

Bekanntgabe des Einreichungsverfahrens

Bekanntgabe des Einreichungsverfahrens und des Verfahrens zur Teilnahme am elektronischen Rechtsverkehr

Bekanntgabe aufgrund § 3 der Niedersächsischen Verordnung über den elektronischen Rechtsverkehr in der Justiz (Nds. ERVVO-Justiz) vom 21.10.2011

Die Voraussetzungen für die Bearbeitung eines elektronischen Dokuments nach § 3 der Niedersächsischen Verordnung über den elektronischen Rechtsverkehr in der Justiz (Nds. ERVVO-Justiz) werden im Folgenden erläutert und in ihrem Verfahrenszusammenhang dargestellt.

I. Verbindliche Bearbeitungsvoraussetzungen

1. Aktuelle Übersicht:

Die Übersicht der Internetbekanntmachung zum elektronischen Rechtsverkehr kann unter nachfolgendem Link als aktuelle tabellarische Übersicht eingesehen bzw. heruntergeladen werden:

[Kurzübersicht zu § 3 der Nds. ERV-Verordnung-Justiz vom 21.10.2011](#)

2. Historie

Frühere Versionen dieser Bekanntmachung können nach ihrer Fortschreibung noch fünf Jahre lang [hier](#) eingesehen werden.

II. Erläuterungen

Gliederung:

1. Allgemeine Informationen

1.1 Rechtsgrundlagen und Geltungsbereich

1.2 Organisatorisch-technische Leitlinien für den elektronischen Rechtsverkehr (OT-Leit-ERV)

2. Einreichungsverfahren und Teilnahme am elektronischen Rechtsverkehr

2.1 Registrierung

2.1.1 Bestandsdaten

2.1.2 Datenschutzerklärung

2.1.3 Zustellungen

2.1.4 Vertraulichkeit der Kommunikation (Verschlüsselungszertifikate)

2.2 Kommunikationsweg, Größen- und Mengenbeschränkungen

2.3 Ersatzeinreichung

2.4 Zugangsbestätigung und Virenprüfung

3. Technische Voraussetzungen

3.1 Rechner und Betriebssystem

3.2 Internetanschluss, Bandbreite und Browser

3.3 Qualifizierte Zertifikate und elektronische Signaturen

3.4 EGVP und Java-Runtime-Environment

4. Bearbeitungshinweise

4.1 Bezeichnung der Sendungen und ihrer Anlagen

4.2 Dateiformate und Versionen

4.3 Verfahrensspezifische Besonderheiten

5. Service und Support

1. Allgemeine Informationen

1.1. Rechtsgrundlagen und Geltungsbereich

Die folgenden näheren Einzelheiten zu den §§ 2 Abs. 1 und 3 der [Niedersächsischen Verordnung über den elektronischen Rechtsverkehr in der Justiz \(Nds. ERVVO-Justiz\)](#) gelten im elektronischen Rechtsverkehr mit allen Gerichten und in allen Verfahren, für die der elektronische Rechtsverkehr durch Aufnahme in die Anlage zu § 1 der Verordnung

eröffnet wurde.

Sofern im Einzelfall Abweichendes gilt, wird darauf nachfolgend besonders hingewiesen.

1.2. Organisatorisch-technische Leitlinien für den elektronischen Rechtsverkehr (OT-Leit-ERV)

Die Konferenz der Justizministerinnen und Justizminister hat "[Organisatorisch-technische Leitlinien für den elektronischen Rechtsverkehr](#)"

verabschiedet, die mit näheren Regelungen, ergänzenden Hinweisen und Erläuterungen insbesondere zu technischen Standards einen einheitlichen Rahmen für den elektronischen Rechtsverkehr vorgeben.

Die Anlagen 1 und 2 der OT-Leit-ERV enthalten weitere Hinweise und Erläuterungen zu den nachfolgend benannten technischen Standards.

2. Einreichungsverfahren und Teilnahme am elektronischen Rechtsverkehr

Nachfolgend werden die Fragen der Registrierung, des möglichen Kommunikationsweges über die virtuelle Poststelle und der auf diesem gegebenenfalls bestehenden Beschränkungen, des möglichen Rückwegs an Sie (elektronische Zustellungen) sowie der Wahrung der Vertraulichkeit der Kommunikation dargestellt.

