



Sec-IT

**Mehr Wert.
Mehr Vertrauen.**

Anforderungskatalog

zur Bewertung und Zertifizierung
von Online-Print-Shops

Elektronischer Geschäftsverkehr
zwischen Unternehmen und Privatkunden
'Business to Consumer'

Version 1.1
Stand: 2014-05-13

Hinweis: Dieser Anforderungskatalog gilt ergänzend zum
jeweils aktuellen Anforderungskatalog zur Bewertung und Zertifizierung
von Online-Shops – Elektronischer Geschäftsverkehr zwischen
Unternehmen und Privatkunden 'Business to Consumer'

© TÜV SÜD Sec-IT GmbH – Entwickelt in Zusammenarbeit mit zipcon consulting GmbH

Sitz: München
Amtsgericht München HRB 197 698
USt-IdNr. DE282283450
Informationen gemäß § 2 Abs. 1 DL-InfoV
unter www.tuev-sued.de/impressum

Telefon: +49 89 5791-3894
Telefax: +49 89 5155-1097
www.tuev-sued.de
TÜV[®]

TÜV SÜD Sec-IT GmbH
Ridlerstraße 65
80339 München
Deutschland



Inhalt

1	Erreichbarkeit.....	3
1.1	Zugang	3
2	Gestaltung.....	3
2.1	Layoutrichtlinien.....	3
3	Produktpräsentation / -konfigu-ration	3
3.1	Darstellung von Produktgruppen	3
3.2	Konfiguration von Printprodukten	3
4	Druckdatenbereitstellung und -verarbeitung	3
4.1	Druckvorlagen-Dateitypen	3
4.2	Verarbeitung	3
4.3	Bereitstellung.....	3
4.4	Bestätigung.....	3
5	Web-to-Print.....	3
5.1	Web-Technologie	3
5.2	Benutzeroberfläche	4
5.3	Anforderungen an formularbasierte Web-to-Print Module	4
5.4	Anforderungen an nicht formular-basierte (offene) Web-to-Print Module	4
5.5	Produktansicht.....	4
6	Produktionsdatenkontrolle.....	4
6.1	Endproduktkontrolle.....	4
6.2	Bestätigung des Druckauftrags	5
6.3	Preflight	5
6.4	Zusatzdatencheck (Komfortdaten-check).....	5
7	Hilfefunktionen	5
7.1	Bestellablauf	5
7.2	Druckweiterverarbeitung.....	5
7.3	Sonderfarben.....	5
7.4	Anlage Sonderfarben.....	5
7.5	Colormanagement.....	5
8	Reklamationen	6
8.1	Grundlegende Richtlinien	6
8.2	Erreichbarkeit	6
8.3	Rückmeldung.....	6
8.4	Kundenbereich	6
9	Fertigung und Versand.....	6
9.1	Expressfertigung.....	6
9.2	Versandmöglichkeiten	6
9.3	Terminlieferung.....	6

Anhang: Disclaimer



1 Erreichbarkeit

1.1 Zugang

Der Online-Druck-Shop ist über eine eindeutige Internetadresse (URL) oder auf zweiter Ebene, auf der Internetseite des Druckdienstleisters zu erreichen.

2 Gestaltung

2.1 Layoutrichtlinien

Es gibt ein durchgängiges Gestaltungskonzept. Dieses wird in allen Bereichen des Online-Shops umgesetzt.

3 Produktpräsentation / -konfiguration

3.1 Darstellung von Produktgruppen

Die Einteilung in Produktgruppen und -kategorien ist eindeutig. Das zur Darstellung verwendete Bildmaterial ist gut verständlich.

3.2 Konfiguration von Printprodukten

Die Funktion zur Konfiguration und Zusammenstellung von Druckprodukten ist korrekt und übersichtlich gestaltet.

- a) Es werden alle vorhandenen Produkt- und Weiterverarbeitungs konfigurierungen angezeigt.
- b) Es ist sichergestellt, dass nur Produktkombinationen ausgewählt werden können, deren Fertigung auch tatsächlich möglich ist.
- c) Die Preisgestaltung für ausgewählte Produktkombinationen ist transparent gestaltet und unmittelbar ersichtlich.

4 Druckdatenbereitstellung und -verarbeitung

4.1 Druckvorlagen-Dateitypen

Es ist klar geregelt, welche Dateitypen als Druckvorlagendaten akzeptiert werden. Es sind eindeutige Informationen verfügbar, welche Anforderungen an diese gestellt werden.

- a) Dateien im PDF-Format werden – im Rahmen drucktypischer Standards – als Druckvorlagendaten akzeptiert.
- b) Mindestens ein pixelbasiertes Dateiformat wird als Druckvorlage akzeptiert.

