Staatskanzlei

CCDV Digital Operations
Barfüssergasse 24
4509 Solothurn
my.so.ch

Integration von behördlichen Leistungen in

my.so.ch

Änderungsverzeichnis

Datum	Version	Änderung	Autor
14.11.2019	0.1	Initialisierungsversion	skkanwyl
03.06.2020	0.2	Ergänzungen AIO	REG / RGE
17.06.2020	0.3	Weitere Ergänzungen AIO	REG
19.06.2020	0.4	Ergänzungen und Korrekturen durch E-Gov	skkanwyl
15.07.2020	0.5	Anpassung nach Rückmeldung ISDB	skkanwyl
22.03.2021	0.6	Anpassungen nach Einführung und ersten Betriebserfahrungen	skkanwyl
12.07.2021	1.0	Freigegebene Version nach Überarbeitung AIO	skkanwyl
10.02.2023	1.1	Ergänzungen Digital Operations	skkanwyl

Inhaltsverzeichnis

Änderungsverzeichnis 1
1 Was ist my.so.ch? 3
1.1 Was verstehen wir unter my.so.ch? 3
1.2 My.so.ch im Ökosystem so.ch 4
2 Basisarchitektur des Systems iGovPortal 5
3 Aufbau und Grundfunktionalitäten von my.so.ch 6
3.1 Authentisierung und Benutzerverzeichnisse 7
3.2 Profilverwaltung (Nutzerprofile) 8
3.3 Vertretungen und Berechtigungen 9
3.4 Leistungsangebot und Navigation 10
3.5 Business Process ID für Geschäftsfälle 11
3.6 Statusmeldungen und Verlauf 12
3.7 Benachrichtigungen 13
3.8 Zustellung 13
3.9 Weitere Komponenten, Funktionen und Services 15
3.9.1 WAF (SES) 15
3.9.2 Formulare 15
3.9.3 Payment 15
3.9.4 Identity-Mapping 15
4 Integration von Dienstleistungen 17
4.1 Grundsätzliches zur Integration von Dienstleistungen 17
4.2 Beschluss des Regierungsrats 17
4.3 Usability und Customer Experience 17
4.4 Barrierefreiheit 17
4.5 Grundsätzliche Integrationsarten 18
4.5.1 Integration mittels AFS-Formular 18
4.5.2 Integration einer Fachanwendung mittels iFrame 19
4.5.3 Integration einer Fachanwendung mittels FullScreenForm 20
4.6 Visuelle Integration 20
5 Technische Dokumentationen 22
6 Rechtliche Grundlagen 23
7 Betriebsorganisation 24
7.1 Organisationsstruktur 24
7.2 Stellen 26
7.3 Gliederung der Supportfälle 27
7.4 Supportorganisation 27
7.4.1 Kontaktangaben Service-Desk Digital Operations 28
7.4.2 Anfragen von Kontoinhabern (extern) 29
7.4.3 Anfragen von Dienststellen (intern) 29
7.4.4 Support 2nd Level – fachlich 29
7.5 Supportprozess 30
8 Informationssicherheit und Datenschutz 31

1 Was ist my.so.ch?

Das vorliegende Whitepaper dient als Darstellung der Funktionalitäten des Produkts «i-GovPortal» und als erste Grundlage für die Prüfung der Integration von behördlichen Leistungen in my.so.ch (im Folgenden teilweise auch einfach «Portal», im Gesetz BehöPG als «Behördenportal» bezeichnet). Es dient zu einer ersten Klärung von technischen, organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen für eine solche Integration.

1.1 Was verstehen wir unter my.so.ch?

Die Plattform my.so.ch des Kantons Solothurn ist das umfassende Kundencenter für alle Transaktionen zwischen der Verwaltung und ihren Kunden.

Kunden sind in diesem Zusammenhang

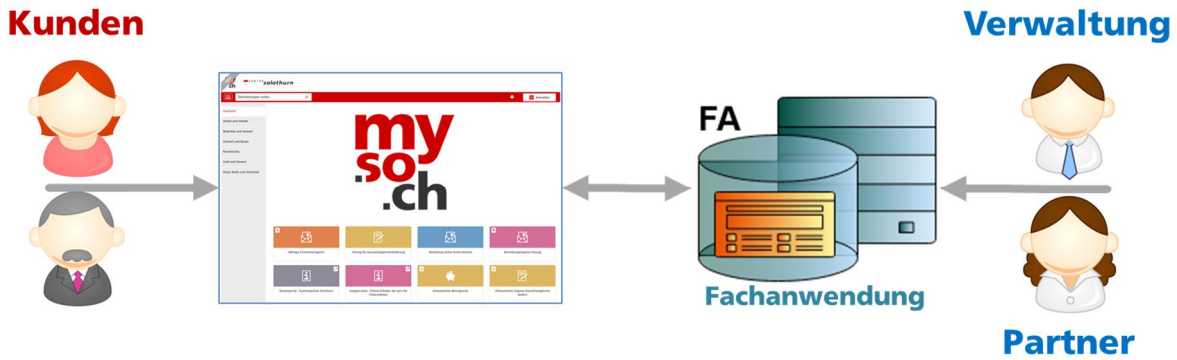
- Privatpersonen die eine Dienstleistung von der Verwaltung in Anspruch nehmen wollen oder eine Bürgerpflicht (z.B. Meldepflicht) erfüllen («G2C») und
- Unternehmen, welche ebenso Dienstleistungen von der Verwaltung in Anspruch nehmen oder Meldepflichten erfüllen («G2B»).

Es ist dabei unerheblich, ob diese Kunden im Kanton Solothurn niedergelassen sind oder nicht.

Andere Kundengruppen sind ebenso denkbar (z.B. andere Behörden oder andere Organisationen, «G2G» und «G2O»), spielen aber in der frühen Phase der Einführung von my.so.ch noch eine untergeordnete Rolle.

Grundsätzlich ist also my.so.ch für Kunden und deren Geschäfte mit der Verwaltung gedacht. Andere Prozesse, welche ähnliche Services erfordern (z.B. Authentisierung) oder mit diesen Kundenprozessen in Verbindung stehen (z.B. Abwicklung von Bestellungen) sind nicht direkt Teil von my.so.ch. Für jene Prozesse müssen andere Zugänge zu Fachanwendungen oder anderen Systemen zur Verfügung gestellt werden, welche dann von der Verwaltung oder deren Partner für die Leistungserbringung genutzt werden.

Diese Situation verdeutlicht die folgende Grafik:



Die Stellung von my.so.ch kann dabei mit einem Warenhaus vergleichen werden: Die Kunden betreten das Warenhaus durch die Vordertür. Diejenigen, welche mit der Erbringung der Dienstleistungen betraut sind, z.B. Lieferanten, betreten das Gebäude durch den Hintereingang.

1.2 My.so.ch im Ökosystem so.ch

Das Kundencenter my.so.ch ist eine Transaktionsplattform für die Kunden der Verwaltung. Zusammen mit der Website der kantonalen Verwaltung bildet my.so.ch eine Einheit, welche eine Umfassende Information und Interaktion zwischen Kunden und Verwaltung ermöglicht.

Ergänzt wird diese Plattform durch Webanwendungen, welche sich durch ihre fachspezifische Thematik und Ausrichtung eher an ein Fachpublikum als «Partner» der kantonalen Verwaltung richtet und weniger an Dritte im Sinne einer Kundenbeziehung. Solche Fachanwendungen müssen nicht zwingend in my.so.ch integriert werden.

Eine Integration macht nur dort Sinn, wo sie den Kontoinhaberinnen und -inhabern von my.so.ch einen entsprechenden Nutzen bringt und die Funktionalitäten von my.so.ch entsprechend zum Einsatz kommen können.

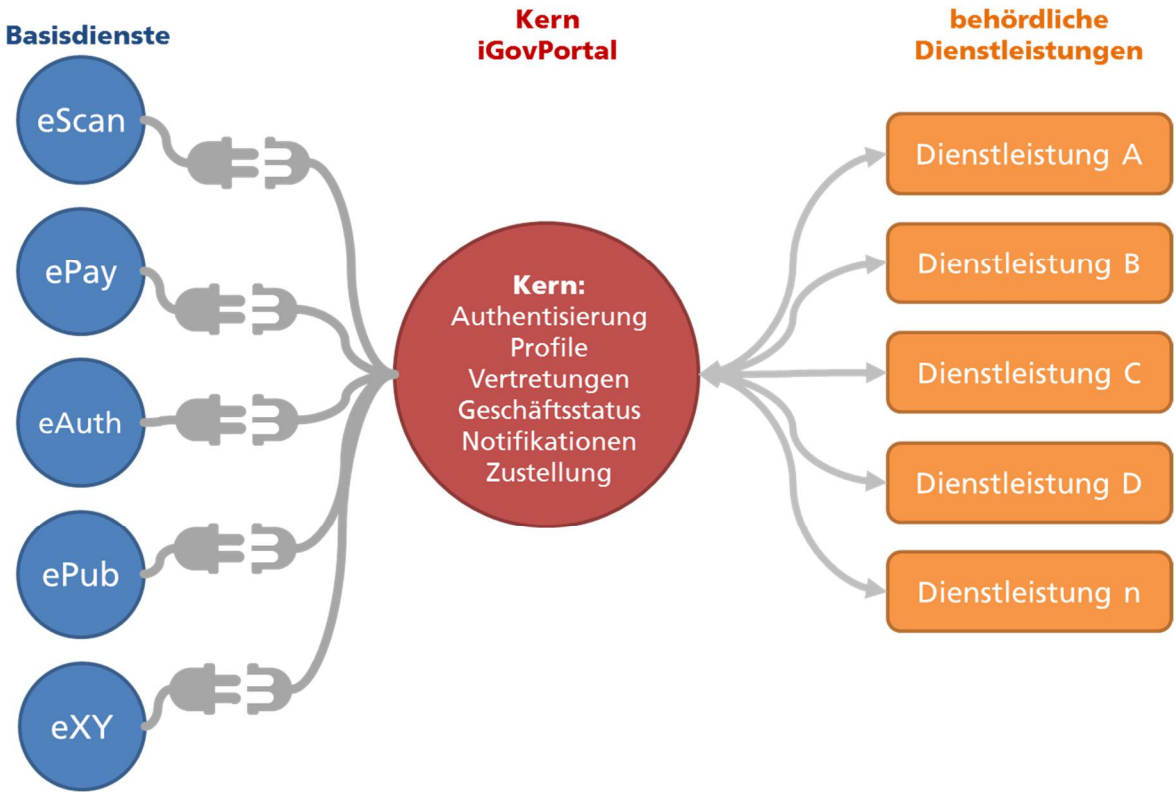
2 Basisarchitektur des Systems iGovPortal

Die Plattform my.so.ch basiert auf dem System iGovPortal des Vereins iGovPortal.ch.

Die Architektur des Systems iGovPortal beinhaltet die Kernfunktionen des Systems, welche in der Basisinstallation enthalten sind («Kern»).

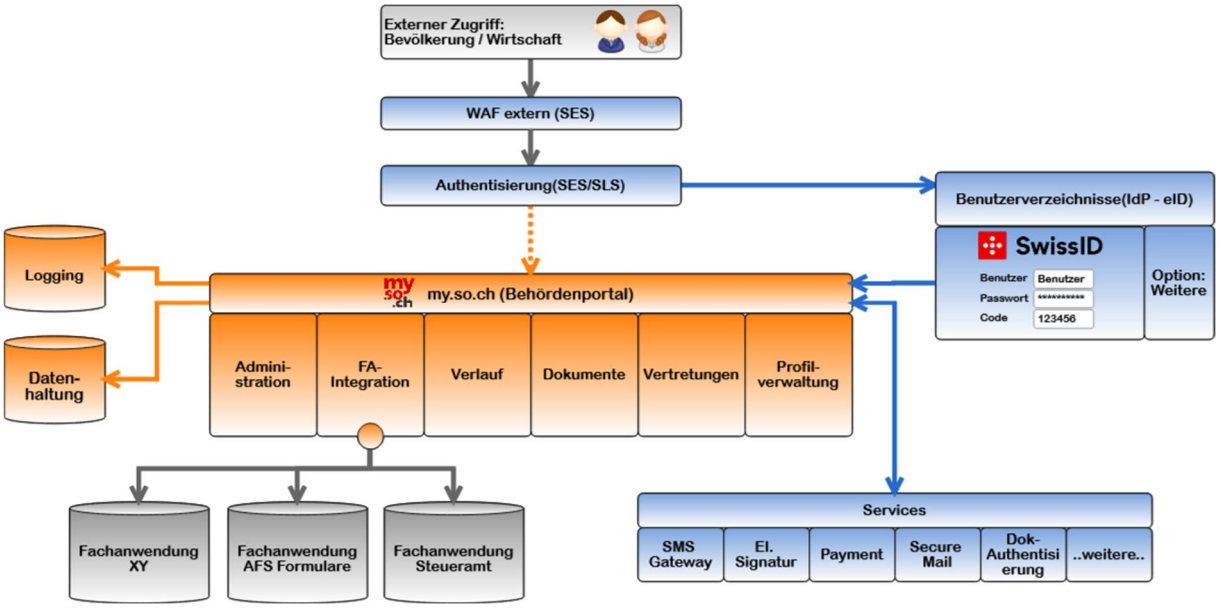
Diese Kernfunktionalitäten können erweitert werden durch sogenannte «Basisdienste». Diese können wie Plugins verstanden werden.