Für den Kommunikationsweg über das elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP) „OSCI/EGVP“ erfolgt die Registrierung bei der Installation der Clientanwendung auf Ihrem Rechner (vergleiche unter 2.2.1).

Die Anwendung EGVP können Sie sich unter der Adresse: <http://www.egvp.de> herunterladen.

Um am elektronischen Rechtsverkehr mit der niedersächsischen Justiz teilzunehmen, muss die EGVP-Kommunikationssoftware verwendet werden.

Wenn die niedersächsische Justiz zudem berechtigt sein soll, elektronische Dokumente unter den geltenden rechtlichen Voraussetzungen rechtswirksam an Sie zuzustellen, ist zusätzlich zur Software ein EGVP-Postfach einzurichten. Dies gilt ebenfalls, wenn die Berechtigung kraft Gesetzes besteht (vgl. etwa § 174 Abs. 3 ZPO). Nähere Informationen, einschließlich der technischen Voraussetzungen und der jeweils notwendigen Software werden Ihnen kostenlos auf der Web-Seite www.egvp.de zur Verfügung gestellt.

Die Justiz ermöglicht eine rechtswirksame elektronische

Kommunikation auf dem unter Ziffer 2.2 beschriebenen Kommunikationsweg durch Verschlüsselung der zu transportierenden Daten. Der Protokollstandard Online Services Computer Interface (OSCI) realisiert die Verschlüsselung und gewährleistet die Integrität, Authentizität, Vertraulichkeit und Nachvollziehbarkeit bei der Übermittlung der Nachrichten.

2.1. Registrierung

2.1.1 Bestandsdaten

Es werden bei der Registrierung in der Poststelle allgemeine personenbezogene Daten erhoben. Für die Zuordnung der Kommunikationsvorgänge werden dauerhaft gespeichert:

Anrede und ggf. akademischer Grad

Name und ggfls. Vorname oder Firmenname

Branche und ggfls. Berufsgruppe oder Organisation

GGfls. Abteilung, Ansprechpartner und Organisationszusatz

Anschrift und ggfls. Telekommunikationsverbindungen (einschließlich einer E-Mail-Anschrift)

Zudem werden Signatur- und gegebenenfalls Verschlüsselungszertifikate sowie persönliche Kennungen und Kennwörter gespeichert.

Die Daten sollen von Ihnen bei Änderungen aktualisiert werden.

2.1.2. Datenschutzerklärung

Die als Bestandsdaten aufgeführten personenbezogenen Daten werden ausschließlich für die Begründung, Durchführung und Abwicklung des elektronischen Rechtsverkehrs (einschließlich statistischer Auswertung) genutzt. Es erfolgt keine Verarbeitung zu anderen Zwecken, insbesondere erfolgt

keine entgeltliche oder unentgeltliche Übermittlung gespeicherter oder durch Datenverarbeitung gewonnener Daten an Dritte zu kommerziellen Zwecken,

keine Übermittlung gespeicherter oder durch Datenverarbeitung gewonnener Daten an Behörden oder Dienststellen zu anderen als unmittelbar verfahrensbezogenen Zwecken, soweit dies nicht aufgrund

anderer Vorschriften geboten ist.

Für die Teilnahme am elektronischen Rechtsverkehr ist Ihre Zustimmung zu der nachfolgenden Datenschutzerklärung erforderlich.

Datenschutzerklärung EGVP

Die Einwilligungserklärung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Ein Widerruf führt zur Löschung des Postfachs.

Wenn Sie Ihr Postfach löschen, können Ihnen ab diesem Zeitpunkt keine neuen Nachrichten mehr zugestellt werden. Ihre Daten sind den beteiligten Gerichten und übrigen Dienststellen der Justiz dann nicht mehr über die elektronische Poststelle zugänglich.

2.1.3. Zustellungen

Bei der Registrierung an der elektronischen Poststelle wird ein für Sie kostenloses elektronisches Postfach eingerichtet, über das elektronische Zustellungen des Gerichts an Sie erfolgen können. Bei einer solchen elektronischen Zustellung erfolgt neben der Ablage in Ihrem persönlichen Empfänger-Postfach eine Mitteilung an die elektronische Kommunikationsadresse (Ihr E-Mail-Postfach). Der Abruf aus Ihrem Empfänger-Postfach erfolgt dann über eine durch Verschlüsselung gesicherte Verbindung.

