

SK / Entwurf vom 2.11.2022

Verordnung über den virtuellen Schalter (VSV)

vom ...

Betroffene Erlasse (SGF Nummern):

Neu: **184.13**
Geändert: 122.96.11
Aufgehoben: 184.13

Der Staatsrat des Kantons Freiburg

gestützt auf das E-Government-Gesetz vom 18. Dezember 2020 (E-GovG);
gestützt auf die Stellungnahme der Kommission für E-Government vom xx;
auf Antrag der Finanzdirektion und der Staatskanzlei,

beschliesst:

I.

1 Allgemeine Bestimmungen

Art. 1 Verantwortliche Organe

¹ Die Staatskanzlei ist das Organ für die strategische Verwaltung des virtuellen Schalters. Sie koordiniert die Entwicklung, die Einführung und die Begleitung neuer Leistungen.

² Für die technische Entwicklung, den Unterhalt, den Betrieb und die Weiterentwicklung des virtuellen Schalters ist gemäss der Verordnung über die Governance der Digitalisierung und der Informationssysteme des Staates das Amt für Informatik und Telekommunikation (ITA) zuständig.

Art. 2 Funktionen des Schalters

¹ Der virtuelle Schalter weist insbesondere die folgenden Funktionen auf:

- a) Übermittlung von Gesuchen in elektronischer Form an die Behörden;
- b) Empfang von Verwaltungskorrespondenz in elektronischer Form;
- c) Bestellung und Erhalt von amtlichen Dokumenten in elektronischer Form;
- d) Erfüllung der Melde- und Mitteilungspflichten auf elektronischem Weg.

2 Elektronisches Konto**Art. 3 Pflichten der Benützerinnen und Benützer**

¹ Die Person, die ein Konto auf dem virtuellen Schalter einrichtet, ist verpflichtet:

- a) die sie betreffenden Daten via den Schalter einzugeben und auf dem neuesten Stand zu halten oder, wenn es sich um eine juristische Person oder eine Organisation handelt, die Daten zu derselben;
- b) alle nötigen Vorsichtsmassnahmen zu ergreifen, damit eine Drittperson nicht ihre elektronischen Mittel zur Identifikation und zur Signatur benutzen kann;
- c) über ein anerkanntes Identifikationsmittel im Sinne von Artikel 16 zu verfügen;
- d) die allgemeinen Bedingungen für die Nutzung des virtuellen Schalters (Nutzungsvertrag) zu akzeptieren.

² Die Person, die fürchtet, dass ihre Rechte missbräuchlich verwendet werden, benachrichtigt unverzüglich das Supportorgan des virtuellen Schalters. Dieses lässt das betreffende Konto sperren und ergreift wenn nötig die sich aufdrängenden Untersuchungsmassnahmen.

³ Die Person, die unfreiwillig auf Daten zugreift, obwohl sie nicht genügend ermächtigt ist, verpflichtet sich, diese vertraulich zu behandeln, sie nicht für andere Zwecke zu verwenden und sie allenfalls zu vernichten. Sie teilt das dem Verwaltungsorgan des virtuellen Schalters mit.

Art. 4 Identifikation der natürlichen Personen

¹ Das Informatiksystem vergleicht die Daten, die eine Person zur Identifikation angibt, mit den Daten im kantonalen Bezugssystem oder, falls es dort nichts findet, in anderen amtlichen Registern.

² Bei Abweichungen weist es die Benutzerin oder den Benutzer auf die festgestellten Fehler hin und fordert sie oder ihn auf, die Eingabe zu korrigieren oder die notwendigen Schritte zur Aktualisierung der erforderlichen Daten zu unternehmen.

Art. 5 Vertretung der natürlichen Personen

¹ Eine Person, die über ein elektronisches Konto verfügt und die einer anderen Person die Vollmacht, sie zu vertreten und in ihrem Namen und auf ihre Rechnung über den virtuellen Schalter Transaktionen auszuführen, geben will, erteilt mit der dafür vorgesehenen Funktion eine Vollmacht.

² Die Vollmacht kann allgemein oder nur für gewisse Verfahren gelten. Die Benutzerin oder der Benutzer kann die Vertretungsrechte jederzeit widerrufen. Solange die Vollmacht besteht, ist sie oder er für alle Handlungen verantwortlich, die von der Vertreterin oder vom Vertreter ausgeführt werden.

