochkamera handelt, welche an einen DVR angeschlossen ist, wird kein Ton aufgenommen.

- **Ist ein Schwenken und Zoomen der Kamera möglich?**

Ein Schwenken der Kamera ist nicht möglich, digitales Zoomen hingegen schon.

- **Wie weit greift der Radius der überwachten Fläche?**

Die Kamera zeichnet in folgendem Winkel auf:

Horizontal FOV: 78°, Vertical FOV: 43°, Diagonal FOV: 90°

- **Ist die Kamera vom Internet aus erreichbar?**

Nein, standardmäßig sind die Cloud-Dienste deaktiviert. Diese können jedoch in der Überwachungssoftware aktiviert werden.

6. Schritte bei der Installation der Software

- Welche Schritte sind bei der Installation der Software notwendig und wie gestaltet sich die Aufteilung zwischen der IT Fachabteilung der Stadt und Kern?

Die Details hierzu können dem nachfolgenden Schaubild entnommen werden.

Installationsprozess AUSWEISTERMINAL

SERVER

<ol style="list-style-type: none"> 1. Installieren des Betriebssystems 2. Installieren des Microsoft SQL Servers 3. Einrichten des Remote Zugriffs für die Konfiguration 	KUNDE
<ol style="list-style-type: none"> 4. Über den Remote Zugriff werden folgende Schritte durchgeführt: <ol style="list-style-type: none"> a. IIS aktivieren b. Installieren des SQL Datenbank Templates c. Aktivieren der Webservices, um mit den Terminals und den Arbeitsplätzen der Sachbearbeiter zu kommunizieren d. Aktivieren der Buchungsplattform, um die Ausweise bzw. die Sendungen zu verfolgen e. Aktivieren der Registrierungsplattform 	KERN

CLIENT (Terminal-seitig)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Installieren der Benutzeroberfläche und aktivieren der Datenbank (mit PudoClient.msi) 2. Installieren von Sync Service (mit PudoService.msi) 	KERN
--	------