4.2 Verarbeitung

Es besteht ein eindeutiges Verfahren zur Verarbeitung jedes der akzeptierten Druckvorlagendateitypen. Allen am Prozess beteiligten Mitarbeitern ist dieses Verfahren bekannt. Sie verpflichten sich, diesen Maßgaben zu folgen. Diese Verfahren (Workflows) orientieren sich an aktuellen Standards aus der Druckbranche.

4.3 Bereitstellung

Die Bereitstellung der Druckvorlagendaten kann auf mehreren Wegen geschehen:

- a) Datenupload via Formular oder Drop-Down-Funktion innerhalb des Bestellprozesses.
- b) Datenupload nach Beendigung des Bestellprozesses via FTP oder ähnlichen Protokollen.
- c) Elektronische Datenübermittlung via E-Mail.
- d) Es besteht die Möglichkeit, Druckvorlagendaten auch persönlich oder auf dem postalischen Wege, auf einem physikalischen Datenträger, zu übersenden.

4.4 Bestätigung

Der Kunde wird unmittelbar über den Eingang seiner Druckvorlagendaten beim Shopbetreiber informiert und erhält eine Dateneingangsbestätigung.

5 Web-to-Print

5.1 Web-Technologie

Wird ein Web-to-Print Modul zur Gestaltung eigener Druckvorlagendaten bereitgestellt, werden hierbei frei zugängliche Technologien verwendet. Werden zusätzliche Anwendungen oder Plugins benötigt, wird der Nutzer im Vorfeld darüber aufgeklärt, wo diese Zusatzsoftware erhältlich ist und wie diese genutzt wird. Während der Benutzung steht dem Nutzer zusätzlich eine Hilfefunktion zur Verfügung, die Hilfestellung zur Benutzung des Editors gibt.



5.2 Benutzeroberfläche

Die Benutzerführung innerhalb des Web-to-Print Moduls basiert gestalterisch auf den durch das Shoplayout vorgegebenen Grundsätzen.

5.3 Anforderungen an formularbasierte Web-to-Print Module

Wird dem Nutzer ein formularbasiertes Web-to-Print Modul zur Nutzung bereitgestellt, verfügt dieses mindestens über folgenden Funktionsumfang.

- a) Formularelemente können vom Nutzer ausgewählt werden.
- b) Ausgewählte Formularelemente können vom Nutzer – sofern sie nicht zwingend von der Layoutvorlage vorgesehen sind – entfernt oder frei gelassen werden.
- c) Sofern über die Layoutvorlage vorgesehen, ist es dem Nutzer möglich, Bildinhalte zu verändern / zu ersetzen.
- d) Sofern es keine festen Konventionen für das Druckproduktlayout gibt, hat der Nutzer die Möglichkeit unter unterschiedlichen Layoutvorlagen eine Auswahl zu treffen.
- e) Textinhalte von ausgewählten Formularelementen können dahingehend verändert werden, dass Schriftart, Schriftschnitt und Schriftgrad angepasst werden kann.

5.4 Anforderungen an nicht formularbasierte (offene) Web-to-Print Module

Wird dem Nutzer ein nicht formularbasiertes Web-to-Print Modul zur Nutzung bereitgestellt, verfügt dieses mindestens über folgenden Funktionsumfang:

- a) Textfelder können innerhalb der Druckvorlage platziert werden.
- b) Platzierte oder vorhandene Textfelder können ausgewählt, skaliert und verschoben werden.
- c) Inhalte von ausgewählten Textfeldern können geändert und angepasst werden.
- d) Schriftart, Schriftschnitt und Schriftgrad der ausgewählten Textfelder können, den Nutzervorgaben gemäß, angepasst werden.
- e) Textfelder können ausgewählt und aus der Druckvorlage wieder entfernt werden.

- f) Formen/Grafiken können innerhalb der Druckvorlage platziert werden.
- g) Platzierte oder vorhandene Formen/ Grafiken können ausgewählt, skaliert und verschoben werden
- h) Ausgewählte Formen oder Grafiken können editiert bzw. ausgetauscht werden
- i) Formen/ Grafiken können vom Nutzer ausgewählt sowie wieder aus der Druckvorlage entfernt werden.
- j) Werden Vorlagen zur Gestaltung von Druckvorlagendaten bereitgestellt, sind diese in umfangendem Maße editierbar.
- k) Vorhandene Vorlagen/Templates können auch während des Erstellungsprozesses gewechselt werden.