Sofern Sie nicht unter den in § 174 Abs. 1 ZPO (insbes. Rechtsanwälte, Notare, Behörden) genannten Personenkreis fallen, ist für die Übermittlung elektronischer Zustellungen Ihre ausdrückliche Zustimmung erforderlich. Es erfolgt daher bei der Registrierung eine entsprechende Abfrage.

Das persönliche Empfänger-Postfach in der Poststelle kann einzelne Zustellungen mit einer Größe von bis zu 30 MB und maximal 1 GB insgesamt aufnehmen.

Die **Verwaltung des Postfachinhalts** - insbesondere die Leerung des Postfachs - erfolgt grundsätzlich durch den Nutzer in eigener Verantwortung. Sollte ein Postfach jedoch bis zu seiner Kapazitätsgrenze belegt oder von seinem Nutzer seit mehr als zwei Jahren nicht mehr eingesehen worden sein, erfolgt durch die Verwaltung der Poststelle eine Mitteilung sowohl an den Nutzer als auch an die Dienststellen, von denen sich noch Sendungen in dem Postfach befinden. Wird ein Interesse an dem Fortbestand des Postfaches nicht binnen dreier Monate nach der Mitteilung gegenüber

der Poststelle begründet, erfolgt eine Löschung des Postfaches unter Archivierung der enthaltenen Nachrichten für mindestens ein Jahr.

Sofern Sie keine Einrichtung eines gesonderten Empfänger-Postfaches in der elektronischen Poststelle der Justiz wünschen, können keine Antworten (einschließlich Eingangsbestätigungen) des Gerichts übermittelt werden.

2.1.4. Vertraulichkeit der Kommunikation (Verschlüsselungszertifikate)

Die Justiz ermöglicht eine vertrauliche Kommunikation mit ihr auf dem nachstehend beschriebenen Kommunikationsweg durch die Verschlüsselung der elektronischen Daten im Internet. In das Kommunikationsprotokoll OSCI ist die Verschlüsselung bereits integriert.

2.2. Kommunikationsweg, Größen- und Mengenbeschränkungen

Die elektronische Poststelle ist allein über das Protokoll Online Service Computer Interface (OSCI) erreichbar, das mit dem Elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP) bedient wird.

Das EGVP kann auf der folgenden Internetseite kostenfrei heruntergeladen werden:

<http://www.egvp.de/software/index.php>

Neben dem EGVP werden auch kommerzielle Produkte (zB. Add-ons für Office-Anwendungen) angeboten, die das OSCI-Protokoll bedienen. Klären Sie bei einem geplanten Einsatz dieser Produkte bitte vorab, ob damit auch tatsächlich die von Ihnen gewünschten Gerichte adressiert werden können.

Für Sendungen an das Gericht oder für Sendungen des Gerichts an Sie, die per OSCI übermittelt werden, bestehen seitens der Poststelle folgende Beschränkungen:

Größe einer einzelnen Nachricht: **max. 30 MB***)

Anzahl der Anhänge einer Nachricht: **max. 100 Dateien**

*) Beim Einscannen von Dokumenten können sehr große Dateien entstehen, insbesondere bei farblicher Gestaltung oder hoher Auflösung. Da bei einer Schwarz/Weiß-Wiedergabe zudem ein höherer Kontrast und damit in der Regel eine bessere Lesbarkeit erreicht wird, sollten Texte grundsätzlich in Schwarz/Weiß und mit nicht mehr als 300 dpi

eingescannt werden.

Je nach Ihrer Arbeitsumgebung kann es erforderlich sein, deutlich unter den genannten Grenzen zu bleiben (z.B. bei zu geringer Bandbreite der Netzanbindung). Sofern eine Nachricht die angegebenen Grenzen überschreitet, kann sie wie nachfolgend unter Ziffer 2.3 beschrieben auf einem Datenträger eingereicht werden.