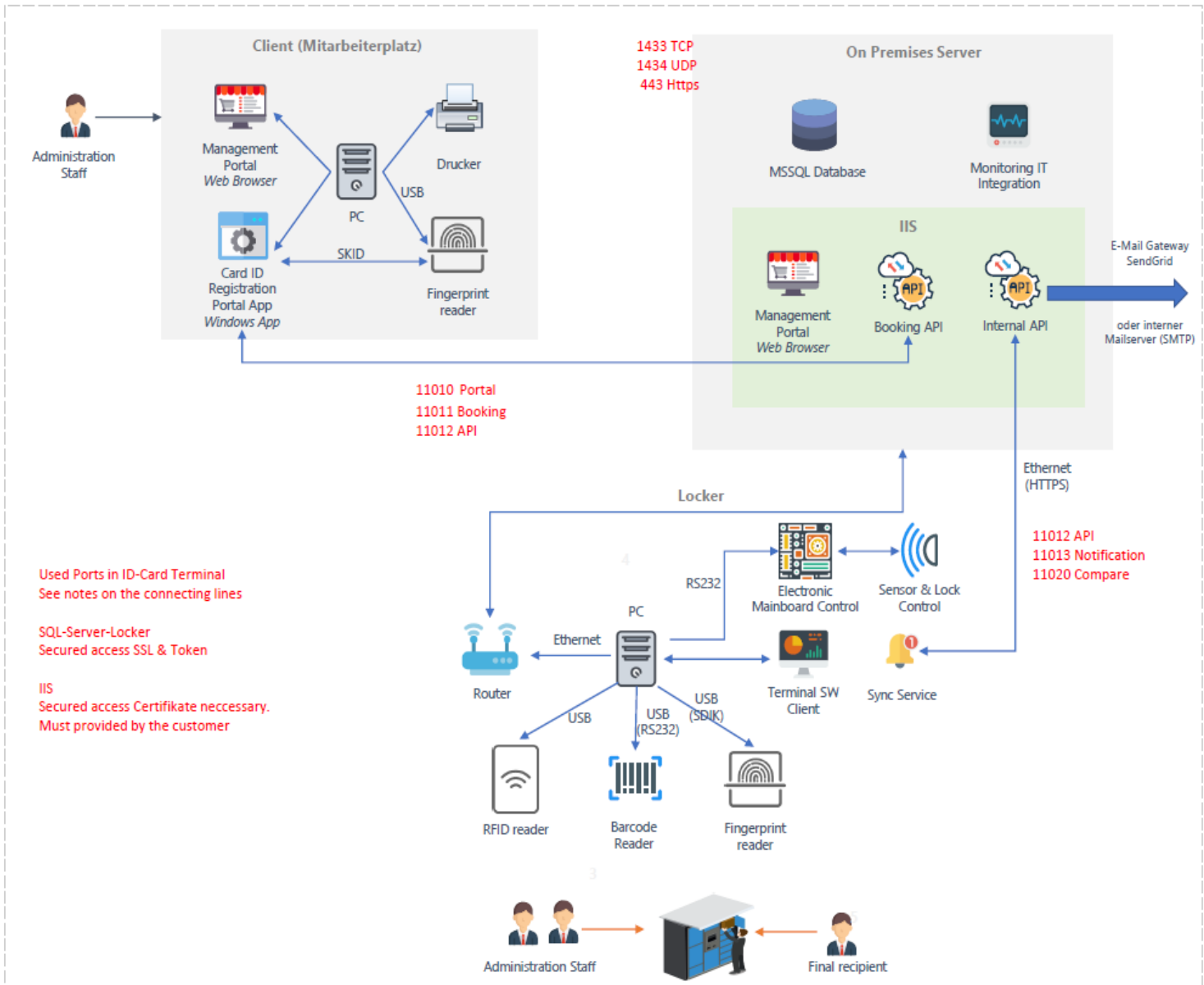
ARBEITSPLATZ DES SACHBEARBEITERS

<ol style="list-style-type: none"> 1. Installieren der Reservation Manager Software und Konfiguration des Datenbank-Zugriffs (mit IDUI.msi) 2. Installieren von ID Sync (mit IDsync.msi) 	KUNDE + KERN
--	--------------------

7. Workflow zwischen den verschiedenen Komponenten

- **Wie ist der Workflow zwischen den verschiedenen Komponenten gestaltet? Wie erfolgt die Kommunikation zwischen den verschiedenen Komponenten?**

Die Details hierzu können dem nachfolgenden Schaubild entnommen werden.



8. Benötigte Informationen

Für das Einrichten und die Installation des Ausweisterminals benötigen wir Folgendes von Ihnen:

- **Für den Sperrbildschirm:**

Für den Sperrbildschirm werden 2 Seiten wechselweise auf der Bedienfläche am Terminal abgebildet.

Für Bild 1 haben Sie die Option ein eigenes Logo anzeigen zu lassen oder einen Schriftzug mit Ihrem Stadtnamen (hierfür teilen Sie uns bitte die „Schriftart“ mit).

Bild 1



Bild 2



© kern

Sollten Sie neue Bilder wünschen (Bsp. Logo der Stadt), so benötigen wir von Ihnen bis spätestens 4 Wochen vor Installationstermin die jeweilige Vorlage als Vektor Dateiformat (Bsp. Svg oder png), sodass wir diese in der Größe für unsere Software anpassen können.

Innerhalb des Bedienprozesses am Terminal kann auch noch Ihr Logo auf dem Bildschirm dargestellt werden.

- **Für die E-Mail-Benachrichtigungen an den Bürger:**

Sie können entscheiden, ob und welche E-Mail-Benachrichtigungen zu welchem Zeitpunkt des Prozesses an den Bürger versendet werden sollen.

Die E-Mail-Texte finden Sie unter Anlagen am Ende des Dokumentes. Bitte nehmen Sie Ihre Änderungen vor und senden uns diese bis spätestens 4 Wochen vor Installationstermin zurück.

- **Anzahl RFID Karten zum Verwalten der Schließfächer:**

Sie erhalten bei der Installation zwei RFID-Kartensätze (2x2), damit Sie als Benutzer die Ausweise am Terminal hinterlegen können.

Weiterhin erhalten Sie zwei Admin RFID-Karten.

Sollten Sie mehr Karten benötigen, teilen Sie uns die Anzahl bitte rechtzeitig mit, damit wir diese erstellen können.

Bitte beachten Sie unbedingt das Merkblatt zu den RFID-Karten, welches wir Ihnen aushändigen (siehe Anlagen).

- **Konfiguration der Module:**

Bitte teilen Sie uns mit, wie die Module und die Steuereinheit bei der Installation angeordnet werden.

- **Ansprechpartner für die Softwareinstallation:**

Bitte nennen Sie uns einen Ansprechpartner, mit dem wir die Softwareinstallation besprechen können.

- **Frontkamera in Steuereinheit:**

Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie die Kamera in der Steuereinheit nutzen wollen.

- **Internet über LAN/W-LAN oder SIM-Karte:**

Bitte geben Sie uns Bescheid, auf welchem Weg Sie den Internetzugang zur Verfügung stellen werden. Für den Fall der SIM-Karten-Nutzung benötigen wir Informationen zum Provider. Eine ausreichende Signalstärke muss gegeben sein.

Teil 4

Allgemeine Fragen und Ablauf des Einliefer- und Abholprozesses

1. Einführung

Im 4. Teil dieses Dokuments möchten wir Ihnen den Ablauf des Einliefer- und Abholprozesses bildlich erläutern und auf die häufigsten Fragen der Bürgerbüros eingehen. Sollte Ihre Frage nicht dabei sein, sprechen Sie uns gerne an.

2. Übersicht über den Ablauf eines Einliefer-/Abholprozesses am Ausweisterminal

Im Folgenden zeigen wir Ihnen, anhand einer Dokumentation, wie eine Reservierung, Einlieferung und Abholung am Terminal abläuft.

- Gerne stellen wir Ihnen hierzu unseren Anwendungsfilm zur Verfügung.
- Eine Bedienungsanleitung als PDF können Sie ebenfalls erhalten.