Die einzelnen Dienstleistungen schliesslich können die Kernfunktionalitäten und die Basisdienste nach Bedarf nutzen.



3 Aufbau und Grundfunktionalitäten von my.so.ch

Die folgende Grafik bietet einen groben Überblick über die Funktionalität von my.so.ch:

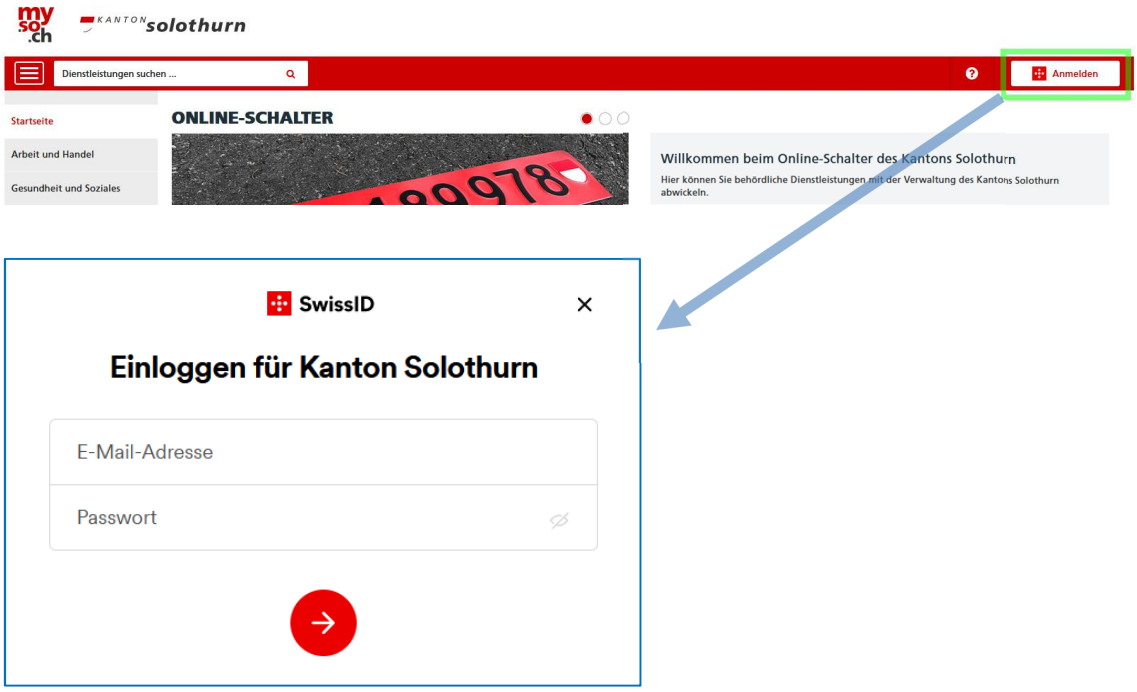


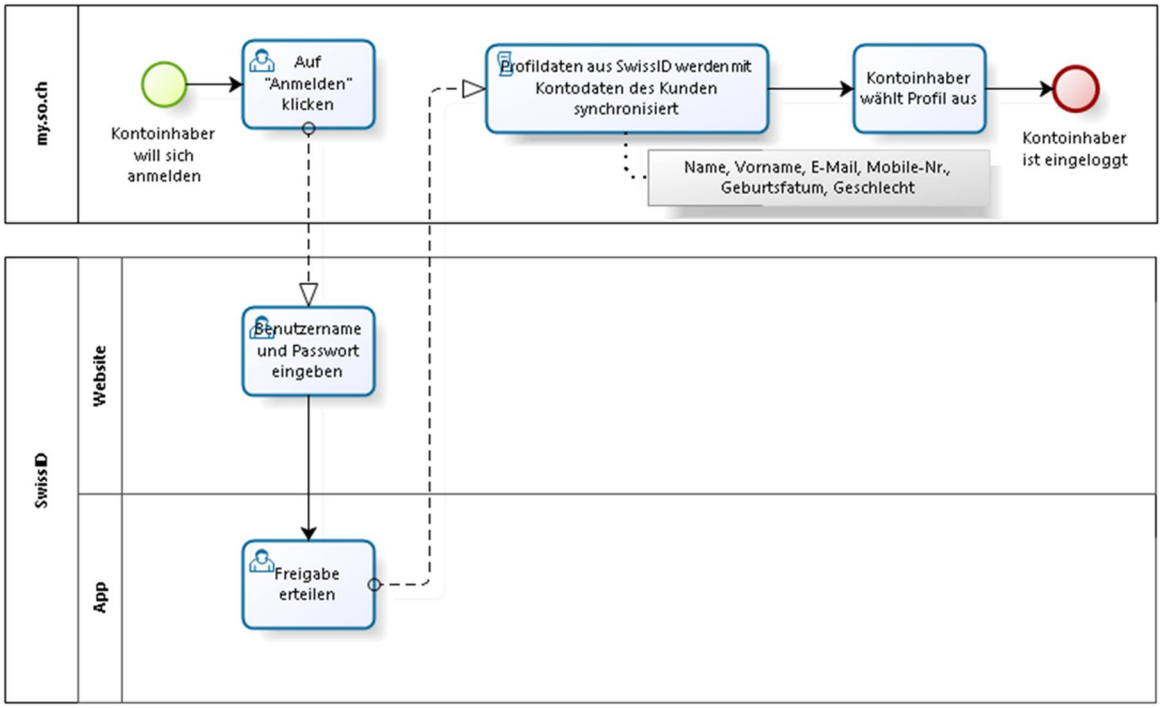
Die Plattform my.so.ch bietet folgende Grundfunktionalitäten, welche im Folgenden detaillierter erläutert werden:

- Authentisierung
- Profilverwaltung (Nutzerprofile)
- Vertretungen und Berechtigungen (für ganze Dienstleistungen)
- Leistungsangebot und Navigation
- Business Process ID für Geschäftsfälle
- Statusmeldungen
- Benachrichtigungen
- Zustellungen

3.1 Authentisierung und Benutzerverzeichnisse

Die Authentisierung in my.so.ch erfolgt mit dem Identifikationsmittel «SwissID» von SwissSign AG. Die Wahl der Identifikationsmittel obliegt dem Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung (CCDV) der Staatskanzlei. Alternative identifikationsmittel sind nicht vorgesehen, können aber zu einem späteren Zeitpunkt jederzeit implementiert werden.





Der Authentisierungsprozess ist gekoppelt mit dem lokalen IAM-System des Kantons: Der Secure Entry Server (SES) in der Infrastruktur des Kantons besitzt neben der WAF auch einen Authentisierungsteil (SLS). Dieser Teil übernimmt die Grob-Autorisierung für

my.so.ch. Die Überprüfung der Login-Informationen geschieht über eines der nachfolgenden Benutzerverzeichnisse (in unserem Falle SwissID). Bei erfolgreichem Login wird der Bürger wieder auf my.so.ch zurückgeleitet.

Zur Authentisierung von Benutzern verwendet my.so.ch die SwissID. Diese bietet verschiedene Qualitätsstufen (Level of Trust, LoT) der elektronischen Identität an. Je nach Bedürfnis definieren die integrierten Dienstleistungen die Minimalanforderung an die Qualität der elektronischen Identität, welche für einen Zugriff erforderlich ist.

Die Authentisierung erfolgt für alle integrierten Leistungen zwingend mit der Authentisierungsfunktion von my.so.ch und dem Identifikationsmittel SwissID.

3.2 Profilverwaltung (Nutzerprofile)

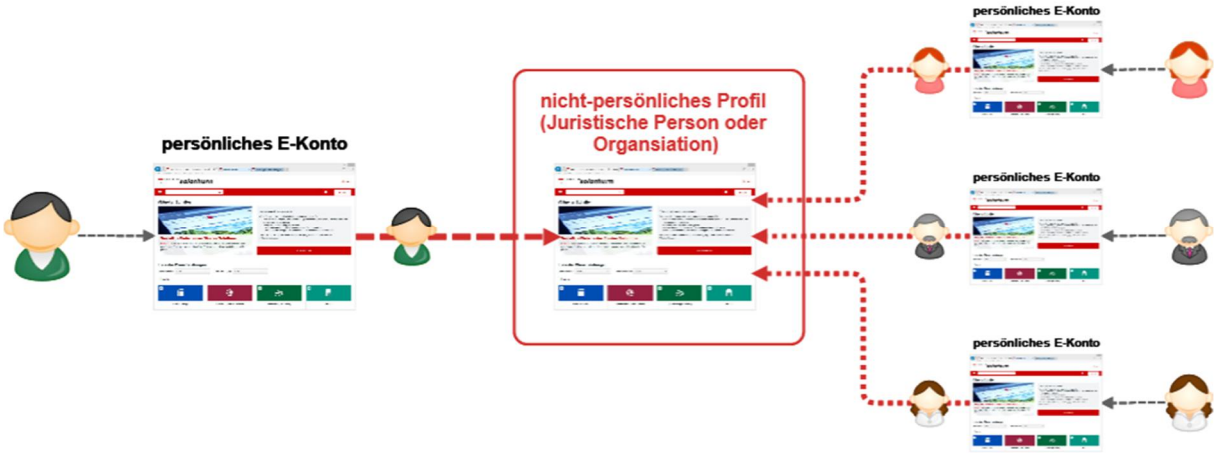
Grundlage für jedes E-Konto ist eine natürliche Person mit ihrer SwissID. Ein Kontoinhaber kann nun von seinem E-Konto aus weitere Profile anlegen (im BehöPG als «nicht-persönliches Konto» bezeichnet). Dies dient insbesondere dazu,

- Unterschiedliche Aktivitäten (z.B. private und geschäftliche) voneinander zu trennen und
- Mehreren Personen Zugang zum gleichen Profil zu gewähren, um eine Arbeitsteilung zu ermöglichen.

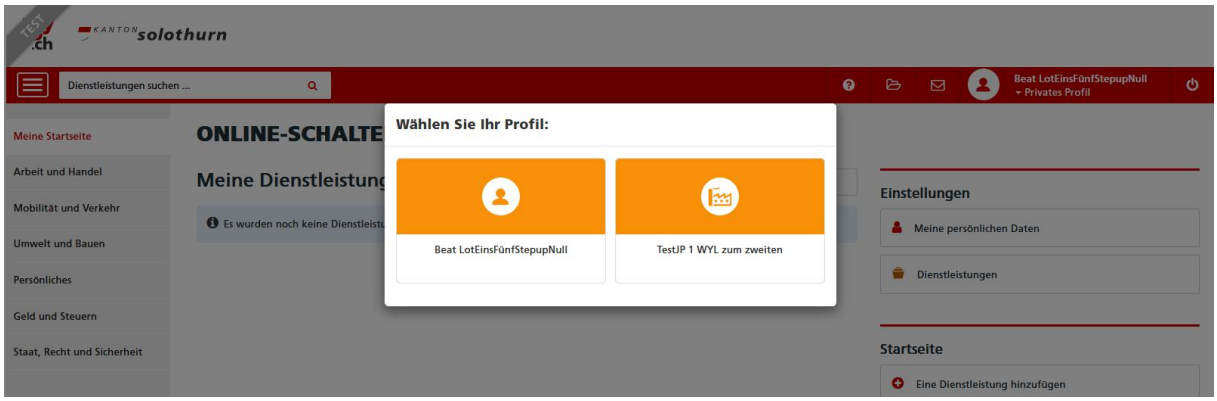
Ein Profil bzw. «nicht-persönliches E-Konto» kann von jedem Kontoinhaber mit einer überprüften Identität (SwissID LoT1)beantragt werden. Der Antrag wird von der Staatskanzlei geprüft und das Profil für die Nutzung freigeschaltet.