5.5 Produktansicht

Über eine Vorschaufunktion im Web-to-Print Editor wird dem Nutzer unmittelbar während der Bearbeitung eine Vorschauansicht angezeigt.

6 Produktionsdatenkontrolle

6.1 Endproduktkontrolle

Vor Abschluss des Bestellprozesses wird der Nutzer dazu aufgefordert, die von ihm gesendeten Druckvorlagendaten auf inhaltliche und gestalterische Richtigkeit zu überprüfen. Dafür erhält er eine geeignete Endproduktkontrollansicht, welche folgende Aspekte darstellt:

- a) Das Format / die Gestalt des zu bestellenden Druckproduktes muss klar ersichtlich sein.
- b) Verfügt das Druckprodukt im Endformat über Falzkanten, müssen diese in der Endproduktkontrollansicht klar ersichtlich dargestellt werden.
- c) Das korrekte Seitenverhältnis des zu fertigenden Druckerzeugnisses muss klar erkennbar sein.
- d) Bei mehrseitigen Druckprodukten ist die Richtung der einzelnen Seiten und deren Reihenfolge überprüfbar.
- e) Beschnittzugabe und Sicherheitsbereich werden angezeigt und sind als solche klar zu erkennen.



6.2 Bestätigung des Druckauftrags

Bevor der Produktionsprozess ausgelöst wird, muss der Nutzer über eine im Bestellprozess eingebundene Funktion die inhaltliche und gestalterische Richtigkeit der von ihm beigebrachten Druckvorlagendaten, auf Basis der ihm zur Verfügung gestellten Endproduktkontrollansicht, bestätigen und somit die vorliegenden Druckvorlagendaten zur Produktion freigeben.

6.3 Preflight

Nach Eingang und Freigabe der Druckvorlagendaten durch den Endbenutzer werden diese einem kostenlosen Preflight-Check unterzogen. Dabei ist gewährleistet, dass die Druckvorlagendaten mindestens auf Richtigkeit in folgenden produktspezifischen Eigenschaften überprüft werden.

- a) Das Endformat der übermittelten Druckdaten entspricht denen des ausgewählten Produkts.
- b) Die Auflösung ist für eine qualitativ mindestens befriedigende Produktion des gewünschten Produkts hinreichend
- c) Das Dateiformat entspricht den erforderlichen Maßgaben.
- d) In den Druckvorlagendaten sind die nötigen Anforderungen an Beschnittzugabe und Sicherheitsbereich erfüllt
- e) Der Seitenumfang der beigebrachten Druckvorlagendaten entspricht den in der Produktauswahl gewählten Parametern.
- f) Alle im Dokument vorhandenen Schriftarten sind in geeigneter Form eingebettet / vorhanden.
- g) Der Farbmodus der eingesendeten Druckvorlagendaten stimmt dahingehend, dass ein mindestens befriedigendes Druckergebnis erzielt werden kann.

Über Fehler, die den Produktionsprozess negativ beeinflussen könnten, wird der Nutzer informiert und er erhält die Möglichkeit die von ihm beigebrachten Druckvorlagendaten zu korrigieren oder neu zu übermitteln.

6.4 Zusatzdatencheck (Komfortdatencheck)

Dem Kunden wird zusätzlich die Möglichkeit eingeräumt, die von ihm beigebrachten Druck-

vorlagendaten kostenpflichtig einer eingehenderen Prüfung und ggf. Korrektur durch den Druckdienstleister unterziehen zu lassen.

7 Hilfefunktionen

Aufgrund der Besonderheiten, die eine Onlinebestellung von Druckprodukten mit sich bringt, stehen dem Kunden im gesamten Online-Shop ausführliche Hilfeseiten zur Verfügung.

7.1 Bestellablauf

Es stehen ausführliche Informationen zum spezifischen Bestellablauf zur Verfügung.

Dabei wird insbesondere auf folgende Punkte hingewiesen:

- a) Welche Schritte sind für eine erfolgreiche Bestellung notwendig?
- b) Wann wird eine Bestellung ausgelöst?
- c) Welche Beschränkungen im Rückgaberecht entstehen durch den Abschluss eines Werkvertrags?
- d) Wie ist der Reklamationsablauf geregelt, welche Richtlinien finden Anwendung?

7.2 Druckweiterverarbeitung

Es werden ausführliche Informationen zu den verwendeten Weiterverarbeitungsverfahren bereitgestellt. Auf Besonderheiten, die diese bei der Anlage der Druckvorlagendaten erfordern, wird gesondert eingegangen.

7.3 Sonderfarben

Der Druckdienstleister gibt eindeutige Informationen darüber, welche Sonderfarbpaletten der Kunde bei einer Bestellung mit Sonderfarben verwenden kann.