2.1 Die Reservierung

2.1.1 Erfassen der Bürgerdaten



MUSTERSTADT Reservierung

user1

Informationen zur Person

Vorname Familienname

E-Mail Adresse

Geburtsdatum Seriennummer

Eingeschränkte Mobilität

Auswahl Terminal
Ausweisterminal

Fingerabdruck aufnehmen
Quality: 0

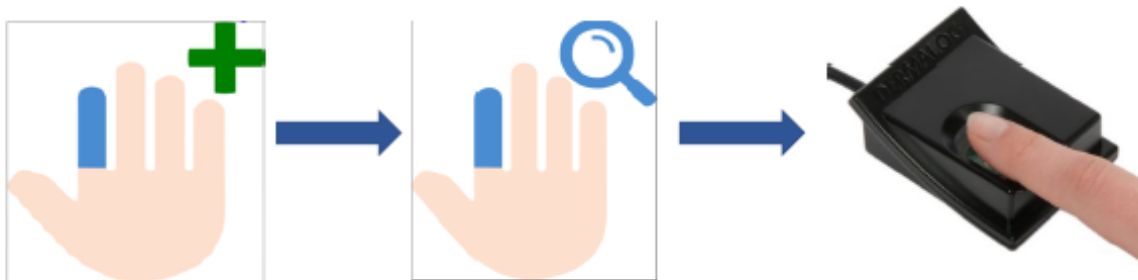
Geben Sie jetzt die Kontaktdaten des Bürgers ein.

Bitte beachten Sie bitte:

- Die Emailadresse ist nötig um den Bürger zu benachrichtigen.
- Die Seriennummer ist in der Regel die Ausweisnummer oder eine alternative Kennung zur Rückverfolgung.
- Liegt beim Bürger eine körperliche Beeinträchtigung vor (Rollstuhl oder ähnliches.) kreuzen Sie bitte das Feld „Eingeschränkte Mobilität“ an
- Sollten Sie über mehrere Ausweisterminals verfügen, wählen Sie das entsprechende Terminal unter „Auswahl Terminal“ aus.
- Das Geburtsdatum ist ein optionales Feld zur Auswahl bei gleichnamigen Kunden.

2.1.2 Erfassen des Fingerabdrucks

Nach dem Erfassen der Daten klicken Sie auf das grüne PLUS - Zeichen im Fenster Fingerabdruck. Es erscheint eine Lupe. Jetzt sollte der Bürger seinen Finger auf den Fingerabdruckscanner legen und so lange warten bis aus der Lupe ein Fingerabdruck wird.



Fingerabdruck aufnehmen

Quality: 14,96



Fingerabdruck aufnehmen

Quality: 38,22



Sollte der Fingerabdruck von schlechter Qualität sein und Sie diesen erneuern möchten, klicken Sie auf den Fingerabdruck **-NICHT auf Abbrechen-** bis die Lupe erneut erscheint. Dann kann der Bürger den Finger nochmals auf den Fingerabdruckscanner legen oder einen anderen Finger probieren.

2.1.3 Ausdrucken der Reservierung

Reservierung der Buchung

Terminal: Musterstadt
 Kunde: Dina Mustermann
 Buchungszeitpunkt: 15.02.2021 17:34
 Seriennummer: 1502-03
 Mobilfunknummer: 176123X123
 E-Mail: dinamustermann@kernworld.com

So sieht die ausgedruckte Reservierung aus. Diese benötigen Sie um am Terminal das entsprechende Fach zu öffnen und den zugeordneten Ausweis einzulegen.



20210215053456617736496

2.1.4 E-Mail-Benachrichtigung an den Bürger

Sobald die Reservierung vorgenommen wurde, erhält der Bürger eine Nachricht, in der er informiert wird, dass ein Fach im Ausweisterminal für ihn reserviert wurde.

Guten Tag,

vielen Dank, dass Sie sich für die Abholung Ihrer Dokumente an unserem Ausgabeterminal entschieden haben.

Ein Fach ist für Sie reserviert – Sie werden erneut benachrichtigt, sobald Ihre Unterlagen zur Abholung bereitliegen.

Freundliche Grüße

Ihr Bürgerbüro der Stadt Musterstadt

Die Reservierungsbestätigung erfolgt in der Regel innerhalb weniger Minuten. Sie können diese dazu nutzen um zu prüfen, ob die Daten richtig eingegeben wurden, da der Bürger sich in der Regel noch am Schalter bei Ihnen befindet, wenn er die E-mail erhält.



Guten Tag,

vielen Dank, dass Sie sich für die Abholung Ihrer Dokumente an unserem Ausgabeterminal entschieden haben.

Ein Fach ist für Sie reserviert – Sie werden erneut benachrichtigt, sobald Ihre Unterlagen zur Abholung bereitliegen.