Die für dieses Profil berechtigten Personen sind danach in der Lage, weitere Personen zur Nutzung dieses unpersönlichen Profils einzuladen («Vertretungen»). Sie sind jedoch auch selbst in der Verantwortung, bestehende Vertretungen nötigenfalls aufzuheben. Vertretungen können für alle oder nur für einzelne, ausgewählte behördliche Leistungen eingerichtet werden.

Hauptzweck ist es, Unternehmen und deren Vertretungen zu ermöglichen, arbeitsteilig Behördengänge im Namen der Firma (oder Gemeinde) abzuwickeln. Voraussetzung für diese Funktion ist eine verifizierte SwissID (LoT1).

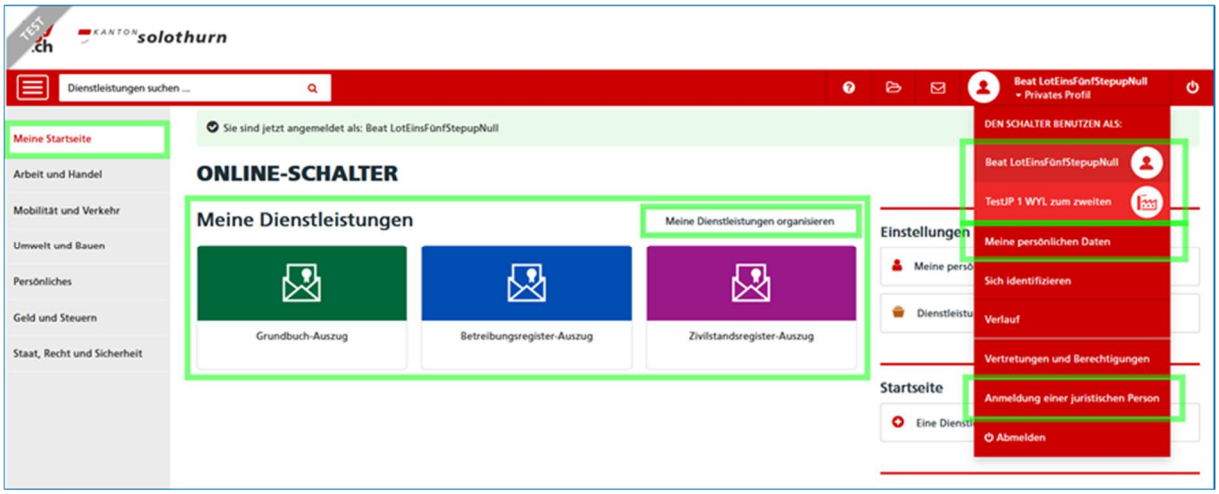


Ein einzelner Kontoinhaber kann also mehrere Profile in my.so.ch nutzen. Hat ein Kontoinhaber mehrere solcher Profile im Einsatz, wird er nach dem Anmelden in my.so.ch aufgefordert, eines seiner Profile auszuwählen:



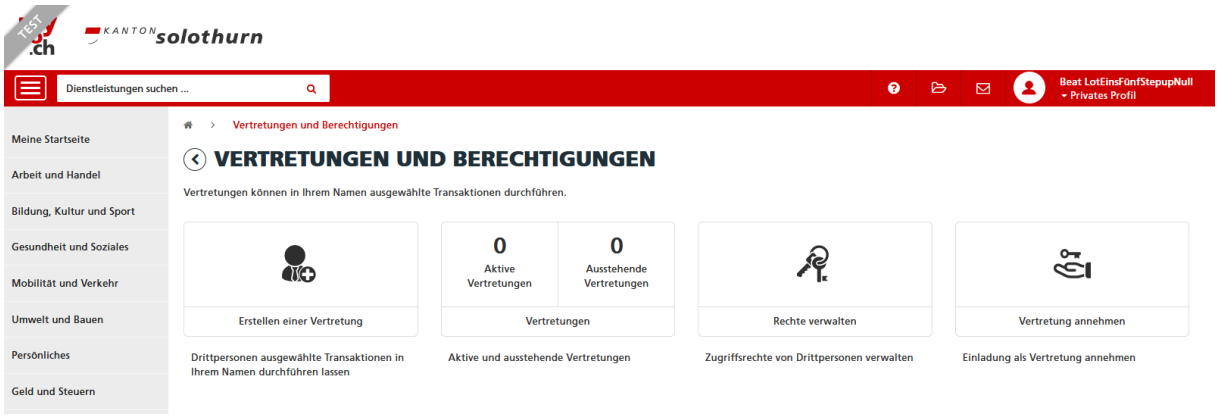
Die Nutzung von Profilen bieten also mehrere wichtige Vorteile:

- Behördliche Geschäfte können im Namen und auf Rechnung einer Firma (oder Organisation) beantragt und abgewickelt werden. Dokumente der Behörden werden diesem Profil zugestellt. Das Profil der Firma wirkt also wie ein virtueller Firmensitz.
- Geschäfte mit Behörden können separat abgewickelt werden, je nachdem, welche Rolle die nutzende Person gerade einnimmt. Privates kann von Geschäftlichem getrennt werden.
- Im nicht-persönlichen Profil der Firma (oder der Organisation) können weitere Personen gemeinsam Zugriff nehmen. Dadurch ist die geschäftliche Stellvertretung und personelle Nachfolge sichergestellt.
- Der individuelle Starbildschirm («Meine Startseite») kann je nach Profil mit unterschiedlichen Favoriten ausgerüstet werden.
- Für die Vorbefüllung von Formularen können unterschiedliche Daten, je nach Auswahl des Profils, verwendet werden.



3.3 Vertretungen und Berechtigungen

My.so.ch bietet dem Kontoinhaber die Möglichkeit, Vertretungen an andere Inhaber eines Kontos zu erteilen. Diese Funktion ist nützlich, wenn er die Abwicklung eines bestimmten Geschäfts an eine dritte Person delegierten möchte.



Solche Vertretungen können sowohl von Privatpersonen als auch aus Profilen für Firmen und Organisationen heraus genutzt werden. Dadurch wird es möglich, dass gerade in Firmen und Organisationen mehrere Personen die Vertretung einer Firma im gleichen Profil wahrnehmen können.

Jeder Vertretung können durch den Kontoinhaber unterschiedliche Zugriffsrechte auf Dienstleistungen zugesprochen werden.

Bei nicht-persönlichen Profilen (Firmen und Organisationen) bestehen zudem unterschiedliche Rollen:

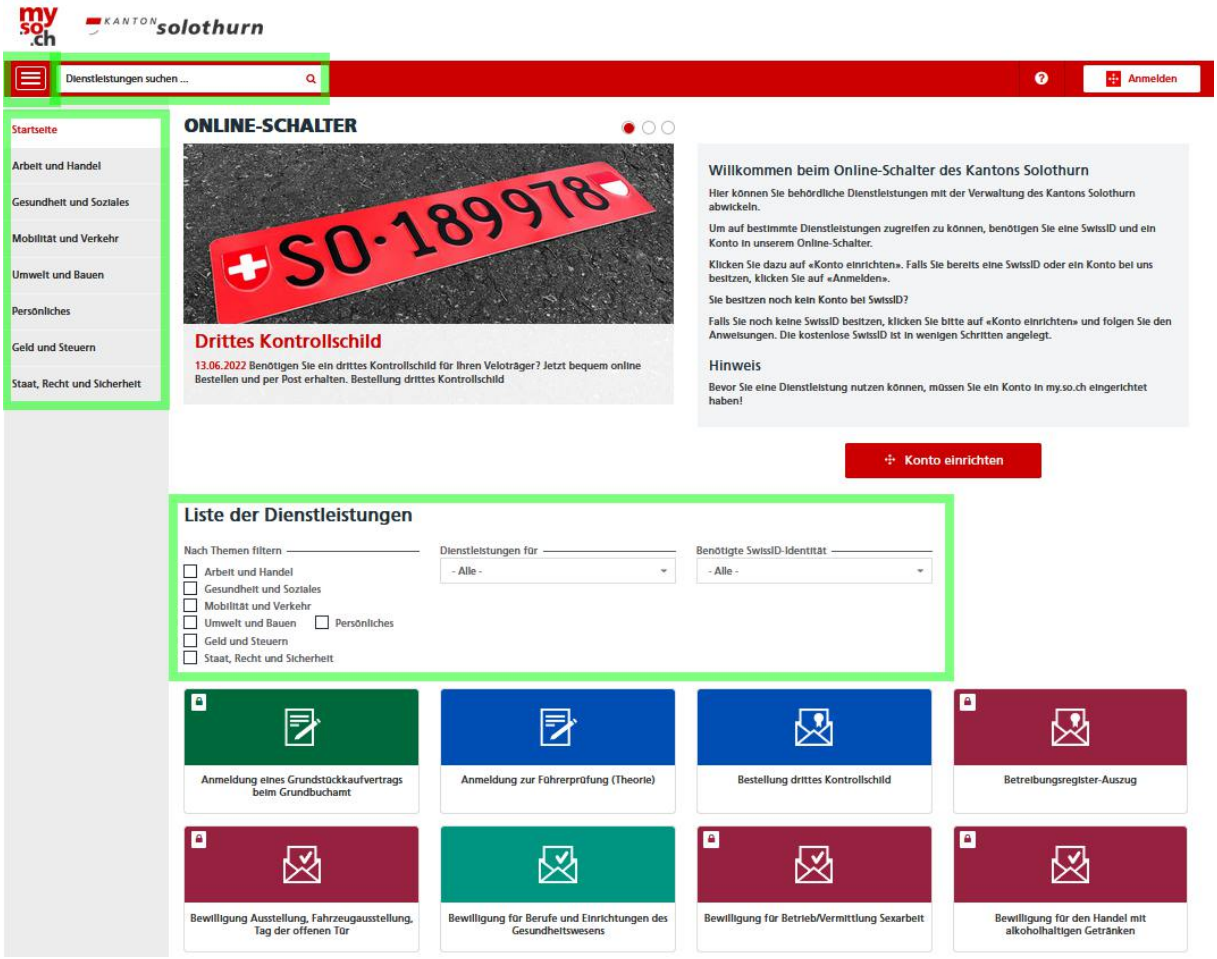
- Rolle «Kontoführende Person» (Basis)
  Kann alle Dienstleistungen nutzen, weitere Vertretungen einladen und Rollen vergeben. Sie kann auch die Rolle der «kontoführenden Person» an eine andere Vertretung weitergeben.
- Rolle «Management»
  Kann alle Dienstleistungen nutzen und weitere Vertretungen einladen. Sie kann jedoch nicht über die Rolle «kontoführende Person» verfügen.
- Rolle «Mitarbeitende»
  Kann nur die ihr zugewiesenen Dienstleistungen nutzen und keine anderen Personen einladen.

3.4 Leistungsangebot und Navigation

My.so.ch ist die Oberfläche, auf welche die Kontoinhaber sämtliche behördlichen Leistungen suchen und finden kann. Wichtig ist dabei, dass sämtliche Leistungen einzelne aufgeführt sind und dadurch

- durch die interne Suchmaschine gefunden wird,
- lokale Filtermöglichkeiten von my.so.ch genutzt werden können,
- durch externe Suchmaschinen (Google) gefunden wird,
- der Kontext zur Behörde und den anderen Dienstleistungen gewahrt ist,
- Der Kunde sich jederzeit selbst orientieren kann und den Überblick behält, wo er sich befindet und wo seine wichtigsten Orientierungspunkte sind (Startseite, Meine Dokumente, Mein Profil, An- und Abmelden)
- Deep-Links direkt auf einzelne Dienstleistungen möglich sind

Die konkrete Bezeichnung der Dienstleistung, die Farbe der Kachel und die Einordnung in der Kategorisierung wird durch das CCDV festgelegt.



Sämtliche integrierten Leistungen müssen als Einzelleistungen («Kacheln») im my.so.ch aufgeführt sein.

Eine Unternavigation in einer integrierten Fachanwendung ist deshalb nicht erwünscht, es sei denn, es sind beide Realisationswege technisch möglich und die korrekte Zuweisung eines Geschäftsfalls mittels Business Process ID zu einem Kundenkonto/Profil und die damit zusammenhängenden Funktionen (Statusmeldungen, Benachrichtigungen, Zustellung) sind gewährleistet.

Die Einfachheit der Bedienung durch den Kunden («Customer Experience») steht dabei immer im Vordergrund.