³ In besonderen Fällen kann der virtuelle Schalter verlangen, dass eine Kopie einer schriftlichen Vollmacht hinterlegt wird.

⁴ Die Vertreterin oder der Vertreter muss klar identifizierbar sein und über ein Konto und über ein eigenes Mittel zur elektronischen Identifikation verfügen.

⁵ Die Vorschriften über die gesetzliche Vertretung und allfällige Einschränkungen bei der Wahl der Vertreterinnen und Vertreter und der Beauftragten, die in der Spezialgesetzgebung vorgesehen werden, bleiben vorbehalten.

Art. 6 Anmeldung von juristischen Personen und von weiteren Kategorien anerkannter Organisationen

¹ Eine natürliche Person kann unter folgenden Voraussetzungen im Namen einer juristischen Person oder einer anderen anerkannten Organisation ein Konto im virtuellen Schalter einrichten:

- a) Sie verfügt über ein persönliches Konto im virtuellen Schalter.
- b) Sie verfügt über die Vertretungsrechte für die betreffende Organisation.

² Die Anmeldung erfolgt mit einem Nutzungsvertrag zwischen der oder den Personen, die berechtigt sind, die Organisation zu vertreten, und dem Organ, das zur Bestätigung der Anmeldung bestimmt wurde. Im Nutzungsvertrag kann bestimmt werden, dass Angestellte oder Drittpersonen ermächtigt werden, im Namen und auf Rechnung der Organisation zu handeln. Gegebenenfalls wird darin die Person, welche diese Bewilligungen verwalten darf, erwähnt.

³ Für jede Kategorie von Organisationen bestimmt die Staatskanzlei das Organ, das für die Bestätigung der Anmeldung zuständig ist. Eine Bestätigung wird an den Sitz der betreffenden juristischen Person oder der Organisation gesandt.

⁴ Im Übrigen wird das Anmeldeverfahren von der Staatskanzlei in einer Richtlinie geregelt.

Art. 7 Einwilligung

¹ Eine Einwilligung liegt vor, wenn die Benutzerin oder der Benutzer das Gesuch weiterführt, nachdem sie oder er klar über die Daten, die für die Erbringung der gewünschten Leistung nötig sind, informiert wurde.

² Für die Verarbeitung besonders schützenswerter oder aus dem Perimeter des Staats ausgelagerter Daten wird eine ausdrückliche Einwilligung verlangt. Für die Einhaltung dieser Anforderung ist die Verwaltungsbehörde verantwortlich, die für die Erbringung der Leistung zuständig ist.

³ Die Benutzerin oder der Benutzer kann die erteilten Einwilligungen vom virtuellen Schalter aus verwalten. Zu diesem Zweck verfügt sie oder er über eine Chronik aller Einwilligungen.

⁴ Einwilligungen zur Aktivierung einer dauerhaften Leistung sind höchstens 24 Monate gültig. Anschliessend müssen sie erneuert werden.

⁵ Der Nachweis der Einwilligung wird von der Behörde, die für die Leistung zuständig ist, aufbewahrt; diese legt auch die Dauer der Aufbewahrung fest.

Art. 8 Schliessung, Sperrung und Löschung des Kontos

¹ Jede Benutzerin und jeder Benutzer kann jederzeit ohne Angabe von Gründen die Schliessung ihres oder seines Kontos im virtuellen Schalter beantragen. Das Konto wird sofort gelöscht. Ein gelöscht Konto kann nicht reaktiviert werden.

² Bei Widerhandlung gegen die Regeln zur Nutzung des virtuellen Schalters oder anderen Formen von Missbrauch wird die Nutzungsbewilligung widerrufen. Dem Entscheid geht, wenn möglich, eine Verwarnung voraus.

³ Wenn nötig, namentlich wenn Missbräuche zu befürchten sind, ergreift das Verwaltungsorgan des virtuellen Schalters vorsorgliche Massnahmen, indem es zum Beispiel den Zugang vorübergehend sperren lässt.