Freundliche Grüße

Ihr Bürgerbüro der Stadt Musterstadt

2.2 Die Einlieferung der Dokumente in das Ausweisterminal

2.2.1 Die Legitimierung am Terminal mit der RFID-Karte



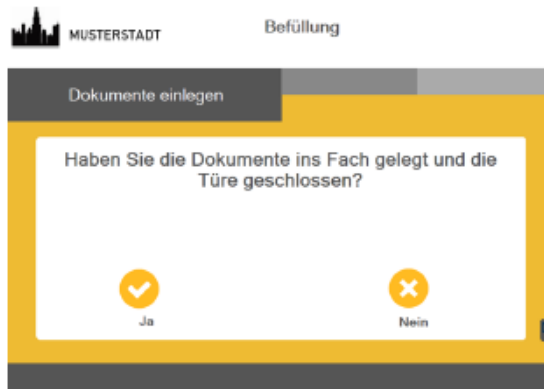
Am Ausweisterminal halten die zwei Mitarbeiter, die für das Befüllen des Terminals zuständig sind, nacheinander ihre jeweilige RFID-Karte vor den Kartenleser. Dies dient der Identifikation.



Scannen Sie jetzt den Code Ihrer Reservierung (Begleitdokument) ab oder geben Sie die Zahlenkombination manuell ein.

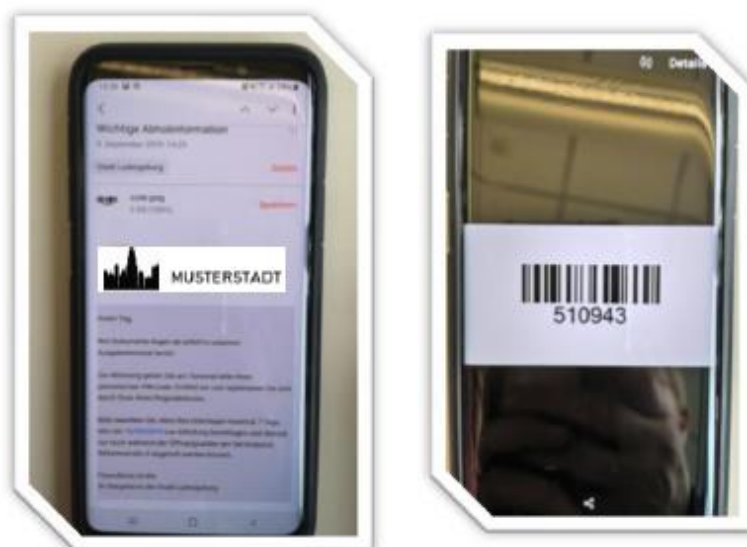
2.2.2 Das Einlegen der Dokumente in das Ausweisterminal

Nach der Code-Eingabe öffnet sich automatisch das entsprechende Fach. Legen Sie nun das Dokument in das offene Fach und schließen Sie die Tür wieder ordnungsgemäß. Die Sensoren im Fach sollten das korrekte Einlegen des Dokuments erkennen.



Zur Überprüfung erfolgt eine Abfrage, ob das Dokument eingelegt und die Tür geschlossen wurde. Bitte auf „Ja“ gehen, wenn Sie das Dokument eingelegt haben, auf „Nein“, wenn Sie dies z.B. versäumt haben oder das System das Dokument nicht erkennt.

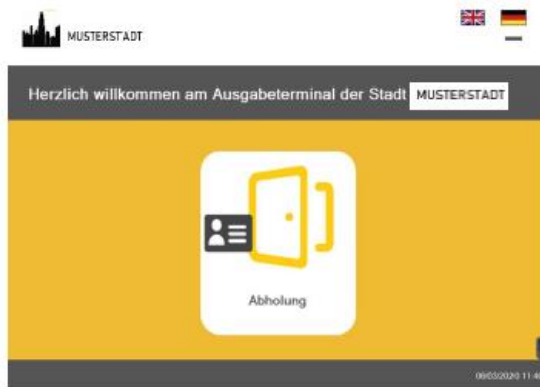
Sobald das Dokument im Ausweisterminal eingelegt wurde, erhält der Bürger die Abholbenachrichtigung mit einem PIN / Barcode.



2.3 Die Abholung der Dokumente durch den Bürger

2.3.1 Die Legitimierung am Terminal

Der Bürger kann seine Dokumente zu jeder Zeit (innerhalb der Frist) 24/7 abholen. Dafür muss er sich durch den ihm zugesandten Code und seinem Fingerabdruck identifizieren.



1. Der Bürger gibt den ihm zugesandten Code manuell ein oder scannt diesen ab.



2. Der Bürger legt seinen Finger auf den Fingerabdruckscanner. Es muss darauf geachtet werden, dass dies derselbe Finger wie bei der Reservierung ist.

2.3.2 Die Dokumentenentnahme aus dem Terminal



Nach dem Scannen des Codes und des Fingerabdrucks öffnet sich automatisch das reservierte Fach und der Bürger kann seine Dokumente entnehmen.



Guten Tag,

Sie haben Ihre Dokumente abgeholt – der Vorgang wurde erfolgreich abgeschlossen.

Vielen Dank für die Nutzung unseres Ausgabeterminals.

Freundliche Grüße
Ihr Bürgerbüro der Stadt Musterstadt

Der Bürger und das Bürgerbüro erhalten zeitnah eine Bestätigung über die erfolgreiche Abholung der Dokumente.