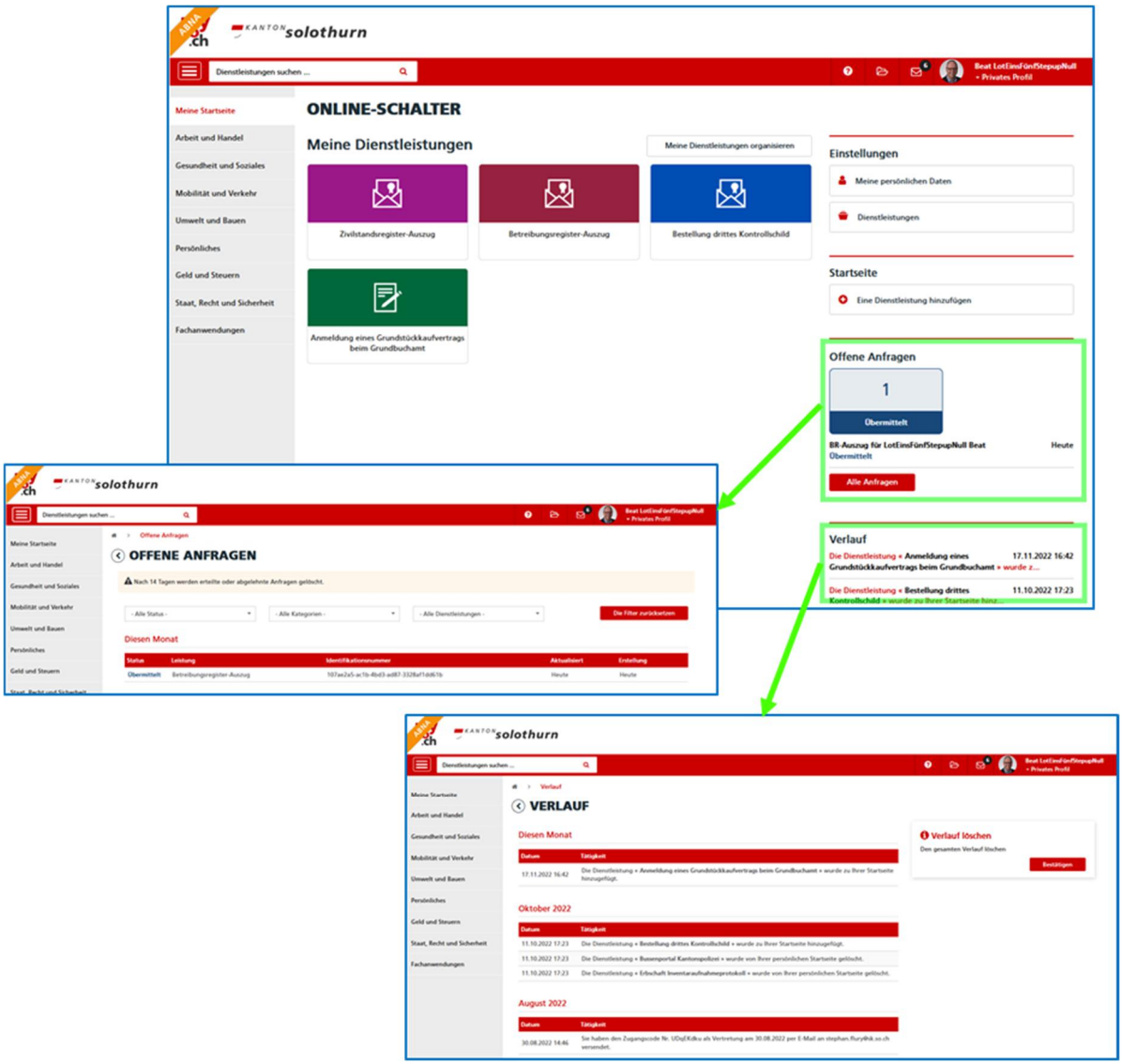
3.5 Business Process ID für Geschäftsfälle

Das Portal bietet integrierten Fachanwendungen die Vergabe von eindeutigen Transaktionsnummern an. Damit eine spätere Zuordnung eines Geschäftsfalls bzw. von Produkten (Dokumenten oder Urkunden, Benachrichtigungen sowie Statusmeldungen) zu einem bestimmten Kundenkonto und Geschäftsfall möglich wird, ist die Generierung einer solchen Business Process ID zwingend.

3.6 Statusmeldungen und Verlauf

My.so.ch bietet die Möglichkeit, dass der Kunde jederzeit über den Status seiner laufenden Geschäfte informiert ist. Dies gewährleistet die Transparenz des Geschäftsfortschritts und ist damit Grundlage für das notwendige Vertrauen in das gesamte System. Ausserdem bietet es dem Kunden die Möglichkeit zu intervenieren, wenn der Geschäftsstatus nicht seinen Erwartungen entspricht.

Der Verlauf wiederum zeigt dem Kunden eine chronologische Zusammenfassung seiner bisherigen Tätigkeiten. Auch dies ist eine wichtige Grundlage für das Kundenvertrauen und die Transparenz, welche von einem System dieser Art erwartet wird.

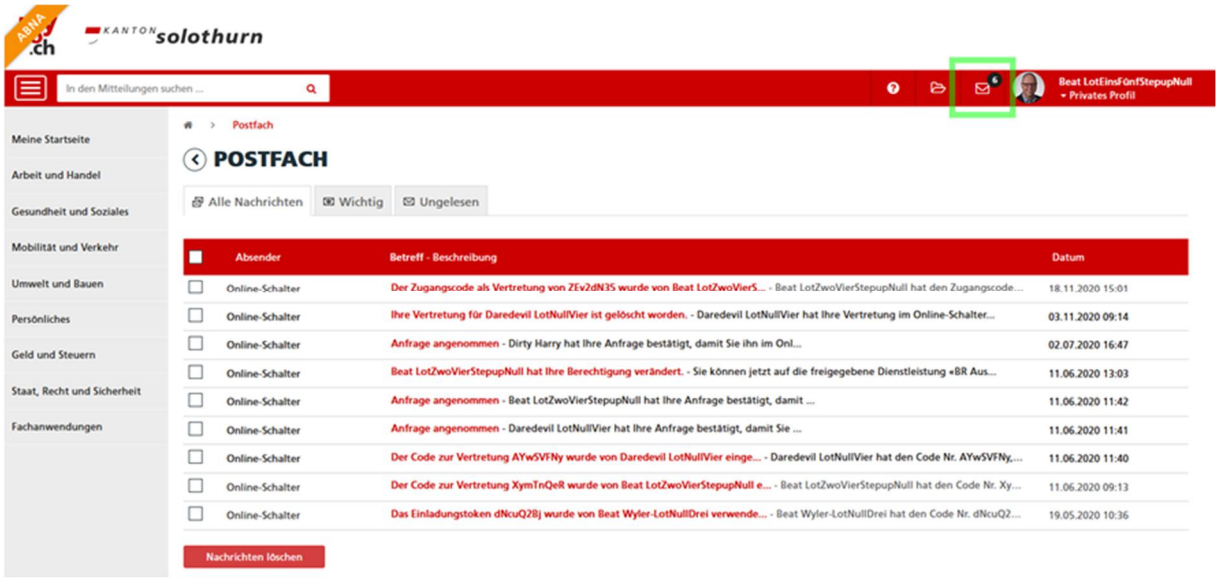


Für sämtliche integrierten Leistungen ist eine Fortschrittskontrolle mit Statusmeldungen zwingend.

3.7 Benachrichtigungen

My.so.ch bietet integrierten Anwendungen/Dienstleistungen die Möglichkeit, Meldungen zentral dem Benutzer zu übermitteln. Diese können zusätzlich als "wichtig" markiert werden. Dies bewirkt, dass der Benutzer (bei seiner nächsten Anmeldung) gezwungen wird, diese zu lesen, bevor er weitere Handlungen in my.so.ch vornimmt. Ungelesene Meldungen sind auch als solche gekennzeichnet. Der Kundennutzen besteht darin, dass alle Meldungen integrierter Anwendungen zentral zur Verfügung stehen.

Um Notifikationen zu versenden, können Anwendungen den entsprechenden REST-WS von my.so.ch ansprechen.



Für Benachrichtigungen an Kunden muss zwingend der entsprechende Dienst von my.so.ch genutzt werden.

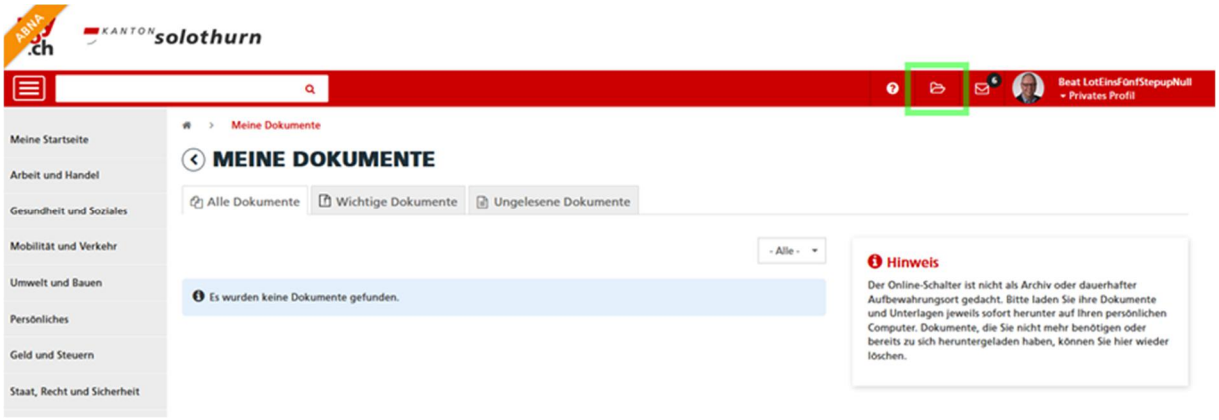
Andere Benachrichtigungsfunktionen anderer Systeme sind deshalb grundsätzlich nicht erwünscht.

3.8 Zustellung

Im Rahmen der Abwicklung von behördlichen Leistungen über das Portal, können dem Kunden Dokumente als PDF in sein E-Konto zugestellt werden (z.B. eine Verfügung oder Bewilligung nach Antrag oder eine Meldungsbestätigung nach einer Meldung).

Der Posteingang des Kunden wird jedoch nur im Rahmen eines Prozesses genutzt und ist nicht für eine beliebige Bereitstellung von Dokumenten gedacht (z.B. Übersicht über die Kontrollschilder seiner Fahrzeuge).

Dokumente können zusätzlich als «wichtig» gekennzeichnet werden: Dadurch wird der Kunde gezwungen, bei seiner nächsten Anmeldung das entsprechende Dokument zur Kenntnis zu nehmen.



Für die Formatierung der PDF-Files gelten folgende Regeln:

Filenamen	Die ins Portal hochgeladenen Dokumente müssen einen einheitlichen, sprechenden Filenamen aufweisen, welcher es den Kontoinhabern erlaubt, die Files herunterzuladen und ohne Veränderung des Filenamens geordnet auf seinem eigenen, lokalen Speichermedium abzulegen (keine Leerschläge, Umlaute und spez. Sonderzeichen).
	Beispiele:
	`KantonSolothurn-Handelsregisterauszug-2019-12-04.pdf`
	`KantonSolothurn-Fischereipatent-2019-12-04.pdf`

Filebezeichnung	Die ins Portal hochgeladenen Dokumente müssen eine einheitliche, sprechende Bezeichnung (Titel) aufweisen, welcher es den Kontoinhabern erlaubt, das Dokument zweifelsfrei zu erkennen und den Inhalt zuzuordnen.
	Beispiele:
	`Handelsregisterauszug – 2019-12-04`
	`Fischereipatent – 2019-12-04`

Achtung: Die Zustellung über my.so.ch ist insbesondere geeignet für informelle Empfangsbestätigungen, bestellte Dokumente und Urkungen (z.B: Registerauszüge) oder positive Verfügungen, bei welchen das Risiko von Einspracheverfahren gering ist. Sie erfüllt die rechtlichen Anforderungen für den Nachweis des Erhalts einer Zustellung oder bestimmten Fristen nicht.

Für die rechtlich verbindliche Zustellung von Verfügungen mit einem erforderlichen Zustellnachweis kann deshalb alternativ auch eine vom Bund zugelassene Zustellplattform («Incamail» oder «Privasphere») genutzt werden. Eine Integration dieser Plattformen wird derzeit von iGovPortal.ch geprüft, ist jedoch noch nicht implementiert.

Grundsätzlich dürfen für die Zustellung von Verfügungen nur zugelassene Zustellplattformen genutzt werden. Dies sind my.so.ch, «IncaMail» oder «Privasphere».

Andere Arten der Zustellung sind nicht zulässig.