2.3 Ersatzeinreichung

Können Mitteilungen und zugehörige Anlagen aus den in § 4 Absätze 1 und 2 Nds. ERVVO-Justiz genannten Gründen nicht mittels OSCI übermittelt werden - insbesondere wegen des Überschreitens der Größen- und Mengenbeschränkungen oder anhaltender Störungen auf der justizseitig vorgehaltenen technischen Infrastruktur - so können die Daten ersatzweise auf einer CD-ROM bei dem betreffenden Gericht eingereicht werden. Zur Übermittlung der Tabellen und Verzeichnisse nach § 5 Abs. 4 InsO bleiben ferner Disketten zugelassen. Die Voraussetzungen für die Bearbeitung des elektronischen Dokumentes (vgl. hierzu unter Ziffer 4.1) sind auch in den Fällen der Ersatzeinreichung zu beachten, soweit sie nicht den elektronischen Übermittlungsvorgang betreffen (§ 4 Abs. 3 Nds. ERVVO-Justiz).

Auf einem Datenträger sollen zudem nur Vorgänge eingereicht werden, die für dasselbe Postfach (denselben Empfänger) bestimmt sind. Enthält ein Datenträger Dateien, die zu mehreren Vorgängen gehören, so sind die zu dem gleichen Vorgang gehörenden auf dem Datenträger jeweils in einem separaten Verzeichnis zu speichern, das als Verzeichnisnamen das Aktenzeichen des zugehörigen Vorgangs oder das Wort „Neueingang“ trägt. Für Einreichungen zu den Registergerichten gelten die abweichenden Ausführungen unter 4.3. Bei mehreren Neueingängen wird eine fortlaufende Nummer ergänzt.

Die aktuelle Anschrift des zuständigen Gerichts können Sie dem

„Orts- und Gerichtsverzeichnis“

entnehmen.

Jedem Datenträger ist ein Begleitschreiben auf Papier beizufügen, dass genaue Angaben enthält zum:

- Absender
- Empfänger

- Inhalt des Datenträgers (insb. Namen oder Aktenzeichen der Vorgänge, Größe der Dateien sowie Namen der Verzeichnisse und der abgelegten Dateien). Bei Einreichung in komprimierter Form ist der Inhalt der ZIP-Datei aufzulisten.

2.4 Zugangsbestätigung und Virenprüfung

Bei jedem Eingang einer OSCI-Nachricht in der elektronischen Poststelle wird automatisiert unverzüglich eine Eingangsbestätigung an den Absender versandt.

Mit dem Sendeprotokoll werden folgende Angaben übermittelt:

- Absenderkennung des Einreichenden
- Anzahl der Anhänge und/oder ihre Dateinamen
- Datum und Uhrzeit der Aufzeichnung in dem elektronischen Postfach

Alle Eingänge werden automatisiert auf schädlichen Code überprüft (Viren, Trojaner, Würmer usw.). Infizierte Nachrichten können nicht bearbeitet werden und werden daher nicht in den Geschäftsgang gegeben. Die mit solcher Schadsoftware infizierten Nachrichten werden nach Ablauf eines Monats automatisiert gelöscht. Der Absender wird über den fehlenden Zugang und die bevorstehende Löschung der Nachricht informiert.

Die von der elektronischen Poststelle automatisiert erstellten Übermittlungs-, Sende- und Empfangsbestätigungen beziehen sich auf die Tatsache, dass der in der jeweiligen Bestätigung beschriebene Kommunikationsvorgang zu dem angegebenen Zeitpunkt stattgefunden hat. Durch diese Bestätigungen wird insbesondere nicht zugleich bestätigt, dass die übermittelten Dokumente in einem zugelassenen Format vorgelegt worden sind oder sonst keine Hindernisse für eine Weiterverarbeitung (Viren o.ä.) bestehen.

3. Technische Voraussetzungen

3.1. Rechner und Betriebssystem

Der elektronische Rechtsverkehr wurde grundsätzlich unabhängig von den eingesetzten Rechnern und Betriebssystemen auf der Basis von allgemein verbreiteten Internettechnologien konzipiert. Die näheren Anforderungen hierzu sind unter Ziffern 3.2 und 3.4, zu den Signaturen unter Ziffer 3.3 sowie zu den Dateiformaten unter Ziffer 4.2 beschrieben.