⁴ Ein elektronisches Konto kann nach einer Kündigungsfrist von zwei Monaten gelöscht werden, wenn:

- a) das Konto seit mehr als 36 Monaten inaktiv ist;
- b) das Konto die technischen Anforderungen nicht mehr erfüllt.

⁵ Benutzerinnen und Benutzer, welche die Schliessung ihres Kontos anmelden oder eine Benachrichtigung über die Schliessung ihres Kontos erhalten, werden darüber informiert, dass ihre Daten nach Ablauf der festgelegten Frist endgültig gelöscht werden. Es obliegt ihnen, geeignete Massnahmen zu ergreifen, um die Daten, die sie brauchen, und/oder solche, mit denen sie noch laufende Verfahren fortsetzen, aufzubewahren.

Art. 9 Änderung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen

¹ Jede wesentliche Änderung der Allgemeinen Nutzungsbedingungen muss zunächst von der Kommission für E-Government des Staates (jEGovK) genehmigt werden.

² Falls die Allgemeinen Nutzungsbedingungen geändert werden, wird jede Benutzerin und jeder Benutzer aufgefordert, die neuen Bedingungen zu akzeptieren. Solange die neuen Bedingungen nicht angenommen wurden, kann die Nutzung des virtuellen Schalters eingeschränkt oder gesperrt werden.

3 Elektronische Dienstleistungen

Art. 10 Basisdienste

¹ Der virtuelle Schalter bietet schrittweise Basisdienste an, welche die Einführung und den Betrieb von elektronischen Dienstleistungen der Verwaltung erleichtern.

² Der Schalter bietet insbesondere folgende Basisdienste an:

- a) ein Modul für Online-Zahlungen;
- b) ein Dienst zur Verifizierung der Authentizität eines Dokuments in elektronischem Format;
- c) ein System zum sicheren Datenaustausch;
- d) eine Funktionalität zur Nachverfolgung der laufenden Gesuche;
- e) ein separates und im höchsten Mass gesichertes Verzeichnis zur Datenspeicherung;
- f) spezifische Werkzeuge für die Bereitstellung von Leistungen der Gemeinden.

³ Die Staatskanzlei trägt gemeinsam mit dem ITA die Verantwortung für die Basisdienste.

Art. 11 Elektronische Dienstleistungen der Verwaltung

¹ Der virtuelle Schalter bietet schrittweise elektronische Dienstleistungen der Verwaltungen an; dieses Angebot entspricht den Leistungen der Kantonsverwaltung und der Gemeinden.

² Die Verantwortung und der Support für die elektronischen Dienstleistungen der Verwaltung obliegen der zuständigen Verwaltungsbehörde. Sie erhält technische Unterstützung vom ITA. Die Verwaltungsbehörde ist ausserdem für die Bearbeitung im Sinne der Datenschutzgesetzgebung verantwortlich.

³ Jede neue elektronische Dienstleistung im virtuellen Schalter muss vorab von der zuständigen Direktion genehmigt werden; diese prüft, ob die Dienstleistung den geltenden rechtlichen Grundlagen entspricht. Bei Leistungen der Gemeinden wird das Genehmigungsorgan vom Freiburger Gemeindeverband (FGV) bezeichnet oder beauftragt.

⁴ Auf kantonaler Ebene folgt die Hinzufügung einer neuen elektronischen Dienstleistung der Verwaltung den Vorschriften über die Verwaltung von Informatikprojekten gemäss der Verordnung über die Governance der Digitalisierung und der Informationssysteme des Staates. Die E-GovK führt eine Roadmap für die Leistungen und legt deren Priorisierung fest.

⁵ Bei den Leistungen der Gemeinden wird die Hinzufügung neuer Leistungen mit einer Vereinbarung geregelt, die zwischen dem Staat und den Gemeinden, die vom FGV vertreten werden, im Rahmen des Programms DIGI-FR abgeschlossen wird. Die E-GovK nimmt die Leistungen der Gemeinden in ihre Roadmap auf.

⁶ Die Hinzufügung und Verwaltung von Leistungen der Gemeinden im virtuellen Schalter werden von den Gemeinden finanziert. Der Staatsrat kann aber zu Beginn eine befristete finanzielle Unterstützung vorsehen.