3.9 Weitere Komponenten, Funktionen und Services

3.9.1 WAF (SES)

Die Web Application Firewall (WAF) schützt das Behördenportal vor Angriffen. Dies geschieht mittels verschiedener Filter, unter anderem den OWASP Rules. Die WAF untersucht alle eingehenden Anfragen. Bei verdächtigen Inhalten wird der Zugriff entsprechend blockiert und geloggt. Es ist eine interne und eine externe WAF in Betrieb. Die Funktionsweise der externen und internen WAF ist identisch.

3.9.2 Formulare

Als Formularlösung setzt der Kanton Solothurn das Produkt "AFORMSOLUTION" (AFS) der Firma aforms2web solutions & services GmbH, Wien, ein. Mit AFORMSOLUTION werden Online-Dialoge zur Datenerfassung (Formulare) einfach erstellt und effizient verwaltet. AFS Formulare stehen für PCs, mobile Geräte und als Druckformular zur Verfügung.

In my.so.ch integrierte Webformulare können mit Benutzerdaten des Kontoinhabers vorbefüllt werden. Ebenfalls können sie als Startpunkt eines Business-Prozesses dienen, so dass dem Kontoinhaber ein medienbruchfreier Geschäftsprozess angeboten werden kann.

3.9.3 Payment

Für Dienste, welche kostenpflichtig sind und online bezahlt werden können, setzt der Kanton Solothurn heute die Lösung BillingOnline der Post ein. Dieser Dienst steht heute für AFS-Webformulare zur Verfügung (s. vorheriges Kapitel). Bei Bedarf kann E-Payment zukünftig auch als Service in my.so.ch angeboten werden, so dass sie auch anderen, integrierten Fachanwendungen standardisiert zur Verfügung gestellt werden kann. Ein entsprechender Service existiert im Portfolio der eingesetzten Lösung «iGovPortal», ist aber aktuell bei uns nicht umgesetzt.

3.9.4 Identity-Mapping

Ebenfalls Teil des Portals ist das Identity-Mapping. Dieses übersetzt die Identität des Benutzers innerhalb des Portals in diejenige innerhalb der integrierten Fachanwendung.

Diese Kopplung kann pro Fachanwendung individuell umgesetzt werden. So ist es möglich, dass diese automatisch oder erst nach Prüfung durch die Fachabteilung erstellt wird. Bei automatischer Prüfung kann individuell festgelegt werden, ob und welche zusätzlichen Angaben ein Kontoinhaber angeben muss, um die Kopplung erfolgreich zu etablieren.

Der Kopplungsprozess ist eine Dienstleistung des Portals und muss von der Fachanwendung nicht umgesetzt werden. Falls zusätzliche Parameter für die Kopplung notwendig sind, muss die Fachanwendung eine technische Schnittstelle (REST- oder SOAP-WS) zur Verfügung stellen, um diese zu prüfen und das Resultat zurückzuliefern.

Nach erfolgreicher Kopplung wird beim Aufruf der Fachanwendung vom Identity-Mapping der eindeutige Identität-Parameter des Kontoinhabers entsprechend der Fachanwendung mitgeteilt. Somit ist bei jedem Aufruf die eindeutige Identifizierung möglich.

Die Kopplung bietet folgenden Nutzen:

- Der Kontoinhaber erhält nach einer erstmaligen Kopplung später vereinfachten und schnelleren Zugang zu Fachanwendungen und personalisierten Informationen (z.B. Steuerkonto) ohne jedes Mal erneut zusätzliche Informationen angeben zu müssen.

- Die Fachanwendung kann durch die eindeutige Identifizierung eines Kontos oder Profils eine Feinautorisierung vornehmen. Damit können beispielsweise selektiv Informationen zugänglich gemacht oder verweigert bzw. Funktionalitäten zur Verfügung gestellt oder gar den Zugriff auf Funktionen verweigert werden.

4 Integration von Dienstleistungen

4.1 Grundsätzliches zur Integration von Dienstleistungen

Dienstleistungen, welche in my.so.ch integriert werden, müssen auch die bereitgestellten Funktionalitäten von my.so.ch nutzen. Dies ist die zentrale Grundlage für ein einheitliches Erscheinungsbild, das notwendige Vertrauen unserer Kunden und ein entsprechend positives Kundenerlebnis.

Folgende Funktionen muss eine Integrierte Leistung also minimal in my.so.ch aufweisen (vgl. auch die in Kap. 3 erläuterten Funktionalitäten):

- Authentisierung (vgl. Kap. 0)
- Präsentation der Dienstleistungen (vgl. Kap 3.4)
- Generierung einer Business Process ID (vgl. Kap. 3.5)
- Statusmeldungen und Verlauf (vgl. Kap. 3.6)
- Benachrichtigungen (vgl. Kap. 3.7)
- Zustellung (vgl. Kap. 3.8)

4.2 Beschluss des Regierungsrats

Gem. BehöPG beschliesst der Regierungsrat, welche Dienstleistungen im Portal angeboten werden (BehöPG §9 Abs. 2). Der Antrag erfolgt durch die Staatskanzlei (CCDV).

4.3 Usability und Customer Experience

Nebst den in my.so.ch genutzten Funktionalitäten setzt insbesondere das Kundenerlebnis hohe Ansprüche an die Integration von Leistungen.

Die Gestaltung des Ablaufs eines Bestellprozesses, der Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder der Erfüllung einer Bürgerpflicht setzt die Kundensicht an erster Stelle. Usability, Customer Experience und Barrierefreiheit stehen im Zentrum der Überlegungen.

Die Gestaltung dieser Prozesse und deren visuelle Umsetzung werden deshalb gemeinsam mit dem CCDV erarbeitet bzw. stehen unter deren Qualitätskontrolle. Das CCDV erarbeitet für das Design der Prozesse und die visuelle Integration der Leistungen entsprechende Guidelines (in Arbeit).

4.4 Barrierefreiheit

Laut dem Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) gilt ein Benachteiligungsverbot für Dienstleistungen des Staates. Dies bedeutet für eine integrierte Fachanwendung, dass deren Benutzeroberfläche für den Kunden grundsätzlich barrierefrei gem. WCAG 2 auf der Stufe AA sein muss. Eine Zertifizierung durch die Stiftung Zugang für alle ist nicht zwingend, jedoch von Vorteil.

Sollte die Barrierefreiheit einer Fachanwendung nicht erreicht werden, so muss im Mindesten ein Massnahmenplan bestehen, wie diese erreicht wird.

4.5 Grundsätzliche Integrationsarten

Grundsätzlich bestehen zwei Möglichkeiten, wie behördliche Leistungen in my.so.ch integriert werden können:

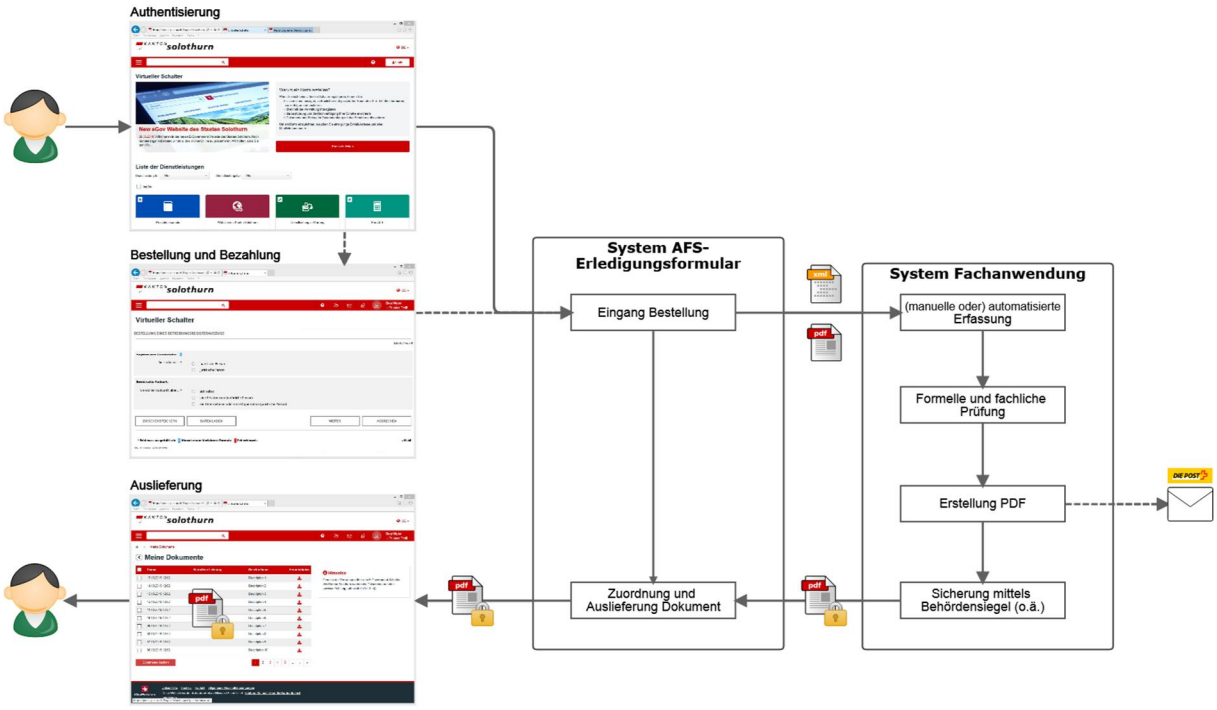
- Integration mittels AFS-Formular
  Dies bietet sich insbesondere dort an, wo einfache, lineare Antrags- und Verfügungsprozesse vorliegen. Beispielsweise bei der Bestellung eines Registerauszugs (Bestellung → Auslieferung) oder bei einer Bewilligung (Antrag → Verfügung/Bewilligung). Die Integration wird dann mit einem AFS-Formular realisiert (vgl.
- Integration von ganzen Fachanwendungen
  Dies bietet sich dort an, wo komplexere Prozesse vorgenommen werden (z.B. Reservation/Verschiebung von Prüfterminen bei der MFK) oder einfache Abfragen in Fachanwendungen (eSteuerkonto) angeboten werden sollen.

Die einzelnen Integrationsmöglichkeiten werden in den folgenden Kapiteln nochmals detaillierter erläutert.

4.5.1 Integration mittels AFS-Formular

AFS-Formulare werden mittels iFrame in my.so.ch integriert.

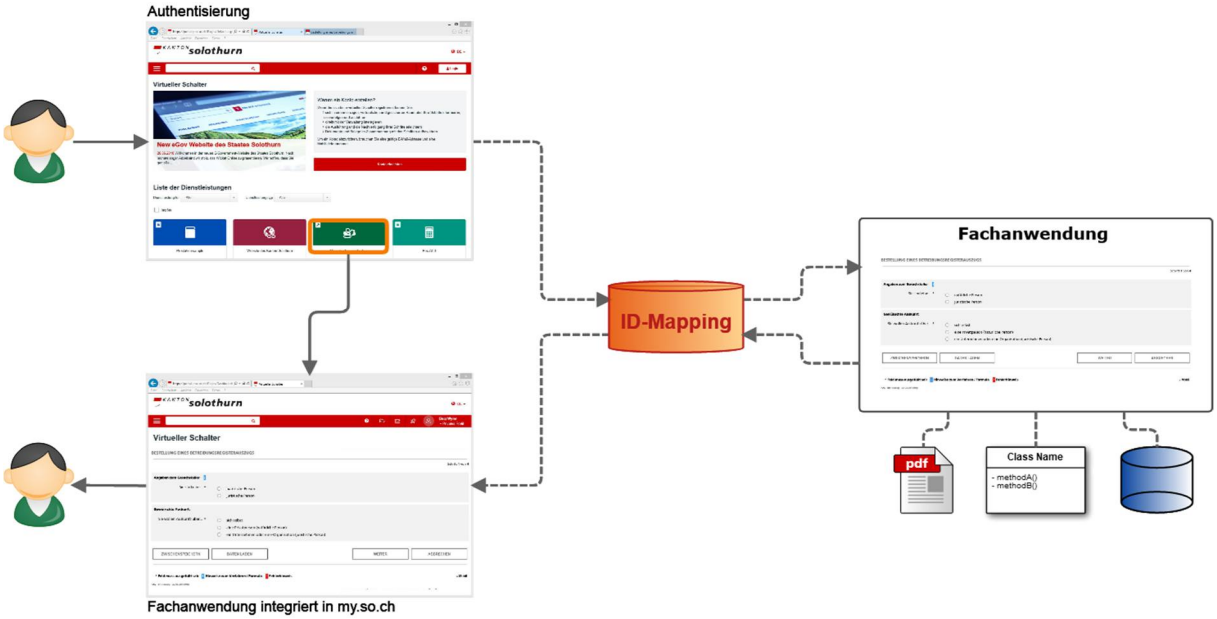
Die schematische Abbildung zeigt den standardisierten Prozess einer solchen Integration:



- Der Kunde meldet sich mit seinem Konto in my.so.ch an (Authentisierung)
- Er ruft eine behördliche Leistung, welche mit einem AFS-Formular verknüpft ist, auf (z.B. Bestellung Betreibungsregister-Auszug)
- Im AFS-Bestellformular werden die notwendigen Angaben erfasst und ggf. die Zahlung abgewickelt (standardisierte Integration Billing Online)
- Die Bestelldaten werden ins Antragspostfach (APF) gespeichert und können anschliessend von der Dienststelle verarbeitet werden.