7.4 Anlage Sonderfarben

Es gibt eindeutige Beschreibungen für den Kunden, wie Sonderfarben in den Druckvorlagendaten anzulegen sind.

7.5 Colormangement

Legt der Druckdienstleister Colormangement-Richtlinien in seiner Produktion zu Grunde, informiert er den Kunden schon im Bestellvorgang darüber, wie er diesen Richtlinien gerecht wird. Weichen diese Richtlinien dabei von



grundsätzlichen Normen ab, gibt es weiterführende Informationen zur Erfüllung aller Anforderungen.

8 Reklamationen

8.1 Grundlegende Richtlinien

Es ist klar festgelegt, ab welcher Abweichung von den zu Grunde liegenden Parametern in den Druckvorlagendaten und der Bestellkonfiguration eine Reklamation der Bestellung akzeptiert wird.

8.2 Erreichbarkeit

Es gibt eine kostenfreie Servicehotline, bei der dem Kunden innerhalb der üblichen Geschäftszeiten ein persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht.

8.3 Rückmeldung

Es ist sichergestellt, dass Kundenanfragen innerhalb vorher festgelegter Fristen bearbeitet und der Kunde eine zeitnahe Rückmeldung zu seiner Anfrage erhält. Die Fristen, die hierbei für "normale" und Expressbestellungen gelten, sind an gut sichtbarer Stelle auf der Internetseite des Shopbetreibers einzusehen.

8.4 Kundenbereich

Dem Kunden steht ein interner Kundenbereich zur Verfügung, in dem er

- a) aktuelle Aufträge einsehen kann.
- b) aktuelle Aufträge vor Produktionsbeginn stornieren kann.
- c) frühere Aufträge einsehen kann.
- d) frühere Aufträge innerhalb eines geeigneten Zeitfensters erneut auslösen kann.

9 Fertigung und Versand

9.1 Expressfertigung

Es besteht für den Kunden die Möglichkeit, seine gewünschten Produkte so fertigen und versenden zu lassen, dass sie binnen drei Werktagen bei ihm eintreffen.

9.2 Versandmöglichkeiten

Gibt es unterschiedliche Versandoptionen, werden diese zusammen mit den damit verbundenen Lieferzeiten und -kosten angezeigt und können während des Bestellverfahrens ausgewählt werden.

9.3 Terminlieferung

Der Kunde kann – sofern keine produktionsbedingten Einschränkungen vorhanden sind – den Lieferort, sowie den Lieferzeitpunkt (Tag) frei bestimmen.



Anhang: Disclaimer

Die TÜV SÜD Sec-IT GmbH (Sec-IT) hat Anforderungskataloge entwickelt, die die Voraussetzungen enthalten, unter denen das Prüfzeichen an Online-Händler vergeben wird.

Die Anforderungskataloge definieren innerhalb der Kernkompetenzen der Sec-IT technische und ergonomische Anforderungen sowie Anforderungen an die Organisationsstruktur bezüglich des Online-Fernabsatzes, die vor der Vergabe des Zeichens *s@fer-shopping* erfüllt sein müssen. Das Prüfzeichen *s@fer-shopping* erhalten Online-Händler erst nach einer sorgfältigen Prüfung gegen diese Anforderungen. Dennoch kann Sec-IT keine Garantie übernehmen, dass alle zugrundeliegenden Qualitäts- und Sicherheitsanforderungen vom Online-Händler immer eingehalten werden.

Die technischen und ergonomischen Anforderungen haben sich im Wesentlichen an den gesetzlichen Regelungen und Vorgaben zu orientieren. Aus diesem Grunde enthält der Anforderungskatalog auch dem Gesetzeswortlaut entsprechende Kriterien. Die Vergabe des Kennzeichens *s@fer-shopping* an Online-Händler ersetzt eine rechtliche, steuerrechtliche oder betriebswirtschaftliche Beratung nicht.

Die Prüfung des Internetangebotes auf Übereinstimmung mit dem durch die Sec-IT erstellten Anforderungskatalog beinhaltet keine rechtliche Prüfung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes. Insbesondere findet keine Prüfung auf Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften statt soweit diese über die Aufstellung technischer und ergonomischer Anforderungen und das Nutzerverständnis, insbesondere das des Käufers, hinausgehen.

Die Sec-IT weist ausdrücklich darauf hin, dass mit dem Auftrag zur Überprüfung des Internet-Angebotes ein Auftrag im Sinne einer rechtlichen Beratung nicht einhergeht; individualisierte rechtliche Empfehlungen oder rechtliche Hinweise werden nicht gegeben.