3. Prozessbeschreibung (FAQ)

3.1 Fragen zur Antragstellung

- **Weshalb muss der Bürger für den Abholprozess noch einmal einen Fingerabdruck abgeben? Wieso nutzt man nicht den Fingerabdruck aus dem Fachverfahren?**

Der Fingerabdruck, der für den Ausweis genommen wird, wird im Rahmen eines hoheitlichen Prozesses hinterlegt. Der Fingerabdruck für die Abholung am Ausweisterminal dient einem Logistikprozess. Durch die getrennte Abgabe des Fingerabdrucks hat man beide Prozesse klar voneinander getrennt. Auch gibt der Bürger ausdrücklich sein Einverständnis, dass er seinen Fingerabdruck ein zweites Mal abgibt, um die 24/7 Abholung in Anspruch nehmen zu können.

- **Muss der Sachbearbeiter zu jedem Ausweis eine Zuordnung eines Faches am Ausweisterminal vornehmen?**

Nein. Die Zuordnung läuft vollkommen automatisiert ab und wird von der Software vorgenommen.

- **Kann der Sachbearbeiter für Menschen mit Behinderung ein Fach im unteren Bereich des Ausweisterminals bereits bei der Antragstellung auswählen?**

Ja. In einem solchen Fall kann der Sachbearbeiter über das Auswahlkriterium „Eingeschränkte Mobilität“ ein geeignetes Fach reservieren.

- **Beim Abschluss des Reservierungsvorgangs wird eine „Buchungsnummer“ erzeugt. Wo wird diese später noch verwendet?**

Die Buchungsnummer bzw. der damit verbundene und erzeugte Barcode dient dem Mitarbeiter dazu, den Ausweis im Terminal zu hinterlegen (siehe auch beiliegende Dokumentation 'Ausweisterminal Ablauf'). Darüber hinaus ist die Buchungsnummer die eindeutige Kennung für den gesamten Prozessablauf.

- **Ist generell die Ausstellung einer Vollmacht zur Abholung durch Dritte am Ausweisterminal möglich?**

Da der Abholprozess aus Sicherheitsgründen zwingend den Fingerabdruck des Antragstellers als zweite Legitimationsstufe am Terminal vorsieht, ist eine Abholung durch Dritte nicht möglich.

- **Können die Dokumente im Nachhinein durch einen Bevollmächtigten abgeholt werden (z.B. bei Verhinderung des Antragstellers)?**

Nein. Hat der Bürger seinen Fingerabdruck bei Antragstellung hinterlegt, ist eine Abholung durch Dritte nicht möglich. Grundsätzlich hat der Antragsteller jedoch die Möglichkeit, die Abholfrist (z. Zt. 7 Tage) verstreichen zu lassen und sich den Ausweis im Anschluss im Bürgerbüro persönlich abzuholen oder dann einen Bevollmächtigten zu schicken.

3.2 Fragen zur Befüllung

- **Wie legitimieren sich die Mitarbeiter am Terminal?**

Die Mitarbeiter legitimieren sich mit einer individuellen Transponderkarte. Bei der Befüllung gilt das Vieraugenprinzip. Falls es gewünscht wird, kann aber die Einstellung so angepasst werden, dass nur ein Mitarbeiter das Terminal befüllen kann.

- **Wie wird verhindert, dass Ausweise beim Befüllen verwechselt werden, d.h. in das falsche Fach ein falscher Ausweis eingelegt wird?**

Beim Scannen des Barcodes, der eineindeutig einem Ausweis zugeordnet ist, öffnet sich das zugehörige Fach. Erst wenn der Ausweis im Fach hinterlegt und die Tür ordnungsgemäß geschlossen wurde, ermöglicht das System eine weitere Hinterlegung im Ausweisterminal. Eine Verwechslung ist somit nahezu ausgeschlossen.

- **Es befinden sich überlagerte Ausweise im Terminal. Muss der Mitarbeiter vorher Listen ausdrucken oder sonstige Vorbereitungen treffen, um diese Ausweise zu entnehmen?**

Nein, es sind keine speziellen Vorbereitungen nötig. Der Mitarbeiter wird am Terminal darauf hingewiesen, dass sich überlagerte Dokumente in den Fächern befinden und kann diese, nachdem er sich legitimiert hat, entnehmen.

3.3 Fragen zur Abholung

- **Wann und wie wird der Bürger darüber informiert, dass sein Ausweis zur Abholung im Ausweisterminal hinterlegt wurde?**

Sobald nach dem Einlegen des Ausweises die Fachtür wieder geschlossen wird, sendet das Ausweisterminal eine Nachricht an den Bürger, dass sein Ausweis zur Abholung bereit liegt. Ebenfalls übermittelt wird der Barcode bzw. Nummerncode (erste Legitimationsstufe) zum Öffnen der Tür.

- **Wird der Bürger auch daran erinnert seinen Ausweis abzuholen?**

Ja. Der Bürger erhält Erinnerungsnachrichten.

- **Was geschieht, wenn der Bürger seinen Ausweis nicht abholt?**

Sobald der Mitarbeiter den Ausweis aus dem Ausweisterminal entnimmt, erhält der Bürger eine automatisierte Nachricht mit der Information, dass sein Ausweis nicht mehr im Terminal zur Abholung bereit liegt sowie eine Information über die Öffnungszeiten des Bürgerbüros.