  - Zur manuellen Abwicklung greifen die Fachpersonen direkt auf das Antragspostfach (APF) von AFS zu oder
  - die Fachanwendung liest die Daten via Webservice aus dem Antragspostfach (APF).
- In der Fachanwendung der Dienststelle wird das Geschäft ausgeführt. Resultat ist ein Dokument (z.B. Verfügung), welches dem Kunden (elektronisch oder ausnahmsweise/ergänzend konventionell) zugestellt werden soll.
- Das Dokument wird zusammen mit der Business Process ID wieder über die Schnittstelle dem Portal übergeben.
- Das Portal stellt dem Kunden das Dokument in seinem Postfach im E-Konto bereit und verschickt eine entsprechende Benachrichtigung per E-Mail an den Kunden.

4.5.2 Integration einer Fachanwendung mittels iFrame



- Der Kunde meldet sich mit seinem Konto in my.so.ch an (Authentisierung).
- Er ruft eine behördliche Leistung auf, welche den Zugang zu einer Fachanwendung aufruft.
- Erfolgt der Zugriff zum ersten Mal, muss eine erstmalige Identifikation vorgenommen werden. Optional müssen weitere Credentials vom Kunden erfasst werden. Dazu muss die Fachapplikation eine entsprechende technische Schnittstelle anbieten (Beispiel Steuerkonto: Name, Vorname, Geburtstag, Personen-ID werden auf Eindeutigkeit geprüft und das Ergebnis zurückgemeldet).
- Wurde das ID-Mapping mit dieser Person und Fachapplikation bereits zu einem früheren Zeitpunkt erfolgreich erstellt, so wird der Kunde durchgereicht und erhält direkt Zugriff auf die Anwendung.
- Für die Auslösung einer konkreten Dienstleistung kommuniziert die Fachanwendung direkt mit my.so.ch für die Nutzung der erforderlichen Funktionen (Business Process ID, Statusmeldungen, Benachrichtigungen, Zustellung)

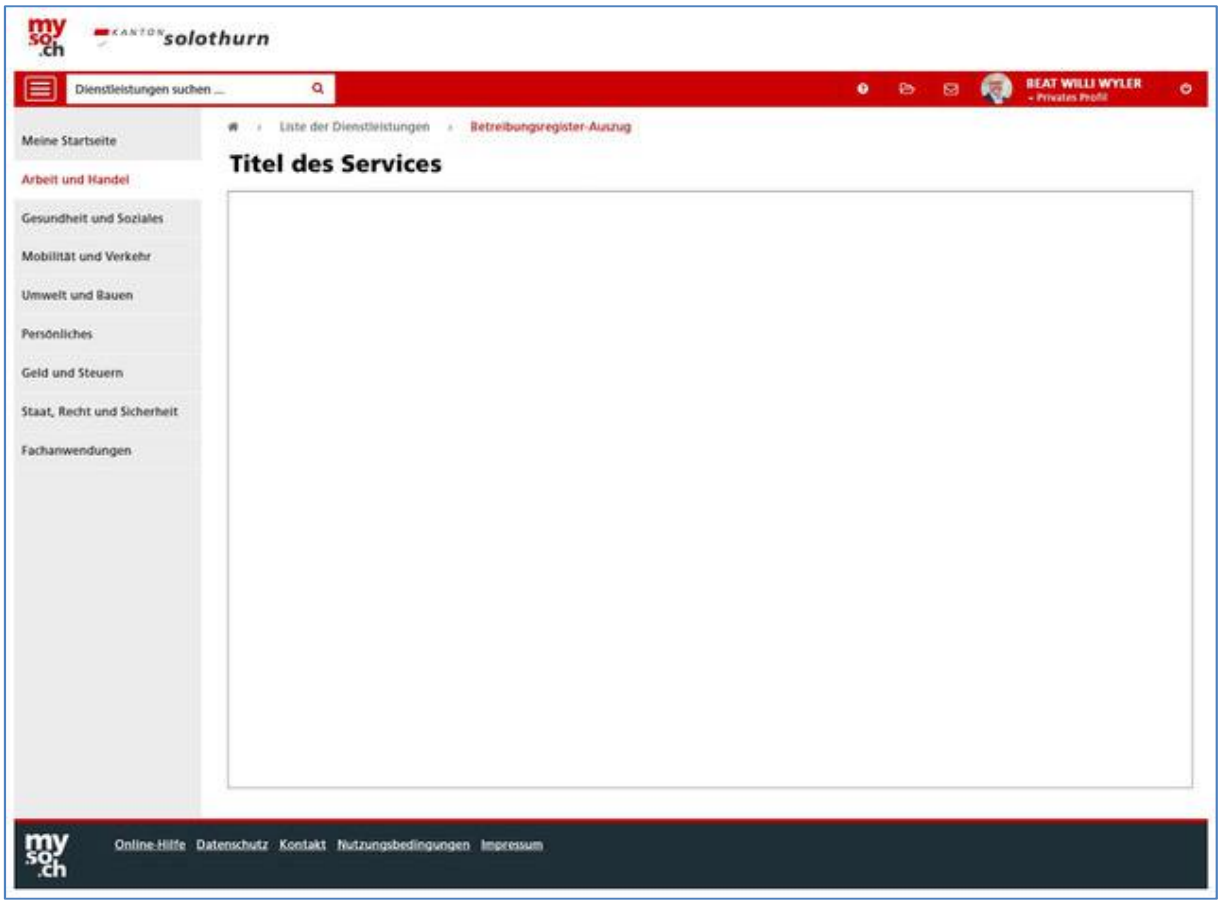
4.5.3 Integration einer Fachanwendung mittels FullScreenForm

Für spezielle Anwendungen, welche beispielsweise aus technischen oder Anwendergründen auf der gesamten Bildschirmbreite genutzt werden müssen, besteht die Möglichkeit die Integration mittels FullScreenForm zu machen.

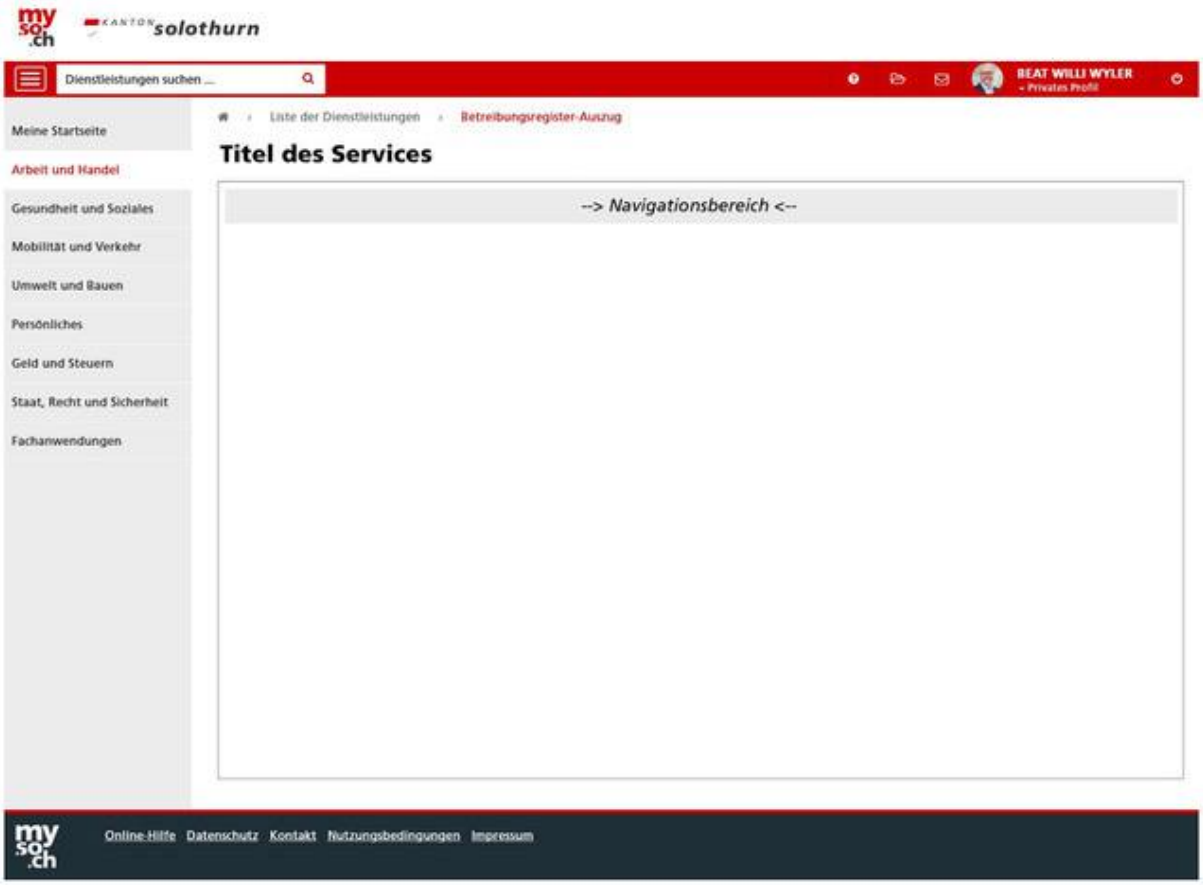
Das FullScreenForm muss Service seitig Aufgebaut werden und muss technische und visuelle Vorgaben insbesondere des Header-Bereichs der/des zu integrierenden Anwendung / Services berücksichtigen. Deshalb ist dafür eine detaillierte Analyse erforderlich.

4.6 Visuelle Integration

Service / die Anwendung wird im iFrame von my.so.ch platziert. Die Höhe des iFrames ist dabei von der Anwendung zu definieren und grundsätzlich frei wählbar. Die Breite des iFrames ist bei 100% 1294 Pixel:



Wird für den Service innerhalb des iFrames eine Navigation benötigt, ist diese Navigation mit Vorteil horizontal im Header der Anwendung zu platzieren und übernimmt die gestalterischen Vorgaben aus my.so.ch. Abweichungen von diesen Vorgaben sind mit dem CCDV zu vereinbaren.



5 Technische Dokumentationen

Grundsätzlich sind alle API-Dokumentationen unter **https://api.egov4.ch** öffentlich dokumentiert:

Bezeichnung API	Kurzbeschreibung	Betrifft
Profile API	Allows the complete management of the profiles, procurations, roles and services used in the iGovPortal applications.	Kap. 0 Kap. 3.2
Activities API	Allows the complete management of the activities (history of the user) used in the ePortal.	Kap. 3.6
Business Cases API	Allows the complete management of the business cases used in the ePortal.	Kap. 3.5
Messages API	Allows the complete management of the messages used in the ePortal.	Kap. 3.7
Notifications API	Allows you to send notifications to users through multiple channels such as email, SMS or push notification.	Kap. 3.7

Für die Zustellung von Dokumenten an den Kontoinhaber wird die API «Request Center Adapter» benötigt. Diese Dokumentation ist im Dokument «RC-Adapter_API-Dokumentation_vX.X.pdf» verfügbar. Im Dokument sind noch weitere APIs beschreiben (Geschäftsfall, Nachricht). Diese sind ab iGovPortal v7.1 obsolet, da die Funktionen über die APIs des Portals verfügbar sind. Dokumente können zudem neu auch basierend auf der BusinessProcessID eingeliefert werden. Dies muss jedoch in der Dokumentation für v7.1 noch aktualisiert werden (Work in Progress).

Die Dokumentation muss ggf. bei Digital Operations oder ihrem Ansprechpartner beim AIO angefordert werden. Sie gilt noch für die iGovPortal Version v4.1 (bis Q1 2023).

Dort sind ggf. weitere technische Dokumentationen verfügbar für weitere Schnittstellen, welche in Einzelfällen zusätzlich benötigt werden.