Art. 12 Dienstleistungen, die besonderen Anforderungen unterliegen

¹ Das Recht auf Zugang zu bestimmten Dienstleistungen kann in den Allgemeinen Nutzungsbedingungen an besondere Anforderungen geknüpft werden. Die Festlegung und Überwachung dieser Anforderungen obliegen der Verwaltungsbehörde, die für die Dienstleistung zuständig ist.

² Wenn der Zugang verweigert wird, erhält die betroffene Person zur Information eine Nachricht, wenn möglich ein E-Mail, mit einer kurzen Begründung. Sie kann verlangen, dass die zuständige Verwaltungseinheit eine Verfügung im Sinn des Gesetzes über die Verwaltungsrechtspflege erlässt oder prüft, ob ein besonderer Grund vorliegt, ihr doch den Zugriff auf die Dienstleistung zu bewilligen.

4 Daten des virtuellen Schalters

Art. 13 Verzeichnis der Benutzerinnen und Benutzer

¹ Für den Betrieb des virtuellen Schalters wird ein Verzeichnis der Benutzerinnen und Benutzer geschaffen; es kann folgende Informationen enthalten:

-
- a) die Grunddaten der Person, die zum Zeitpunkt der Anmeldung gesammelt wurden;
 - b) die User-ID der betroffenen Person für ihr Konto;
 - c) den kantonalen Identifikator der Person und wenn nötig ihre AHV-Nummer im Sinne der Gesetzgebung über die Alters- und Hinterlassenenversicherung;
 - d) die Historie ihrer Transaktionen;
 - e) die Historie ihrer Zahlungen;
 - f) die Daten zum Vertrag und zu den Allgemeinen Nutzungsbedingungen und die Ermächtigungen im Zusammenhang mit ihrem Konto (Vollmachten, Rollen nach Tätigkeitsbereich usw.);
 - g) die weiteren Personendaten, die freiwillig erfasst werden;
 - h) Dokumente und Nachrichten, die den gewünschten Leistungen entsprechen.

Art. 14 Fristen für die Aufbewahrung von Daten

¹ Der virtuelle Schalter ermöglicht der betroffenen Person einen Überblick über die Historie der Transaktionen, die sie in den letzten 24 Monaten getätigt hat.

² Die übrigen Daten der Benutzerinnen und Benutzer werden im virtuellen Schalter wie folgt aufbewahrt:

- a) während der Dauer des Nutzungsvertrags: die Daten nach Artikel 13 Abs. 1 Bst. a, b, c, f und g.
- b) während der Dauer des Nutzungsvertrags: Dokumente und Nachrichten, die den gewünschten Leistungen entsprechen, es sei denn, die Staatskanzlei oder das verantwortliche Organ legt eine kürzere Aufbewahrungsfrist fest;
- c) während 24 Monaten: die nötigen Daten, um die Übersicht über die Historie herzustellen;
- d) während höchstens 24 Monaten: die Daten zur Kontrolle des Betriebs des virtuellen Schalters, einschliesslich der Rückverfolgung der Zugriffe der Verwaltungseinheiten auf die Kontodaten;
- e) bis zur Übernahme durch die Fachanwendung: persönliche Daten, die für die Ausführung der nachgesuchten Transaktion gesammelt wurden.

³ Nach der oben erwähnten Aufbewahrungsdauer werden die Daten aus dem virtuellen Schalter gelöscht. Anonymisierte technische Daten können aber zu Statistikzwecken aufbewahrt werden.

⁴ Die Aufbewahrung der übrigen Daten des kantonalen Bezugssystems und die Aufbewahrung der Daten, die von den Verwaltungseinheiten im ihnen zukommenden Informationssystem bearbeitet werden, werden in der Gesetzgebung, die für das betreffende Verfahren gilt, und derjenigen über die Archivierung geregelt.

Art. 15 Daten im Zusammenhang mit der Ausführung interaktiver Leistungen

¹ Der virtuelle Schalter kann Daten, die mit der Ausführung und Überwachung von Leistungen verbunden sind, die der Benutzerin oder dem Benutzer die Möglichkeit bieten, direkt mit diesen Leistungen zu interagieren, aufbewahren und automatisiert bearbeiten.

² Benutzerinnen und Benutzer, die eine interaktive Leistung aktivieren möchten, werden darüber informiert, dass ihre persönlichen Daten direkt im virtuellen Schalter aufbewahrt und bearbeitet werden.