- **Ist die Anzahl von Versuchen sich seinen Ausweis am Terminal abzuholen begrenzt?**

Nein. Die Anzahl an Versuchen ist nicht begrenzt.

- **Ist es möglich, dass der Bürger versehentlich die Fachtür schließt, ohne vorher seinen Ausweis entnommen zu haben?**

Nein, in jedem Fach sind Sensoren verbaut, die registrieren ob sich noch etwas im Fach befindet. Sollte dies der Fall sein, lässt sich die Tür im Abholprozess nicht schließen. Der Bürger kann weiterhin seinen Ausweis entnehmen.

- **Wie wird sichergestellt, dass niemand Unrat oder ähnliches in ein Fach legt und dieses schließt.**

Durch die in jedem Fach verbauten Sensoren kann kein Fach geschlossen werden, in das durch unberechtigte Dritte etwas eingelegt wurde.

- **Was passiert, wenn der Bürger das Fach nach Entnahme nicht wieder verschließt?**

Es ertönt ein Signalton und eine optische Anzeige 'Bitte Tür schließen' erscheint im Display. Wird die Tür dennoch nicht geschlossen, so wird die Tür nach 60 Sekunden deaktiviert und lässt sich nicht mehr schließen (Sicherheitskonzept).

- **Werden die Mitarbeiter darüber informiert, wann ein Ausweis abgeholt wurde?**

Sobald ein Ausweis abgeholt wurde, erhält das Bürgerbüro eine E-Mail. Darüber hinaus werden alle Vorgänge im System protokolliert und können durch die Mitarbeiter ausgewertet werden.

3.4 Weitere Fragen

- **Woher weiß der Sachbearbeiter, wenn er vor dem Ausweisterminal steht, welche Ausweise überlagert sind?**

Bei der Anmeldung am Terminal und bevor neue Ausweise eingelegt werden, erfolgt ein Hinweis am Bildschirm, dass noch überlagerte Ausweise im Terminal liegen. Der Sachbearbeiter hat die Möglichkeit diese zu entnehmen, bevor er neue Ausweise einlegt. Zudem kann er überlagerte Ausweise im Portal nachvollziehen.

- **Der Bürger hat 7 Tage lang die Möglichkeit, sich seinen Ausweis abzuholen. Kann die Stadt auch einen anderen Zeitraum bestimmen?**

Dies ist möglich. Bei der Einrichtung der Software durch die Kern Mitarbeiter kann dieser Zeitraum frei definiert werden.

- **Welcher E-Mailverkehr findet zwischen dem Bürgerbüro und dem Bürger statt?**

Während des gesamten Zeitraums ab Beantragung bis zur Abholung wird der Bürger automatisiert über den aktuellen Stand informiert. Genaueres dazu siehe Teil 2.

-Anlagen-

1. Beispiele für die E-Mail-Benachrichtigungen an den Bürger
2. Einsatz von Benutzerkarten – Bitte beachten -
3. Tipps zum Fingerabdruck
4. Auftrag für die Befüllung bzw. Abholung des Personalausweises/Reisepasses über das Ausgabeterminal (Beispiel)
5. Rückantwort PIN-Brief (§13 PAauswG) (Beispiel)
6. Reinigungs- und Pflegehinweise für das Ausweisterminal
7. Hotline für Störungsfälle

1. Beispiele für die E-Mail-Benachrichtigungen an den Bürger

1.1 Registrierung

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

vielen Dank, dass Sie sich für die Abholung Ihrer Dokumente an unserem Ausweisterminal entschieden haben.

Ein Fach ist für Sie reserviert -Sie werden erneut benachrichtigt, sobald Ihre Dokumente zur Abholung bereitliegen.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen) der Stadt ...

1.2 Dokument eingelegt

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

Ihre Dokumente liegen ab sofort in unserem Ausgabeterminal, in [TerminalName], bereit.

Zur Abholung geben Sie am Terminal bitte Ihren persönlichen PIN-Code [Pin1] ein und identifizieren sie sich durch das Scannen Ihres Fingerabdrucks.

Bitte beachten Sie, dass Ihre Dokumente maximal [7] Tage, also bis [Datum] zur Abholung bereitliegen und danach nur noch während der Öffnungszeiten im Einwohnermeldeamt abgeholt werden können.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

1.3 Abholung erfolgreich

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

Sie haben Ihre Dokumente abgeholt – der Vorgang wurde erfolgreich abgeschlossen.

Vielen Dank für die Nutzung unseres Ausgabeterminals.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

1.4 Erinnerung

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

Ihre Dokumente liegen noch immer in unserem Ausgabeterminal bereit.

Zur Abholung geben Sie am Terminal bitte Ihren persönlichen PIN-Code [Pin1] ein und identifizieren Sie sich durch das Scannen Ihres Fingerabdrucks.