6 Rechtliche Grundlagen

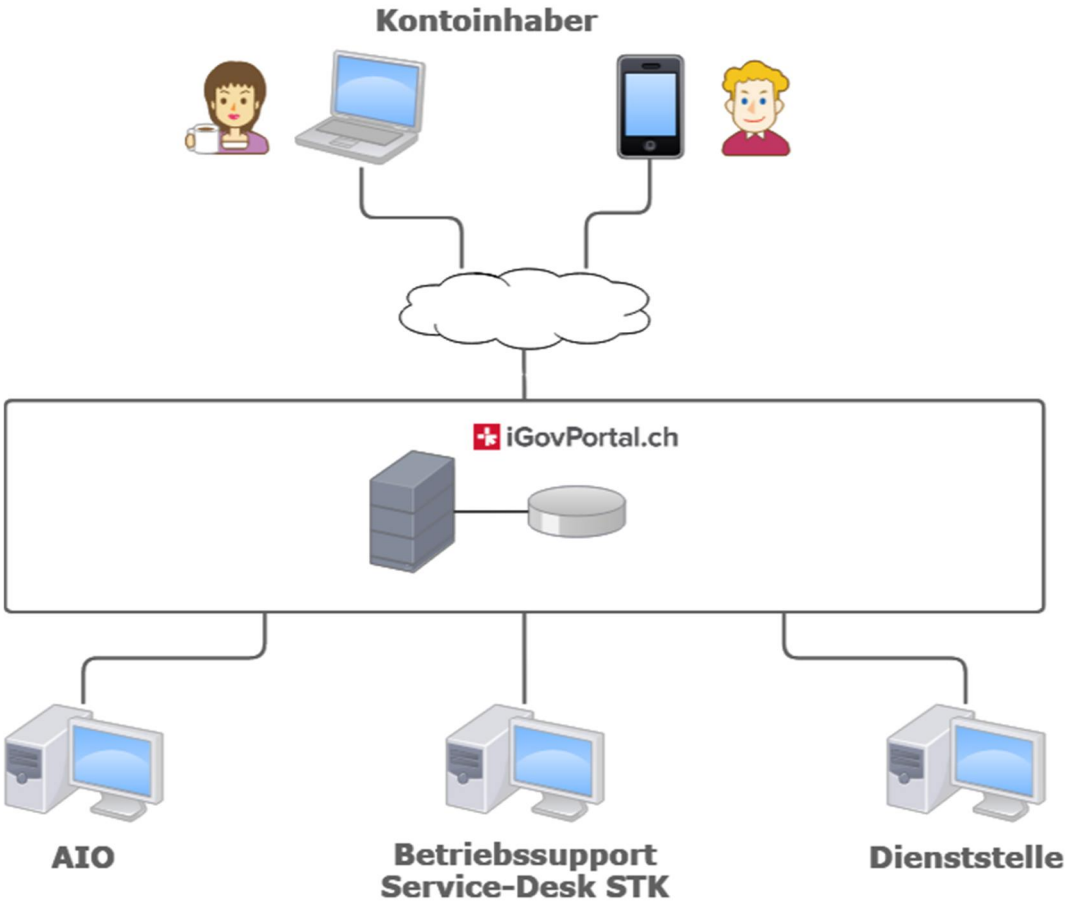
Folgende rechtliche Grundlagen dienen als Basis für die Nutzung des Portals:

- §39quater Gesetz über den Rechtsschutz in Verwaltungssachen (Verwaltungsrechtspflegegesetz; BGS 124.11)
  Ermöglicht den elektronischen Rechtsverkehr zwischen Verwaltungsbehörden und Parteien.
- Verordnung über die elektronische Übermittlung im Verwaltungsverfahren (V-ElÜb; BGS 124.12)
  Regelt die Einzelheiten der elektronischen Übermittlung im Verwaltungsverfahren.
- Gesetz über das Behördenportal (BehöPG; 116.1)
  Regelt den Betrieb des Behördenportals und den Anschluss von Dienstleistungen.
- Verordnung über das Behördenportal (BehöPV; 116.2)
  Regelt die Ausführungsbestimmungen zum BehöPG.
- Nutzungsbedingungen für die Verwendung des Behördenportals
  Die Nutzungsbedingungen basieren auf der Verordnung BehöPV und stellen eine detaillierte Erläuterung der Regelungen in verständlichen Formulierungen dar.

Die Dienststelle führt im Rahmen der Studie für das Integrationskonzept eine eigene Rechtsgrundlagenanalyse für die Bereitstellung des Dienstes im Portal durch.

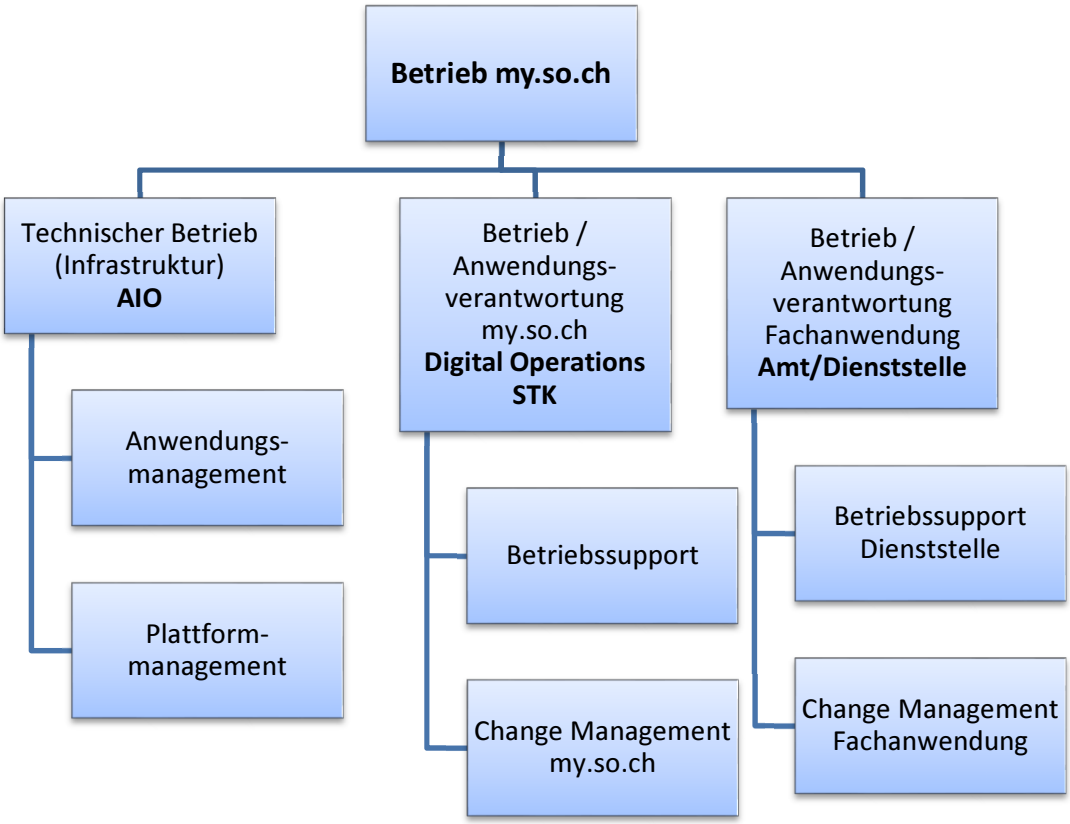
7 Betriebsorganisation

7.1 Organisationsstruktur



Benutzer	Rolle
Kontoinhaber	Endbenutzer wie z.B. Einwohnerinnen, Einwohner im Kanton Solothurn, Vertreter von Unternehmungen und anderen juristischen Personen. Nutzen das Portal, um behördliche Leistungen zu beziehen bzw. abzuwickeln oder Meldungen an die Behörden abzusetzen.
Betriebssupport	Ist Anwendungsverantwortlich und zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen rund um das Portal. Nimmt Supportanfragen von Kontoinhabern entgegen und bearbeitet diese bzw. leitet diese an die zuständige Dienststelle weiter (2nd Level Support).
Dienststelle (oder Amt)	Stellt behördliche Leistungen oder Zugriffe auf Fachanwendungen im eigenen Zuständigkeitsbereich bereit. Wickelt behördliche Dienstleistungen für Kunden ab. Bearbeitet Supportanfragen von Kontoinhabern nach Zuweisung vom Betriebssupport

AIO	Stellt den technischen Betrieb und die technischen Konfigurationen sicher.



Im Rahmen des Betriebs übernimmt die Dienststelle Anfragen von Kontoinhabern zu Fachfragen sowie den Betriebssupport für die entsprechende Fachanwendung.

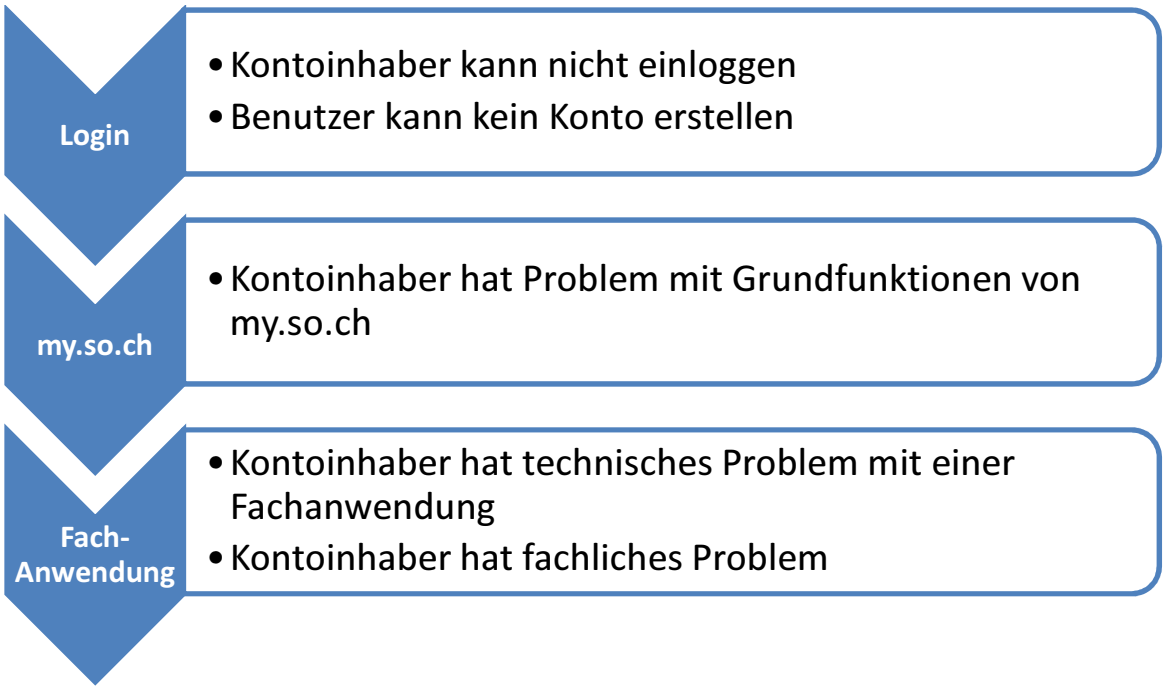
Im Rahmen von Anpassungen der Fachanwendung übernimmt die Dienststelle die Führung des Change Managements.