³ Wenn der virtuelle Schalter Daten für die Ausführung einer interaktiven Leistung aufbewahrt und bearbeitet, ist er ein Auftragsbearbeiter der Verwaltungsbehörde, die für die Leistung verantwortlich ist. Die Verpflichtungen jeder Partei werden in einer Auftragsvereinbarung festgelegt.

⁴ Die Daten werden verschlüsselt und von Informationen, mit denen die betroffene Person identifiziert werden kann, getrennt.

⁵ Die Dauer der Aufbewahrung von Daten im Zusammenhang mit der Ausführung interaktiver Leistungen wird von der Behörde, die für die Leistung zuständig ist, festgelegt. Daten, die nicht aktualisiert wurden, werden spätestens nach zwei Jahren gelöscht.

5 Elektronische Identifikationsmittel

Art. 16 Anerkannte elektronische Identifikationsmittel

¹ Der Staatsrat legt auf Vorschlag der Finanzdirektion in Zusammenarbeit mit Staatskanzlei das oder die elektronischen Identifikationsmittel, die für die Nutzung des virtuellen Schalters anerkannt werden, fest. Je nach Bedarf und verfügbaren Lösungen können sie entweder auf einer von der öffentlichen Hand entwickelten Lösung oder auf einer von einem privaten Anbieter angebotenen Lösung beruhen.

² Bei einem Wechsel des elektronischen Identifikationsmittels organisiert die Staatskanzlei in Zusammenarbeit mit dem ITA die Migration zu den neu gewählten Identifikationsmitteln. Sie kann den betroffenen Personen eine Frist setzen, um die Migration durchzuführen. Es gilt Artikel 5 Abs. 4.

³ Sofern der Staatsrat nichts anderes beschliesst, gelten die für den virtuellen Schalter anerkannten elektronischen Identifikationsmittel auch für die übrigen elektronischen Plattformen des Staates.

Art. 17 Vertrauensstufen

¹ Je nach Sensibilität der angebotenen Leistung legt die zuständige Verwaltungsbehörde die Vertrauensstufe für die Identifikation der Benutzerin oder des Benützers fest.

² Die zur Verfügung stehenden Vertrauensstufen orientieren sich an denjenigen der Norm eCH-0170.

³ Das Mittel zur Identifikation der höchsten Vertrauensstufe, das auf Kantons-ebene zugelassen wird, kann für alle Verfahren, die über den virtuellen Schalter bearbeitet werden, verwendet werden, selbst wenn es für die fragliche Transaktion nicht verlangt wird.

6 Verschiedene Bestimmungen

Art. 18 Benutzererfahrung und Zugänglichkeit

¹ Alle Leistungen des virtuellen Schalters müssen die von der Staatskanzlei festgelegten grafischen Richtlinien und Vorschriften für die Barrierefreiheit einhalten.

Art. 19 Vorteile

¹ In der Spezialgesetzgebung werden die Fälle, in denen natürlichen und juristischen Personen ein Vorteil gewährt wird, weil sie gewisse Transaktionen über den virtuellen Schalter erledigen, geregelt, falls dem Staat und den Gemeinden ein wesentlicher Vorteil aus der Nutzung des elektronischen Kanals entsteht.

Art. 20 Unterstützung

¹ Den Benutzerinnen und Benützern stehen eine Online-Hilfe und eine Unterstützung über Telekommunikation in beiden Amtssprachen zur Verfügung. Die Unterstützung über Telekommunikation kann auf die Arbeitszeit der Kantonsverwaltung beschränkt werden.

II.

Der Erlass SGF [122.96.11](#) (Verordnung über die Governance der Digitalisierung und der Informationssysteme des Staates, vom 28.06.2021) wird wie folgt geändert:

Art. A3-3 Abs. 1

¹ Die EGovK hat folgende besondere Aufgaben:

- a1) (*neu*) Sie legt die Prioritätenfolge der zu entwickelnden E-Government-Leistungen fest.

III.

Der Erlass SGF [184.13](#) (Verordnung über den E-Government-Schalter des Staates (E-GovSchV), vom 15.05.2017) wird aufgehoben.

IV.

[Abschlussklausel]

[Signaturen]