Die Abholung am Ausgabeterminal ist noch bis zum [Datum] möglich, danach nur noch während der Öffnungszeiten im Einwohnermeldeamt.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

1.5 Abholfrist ist abgelaufen

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

leider ist die Frist für die Abholung Ihrer Dokumente am Ausgabeterminal abgelaufen. Sie können diese nun während der Öffnungszeiten im [Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro..] in der Straße abholen.

Bei Rückfragen melden Sie sich bitte unter [Emailadresse] oder unter [Tel.-Nr.].

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

1.6 Abholfrist verlängert

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

die Abholfrist Ihrer Dokumente wurde verlängert. Sie liegen weiterhin in unserem Ausgabeterminal für Sie bereit.

Zur Abholung geben Sie am Terminal bitte Ihren persönlichen PIN-Code [Pin1] ein und identifizieren Sie sich durch das Scannen Ihres Fingerabdrucks.

Die Abholung am Ausgabeterminal ist noch bis zum [ExpiredDate] möglich, danach nur noch während der Öffnungszeiten im Bürgerbüro.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

1.7 Vorgang storniert

Logo Ihrer Stadt

Guten Tag,

die Reservierung zur Abholung Ihrer Dokumente an unserem Ausgabeterminal wurde storniert.

Bei Rückfragen oder falls die Stornierung nicht von Ihnen beauftragt wurde, melden Sie sich bitte unter [Emailadresse] oder unter [Tel.-Nr.].

Mit freundlichen Grüßen

Ihr/Ihre Einwohnermeldeamt/Bürgerbüro/Ausländerbehörde (bitte auswählen). der Stadt ...

2. Einsatz von Benutzerkarten

Kern Ausweisterminal | Einsatz von Benutzer- und Admin-Karten

BITTE UNBEDINGT BEACHTEN!

BENUTZERKARTEN

- Die Benutzerkarten sind für die Mitarbeiter, die für das Befüllen bzw. Leeren des Ausweisterminals verantwortlich sind.
- Die Vorgänge „Zurückholen“ und „Sperren“ müssen vorab entsprechend im Booking-Portal ausgeführt werden. Siehe hierzu Punkt 2.2.2 in der Bedienungsanleitung.
- Alle Vorgänge werden über den Server und die Software des Terminals abgebildet und sind systemseitig somit immer nachvollziehbar (Historie).
- Die Karten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden und sind ausschließlich für die definierte Nutzung des Terminals einzusetzen.

ADMIN-KARTE

- Ist nicht für die Nutzung im regulären Betrieb vorgesehen.
- Dient der Öffnung von Fächern in *Sonderfällen* oder zum Schließen von „offen gelassenen Türen durch den Bürger bei der Abholung“.
- Dient dem Öffnen und Schließen von Türen bei Service-Einsätzen.
- **Unbedingt beachten!** Bei Sonderöffnungen darf auf keinen Fall ein befülltes Fach entleert werden oder ein leeres Fach befüllt.
- Eine Entnahme von Dokumenten unter Einsatz der Admin-Karte erfordert zwingend eine manuelle Änderung in der Datenbank.

3. Wichtige Tipps

3.1 Tipps zum Fingerabdruck



Bitte beachten Sie folgende Hinweise beim Scannen des Fingerabdrucks

- Bitte achten Sie auf saubere, trockene, nicht zu kalte Finger bevor Sie diesen auf den Fingerprint Reader legen.
- Bitte legen Sie den Finger mit leichtem Druck flach und gerade auf den Reader. Wird der Finger zu steil oder schräg gehalten, kann dies die Lesbarkeit beeinträchtigen, da nicht der ganze Bereich vollständig gescannt werden kann

3.2 Tipps zu Dokumenten im Terminal

Bei einer Außeninstallation kann es durch die zwangsläufig auftretenden Temperaturunterschiede zu einer Feuchtigkeitsbildung in den Fächern kommen. Wir empfehlen daher papierhafte Dokumente (z.B. Reisepässe) mit einer Klarsichtfolie o.ä. zu schützen.

4. Auftrag für die Befüllung bzw. Abholung des Personalausweises/Reisepasses über das Ausgabeterminal (Beispiel)

Seite 1

FACHBEREICH
BÜRGERDIENSTE

Auftrag für die Befüllung bzw. Abholung des Personalausweises/Reisepasses über das Ausgabeterminal der Stadt Musterstadt

Name

Vorname

Geburtsdatum (TT.MM.JJJJ)

Hiermit erteile ich den Auftrag, mein Ausweisdokument im Ausgabeterminal der Stadt Musterstadt für die Abholung bereitzulegen.

Über das Bereitliegen des Dokuments werde ich per E-Mail informiert. Ab diesem Zeitpunkt geht das Dokument in meinen Besitz über.

Mit der Speicherung meiner Daten zum Zwecke der Reservierung und Buchung eines Faches und zur Benachrichtigung bin ich einverstanden.

Musterstadt, den _____

Unterschrift

Sobald Ihr Ausweisdokument im Ausgabeterminal bereitliegt, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit Ihrem individuellen Abholcode. Diesen geben Sie am Terminal ein und folgen anschließend den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Sie haben 7 Kalendertage Zeit, Ihre Lieferung abzuholen.