3.2. Internetanschluss, Bandbreite und Browser

Die Übermittlung elektronischer Dokumente erfolgt grundsätzlich auf dem unter Ziffer 2.2. bezeichneten Weg über das Internet. Voraussetzung für die Teilnahme am elektronischen Rechtsverkehr ist daher ein leistungsfähiger Internetanschluss (empfohlen: DSL-Anschluss mit Standard-Upload von 128 KB/s) und ein grafikfähiger Browser (Internet-Explorer, Firefox, Opera, Safari o.ä.).

Außerdem sollten Sie über ein E-Mail-Konto verfügen, über das Sie von Zustellungen an Ihr Empfangspostfach in der elektronischen Poststelle benachrichtigt werden können (vgl. unter 2.1.3).

3.3. Qualifizierte Zertifikate und elektronische Signaturen

Ist für ein Dokument die Schriftform oder die elektronische Form vorgeschrieben, so ist, wenn nicht ein Fall des § 12 Abs. 2 Satz 2 Halbsatz 1 des Handelsgesetzbuches vorliegt, das elektronische Dokument mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach § 2 Nr. 3 des Signaturgesetzes zu versehen. Das zugehörige qualifizierte Zertifikat muss zum Zeitpunkt der Anbringung der Signatur an dem Dokument gültig gewesen sein.

Es wird angestrebt, möglichst alle relevanten Signaturen durch die Poststelle prüfen und weiterverarbeiten zu können. Das gilt insbesondere für Signaturen, die dem ISIS-MTT-Standard entsprechen. Dennoch können beispielsweise bei neu eingeführten Produkten oder nach wesentlichen Veränderungen von Signaturkomponenten Probleme auftreten.

Es wird deshalb auf der Internetseite <http://www.egvp.de> eine Liste derjenigen Zertifizierungsdiensteanbieter und ihrer Produkte (einschließlich der Chipkarten-Lesegeräte) angeboten, die für den Einsatz im elektronischen Rechtsverkehr mit den angeschlossenen Gerichten geeignet sind.

Grundsätzlich können Signaturen sowohl in einer eigenen Datei neben dem zu signierenden Dokument („detached“) abgelegt werden, als auch selber einen Container um das zu signierende Dokument bilden („enveloping“) oder in der signierten Datei mit enthalten sein („enveloped“, „embedded“). Wird die Variante einer eigenen Datei gewählt, so sollen die separate Signaturdatei und die signierte Datei bis auf ihre Endungen den gleichen Dateinamen tragen (diese Variante ist für Einreichungen zu den Registergerichten zu wählen, vgl. unter Ziffer 4.3). Wird die Variante eines Containers um das zu signierende Dokument gewählt, so soll die Datei zusätzlich in ihrer unsignierten Form beigefügt werden, um eine Lesbarkeit mit den üblichen Standardprogrammen zu

gewährleisten.

3.4. EGVP und Java-Runtime-Environment

Das „Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach“ - EGVP - ist eine in Java™ realisierte Applikation, die ein bestimmtes Java™ Runtime-Environment (JRE) voraussetzt. Die Anwendung selbst basiert auf Einsatz- und Aktivierungsmechanismen, die mit Java™ Web Start zur Verfügung gestellt werden. Diese Komponente gehört zum Installationsumfang des JRE und dient der automatischen Installation der Authentisierungsanwendung auf den PC des Nutzers.

Das JRE ist auf unterschiedlichen Plattformen lauffähig und auf marktüblichen Rechnern vielfach bereits vorhanden. Bei Bedarf können Sie es auch über folgende Seite kosten- und lizenzfrei herunterladen:

[Java-Download](#)

Nähere Informationen zu der beim Einsatz des EGVP erforderlichen Java-Umgebung können der Web-Seite http://www.egvp.de/software/EGVP-2_6_0_0.zip

entnommen werden.

4. Bearbeitungshinweise

4.1. Bezeichnung der Sendungen und ihrer Anlagen

Bei der Übermittlung soll, sofern bekannt, das gerichtliche Aktenzeichen angegeben werden. Bei verfahrenseinleitenden elektronischen Dokumenten und in den Fällen, in denen das gerichtliche Aktenzeichen sonst noch nicht bekannt sein kann, soll das Wort „Neueingang“ angegeben werden. Für Einreichungen zu den Registergerichten gelten die abweichenden Ausführungen unter 4.3.