Danach wird das Fach gesperrt, das Dokument wieder entnommen und kann daraufhin ausschließlich am Servicepoint des Bürgerbüros, Musterstraße abgeholt werden.

Personalausweise werden erst nach Zusendung der Rückantwort zum Erhalt des Pin-Briefs bereitgelegt.

Informationen zu den gespeicherten Daten und allgemeine Hinweise finden Sie auf der Rückseite dieses Schreibens.

Datenschutz

Bei Auftragserteilung werden folgende Daten gespeichert:

Familienname, Vorname, Geburtsdatum, Seriennummer des Dokuments, E-Mail-Adresse, Fingerabdruck eines Fingers. Die Daten dienen ausschließlich dem Zweck der Zuordnung und Identifikation.

Nach erfolgreicher Abholung am Terminal werden die Daten für maximal eine weitere Woche im System gespeichert und anschließend gelöscht. Danach ist für statistische Zwecke nur noch eine anonymisierte Auswertung möglich. Nach den Bestimmungen der EU Datenschutz-Grundverordnung geben wir Ihnen als betroffene Person hierzu folgende Informationen:

STADT MUSTERSTADT, Musterstraße 00, 00000 Musterstadt, Telefonzentrale
Fachbereich Bürgerdienste

Seite 2

Verarbeitende Stelle

Stadt Musterstadt - Bürgerbüro
Musterstraße 00
00000 Musterstadt

Kontaktdaten des

Datenschutzbeauftragten
datenschutz@musterstadt.de

Allgemeine Hinweise

1. Der Auftraggeber erhält nach Buchung der Serviceleistung eine Reservierungsbestätigung. Nach Erhalt der Dokumente durch die Bundesdruckerei und Befüllung durch das Bürgerbüro Musterstadt wird eine individuelle PIN-Nummer per E-Mail versendet.
Der Antragsteller trägt Sorge dafür, dass kein unberechtigter Dritter Kenntnis von der PIN-Nummer erlangt. Der PIN-Code ist zeitlich begrenzt bzw. nur auf eine Abholung beschränkt gültig und dient neben dem Fingerabdruck als Empfangsberechtigungs nachweis.
2. Voraussetzung für Nutzung des Ausgabeterminals ist die Angabe einer E-Mail-Adresse durch den Kunden, über die er für Statusmeldungen und zur Information über notwendige Mitwirkungshandlungen erreichbar ist. Des Weiteren ist die Abgabe des Fingerabdrucks eines Fingers notwendig. Dieser wird zur Legitimation am Terminal benötigt. Dies bedingt, dass nur eine persönliche Abholung durch den Antragsteller möglich ist.
3. Voraussetzung für die Abholung am Ausgabeterminal ist, dass bei Beantragung das bisherige Ausweisdokument, falls vorhanden, vorzeitig eingezogen wird (§ 4 Abs. 1 PAuswG bzw. § 1 Abs. 3 PassG). Das Dokument wird bis zur Abholung beim Bürgerbüro aufbewahrt und anschließend vernichtet.
4. Nach erfolgreicher Abholung wird eine Benachrichtigung versendet.
5. Nach Ablauf der 7-Tage-Frist ohne Abholung wird erneut eine Benachrichtigung versendet, die über die mögliche persönliche Abholung am Service-Point informiert.
6. Ist die Kapazität des Terminals zum Zeitpunkt der Lieferung ausgeschöpft, wird das Dokument umgehen nach Freiwerden eines Faches in Reihenfolge des Antragsstellungszeitpunkts eingelegt.
7. Eine Auftragsstornierung ist nur dann möglich, wenn noch keine Abholbenachrichtigung erfolgt ist.
8. Bei technischen Störungen oder Ausfälle außerhalb der Öffnungszeiten des Bürgerbüros wird keine Garantie übernommen, dass Ausweisdokumente rechtzeitig entnommen werden können. Es kann kein Schadensersatz geltend gemacht werden, sollte das Dokument erst verspätet entnommen werden können und somit eine Reise verhindern.
9. Der Bereich des Terminals wird zur Wahrnehmung des Hausrechts videoüberwacht.

5. Rückantwort PIN-Brief (§13 PAuswG) (Beispiel)



MUSTERSTADT

FACHBEREICH
BÜRGERDIENSTE

Bürgerbüro

Ausgabeterminal Lieferung

Rückantwort

Erklärung über den Erhalt des PIN-Briefs (§13 PAuswG)

Name

Vorname

Geburtsdatum (TT.MM.JJJJ)

Den PIN-Brief mit der Geheimnummer (PIN), der Entsperrnummer (PUK) und dem Sperrkennwort habe ich erhalten:

Ja*)

*) Hinweis: Kann diese Frage nicht mit „Ja“ beantwortet werden, darf der Personalausweis ausnahmslos nur von der Ausweisinhaberin / dem Ausweisinhaber abgeholt werden. Eine Auslieferung ist in diesem Fall nicht möglich, da die PIN persönlich vor Ort geändert werden muss.

Bei Abholung des Personalausweises erfolgt keine Erstattung der Gebühr für die Auslieferung.

Datum, Unterschrift