Generell sollen zudem im Betreff der Sendung angegeben werden:

- bei Sendungen an die Gerichte der Fachgerichtsbarkeit das adressierte Gericht und
- bei Sendungen an die Gerichte der ordentlichen Gerichtsbarkeit die betreffende Verfahrensart (zB. Insolvenzsachen, Handelsregistersachen).

Diese Angaben dienen der zügigen internen Weiterleitung der Sendungen.

Um Probleme bei der Weiterverarbeitung auf unterschiedlichen Plattformen zu vermeiden, sollen **Dateinamen** keine Sonderzeichen enthalten (insbesondere keine Schrägstriche oder Doppelpunkte) und nicht zu lang sein (maximal 60 Zeichen, keine Pfadangaben).

Zur Erleichterung der Arbeit mit den elektronischen Dokumenten ist es ferner zweckmäßig, die näheren Konventionen für die Namensgebung bei den Dateibezeichnungen einzuhalten, die unter Ziffer 4.3 für die Bereiche des Registergerichts aufgeführt werden.

4.2. Dateiformate und Versionen

Bei der Einreichung sind folgende Formate und Versionen zulässig:

Dateiformat Version / Einschränkung

ASCII (American Standard Code for Information Interchange):

keine Versionsbeschränkung;

- a. reiner Text ohne Formatierungscodes und ohne Sonderzeichen
- b. bei den Insolvenzgerichten auch als Text im American National Standards Institute Format (Windows-ANSI - Format)

UNICODE:

keine Versionsbeschränkung;

reiner Text ohne Formatierungscodes

Microsoft **RTF (Rich Text Format):**

Version 1.0 bis 1.9 ohne

Erweiterung für Word 2000

Adobe **PDF** (Portable Document Format)

Version 1.0 bis 10.1

XML(Extensible Markup Language):

eine zum Dokument gehörende DTD oder Schema-Datei muss zugeordnet sein

TIFF (Taged Image File Format):

Version 6 oder niedriger (CCITT/ TTS Gruppe 4)

Microsoft **Word:**

Word 97 und höher

Microsoft **Excel:**

Excel 97 und höher / nicht bei den Registergerichten

Die Dateien müssen in einer Microsoft Betriebsumgebung lesbar sein. Aktive Komponenten, etwa Makros, dürfen in den Dateien nicht enthalten sein. Für den Austausch strukturierter Daten sind die Elemente des XML-Datensatzes „XJustiz“ bzw. dessen verfahrensspezifischer Erweiterung zu verwenden, für das Handelsregister z.B. „XJustiz.Register“. Die XML-Schema-Dateien sind im Internet unter der folgenden Adresse aufrufbar: www.xjustiz.de

Die elektronischen Dokumente können auch in komprimierter Form als **ZIP-Datei** eingereicht werden. Die ZIP-Datei darf jedoch keine anderen ZIP-Dateien und keine Verzeichnisstrukturen enthalten. Beim Einsatz von Dokumentensignaturen muss sich die Signatur auf das Dokument und nicht auf die ZIP-Datei beziehen. Die ZIP-Datei darf zusätzlich signiert werden.

Wenn strukturierte Daten im XML-Datenformat übermittelt werden, sollen sie im Unicode-Zeichensatz 8-bit-Unicode-Transformation (UTF8) codiert werden.

4.3. Verfahrensspezifische Besonderheiten

Einreichungen in Vereins-, Handels-, Genossenschafts- und Partnerschaftsregistersachen

Den Einreichungen zu den Registern soll neben den qualifiziert signierten und sonstigen elektronischen Dokumenten eine Datei beigelegt werden, die zu dem jeweiligen Vorgang strukturierte Daten im XML-Format gemäß XJustiz.Register enthält.

Ein solcher Datensatz wird beispielsweise von der Anwendung XNotar der Bundesnotarkammer erzeugt.

Abweichend von der Praxis in anderen Verfahrensbereichen soll bei der Neuanmeldung im Registerbereich nicht das Schlüsselwort "Neueingang" eingetragen werden, sondern "RegNeu".

5. Service und Support

Aktuelle Störungsmeldungen werden unter der Adresse www.egvp.de veröffentlicht. Dort finden Sie zudem ein Anwenderhandbuch, Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ) sowie die Kontaktdaten des EGVP- Endbenutzer-Supports.