7.2 Stellen

Stelle	Aufgaben	Verantwortung	Kompetenzen
• AIO Anwendungsmanagement	• Bearbeitung von Incidents in my.so.ch (2nd Level) • Bearbeitung von Incidents in Fachanwendungen (2nd Level) • Mitarbeit in Change-Projekten und –Aufträgen als LE • Koordination mit Lieferanten und Verein	• Betrieb läuft stabil	• Sämtliche relevanten Administratorenzugänge
• AIO Plattformmanagement	• Bearbeitung von Incidents in my.so.ch (2nd Level) • Bearbeitung von Incidents in Fachanwendungen (2nd Level) • Mitarbeit in Change-Projekten und –Aufträgen als LE • Koordination mit Lieferanten und Verein	• Betrieb läuft stabil	• Sämtliche relevanten Administratorenzugänge
• StK, Digital Operations Betriebssupport	• Bearbeitung von Incidents in my.so.ch (1st Level) • Bearbeitung und Zuweisung von Kundenanfragen • Knowledge Management für Erkenntnisse und Erfahrungen aus dem Betriebssupport • Koordination mit Lieferanten und Verein	• Issues von Kontoinhabern mit my.so.ch werden effizient behoben • Dienststellen werden effizient in ihrer Arbeit mit my.so.ch unterstützt • Die Stellvertretung muss sichergestellt sein, ebenso das Knowledge-Management	• Erstellen und Bearbeiten von Incident-Tickets in k2h
• StK, Digital Operations Change Management	• Führung von Change-Projekten und –Aufträgen im my.so.ch als LB • Mitarbeit in Change-Projekten und –Aufträgen in der Fachanwendung als LB • Koordination mit Lieferanten und Verein	• Anpassungen des Systems my.so.ch werden sicher und effizient umgesetzt • Anpassungen der Integration der Fachanwendung in my.so.ch werden sicher und effizient umgesetzt	• Erstellen und Bearbeiten von Auftrags-Tickets in k2h
• Amt/Dienststelle Betriebssupport	• Bearbeitung von Incidents in Fachanwendungen (1st Level) • Bearbeitung von direkten oder (von Betriebssupport StK) zugewiesenen Kundenanfragen (2nd Level)	• Issues von Kontoinhabern mit ihrer Fachanwendung werden effizient behoben	• Erstellen und Bearbeiten von Incident-Tickets in k2h
• Amt/Dienststelle Change Management	• Führung von Change-Projekten und –Aufträgen in der Fachanwendung als LB	• Anpassungen der Integration der Fachanwendung in my.so.ch werden sicher und effizient umgesetzt	• Erstellen und Bearbeiten von Auftrags-Tickets in k2h

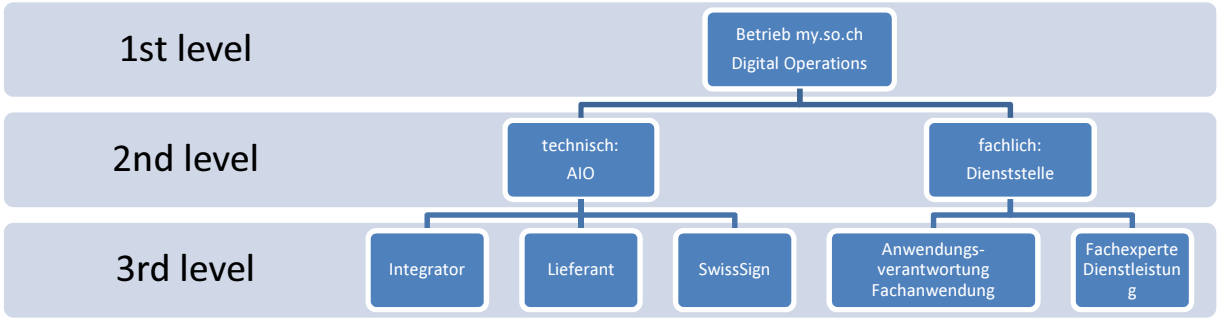
7.3 Gliederung der Supportfälle

Supportfälle sind in 3 unterschiedlichen Nutzungsszenarien möglich:



In allen Fällen übernimmt der Betriebssupport (Digital Operations) den 1st Level Support.

7.4 Supportorganisation



Funktions-ebene	Hauptaufgaben
1st Level	Zentrale Anlaufstelle für Endbenutzer (Kontoinhaber) und Dienststellen Nimmt Service Requests (Formular in my.so.ch oder E-Mail) entgegen und bearbeitet diese Löst sämtliche Anfragen im Zusammenhang mit Handling, Konfiguration und Anwendung von my.so.ch direkt mit dem Kunden

	Verwaltet und überwacht das Backoffice von my.so.ch Koordiniert und überwacht das Incidentmanagement (ky2help) Informiert die Kontoinhaber und die Dienststellen bei Störungen und Neuerungen nach Updates Gibt Service Requests an den 2nd-Level weiter, falls sie nicht selber gelöst werden können Eskaliert bei Problemen Erstellt Dokumente und Anleitungen Einführung neuer Mitarbeitenden	
2nd Level	Technisch (AIO): Nimmt Service Requests des 1st-Level entgegen Behebt Fehler und Störungen der Infrastruktur und der Applikationen Gibt Service Requests an den 1st-Level zurück wenn gelöst oder zu ergänzen Gibt Service Requests an den 3rd-Level weiter, falls sie nicht selber gelöst werden können	Fachlich: Nimmt Service Requests des 1st-Level entgegen und bearbeitet sie Gibt Service Requests an den 1st-Level zurück wenn gelöst, aufgrund von fehlenden Punkten oder sofern es sich um technische Anfrage handelt
3rd Level	Nimmt Service Requests des 2nd-Level entgegen und unterstützt diesen bei schwierigen Fragen oder operativen Aufgaben Informiert den 2nd-Level bei abgeschlossenen Service Requests	

Kommunikation mit dem Endkunden erfolgt ausschliesslich durch die Staatskanzlei.

7.4.1 Kontaktangaben Service-Desk Digital Operations

Stelleninhaber/in: Angelo Previtali (Stellvertretung: Beat Wyler)
Telefonnummer: 2089
E-Mail: kontakt@my.so.ch

7.4.2 Anfragen von Kontoinhabern (extern)

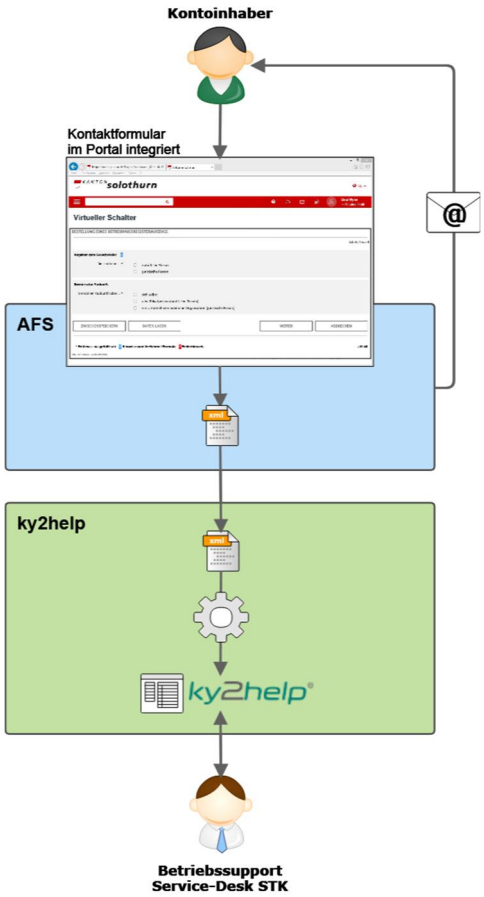
Primär wird den Kontoinhabern Hilfe zur Selbsthilfe angeboten. Zur Unterstützung der Selbsthilfe wird in my.so.ch ein Inhaltbereich mit FAQ (Frequently Asked Questions) bereitgestellt. Die Inhalte im FAQ-Bereich werden vom Betriebssupport STK gepflegt.

Anfragen können per Kontaktformular in my.so.ch an den Betriebssupport gerichtet werden. Das Ziel ist es, einen Grossteil der Anfragen bereits abschliessend behandeln zu können.

Die Servicezeit des Supports sind Mo – Fr. vormittags von 08.00 – 11.30 Uhr und nachmittags von 14.00 – 16.00 Uhr. Der Support arbeitet in Deutsch.

Supportanfragen werden durch den Kontoinhaber im Kontaktformular erfasst. Mittels Webservice wird aus den Angaben im Kontaktformular ein ky2help-Ticket erstellt. Der Service-Desk bearbeitet danach mit dem ky2help-Ticket die Anfrage.

Der Betriebssupport der STK kommuniziert mit den Dienststellen im Supportfall ausschliesslich direkt mittels Ticket im ky2help.



7.4.3 Anfragen von Dienststellen (intern)

Anfragen von Dienststellen können per k2h-Ticket oder telefonisch an den Betriebssupport gerichtet werden. Die Supportzeit für interne Kunden ist zu üblichen Bürozeiten.

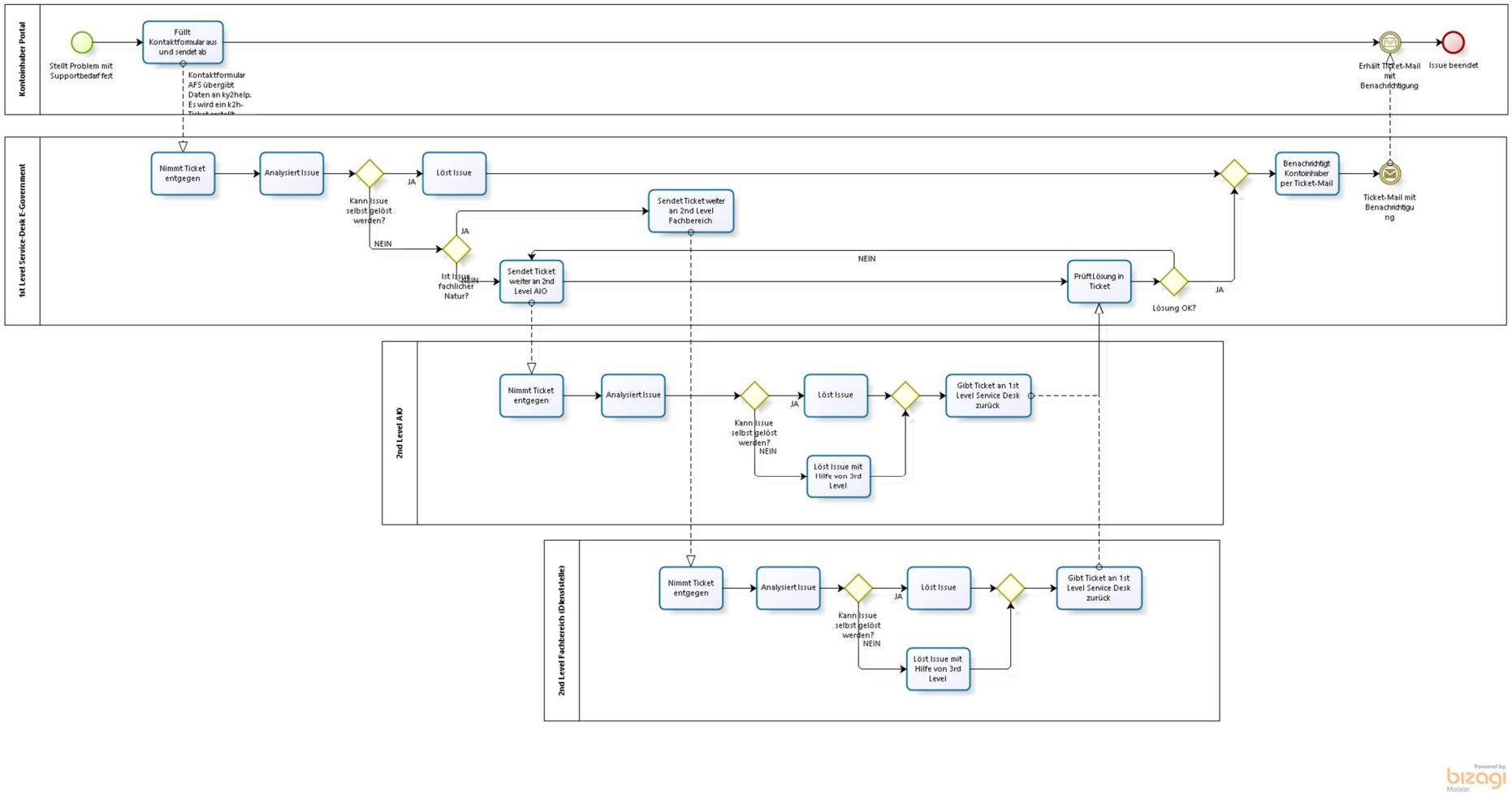
7.4.4 Support 2nd Level – fachlich

Für jede integrierte Fachanwendung ist eine verantwortliche Ansprechstelle in der Dienststelle festzulegen. Im Zweifelsfalle ist dies die Stelle, die die Anwendungsverantwortung hat.

Die entsprechende Stelle ist beim Betriebssupport bekannt und als Benutzer in Ky2help registriert, so dass sie auch Tickets empfangen und bearbeiten können.

Die interne Weiterführung eines Issues an den 3rd Level Support (fachlich) ist durch die Dienststelle selbst sicherzustellen, ebenso die Triage zwischen technischen und fachlichen Issues.

7.5 Supportprozess



8 Informationssicherheit und Datenschutz

Wird eine Fachanwendung direkt im Portal integriert, so ist eine Schutzbedarfs- und Risikoanalyse durchzuführen und bei Feststellen von erhöhtem Schutzbedarf ein ISDS-Konzept zu erstellen oder das bestehende ISDS-Konzept für das betreffende System zu ergänzen.

Die Dienststelle bzw. der Informationssicherheits- und Datenschutzverantwortliche (in der Regel die Amtsleitung) trägt die Verantwortung, dass die Anpassungen durchgeführt werden. Und bestätigt dies mit der Unterzeichnung einer entsprechenden Erklärung, welche im Anhang des ISDS-Konzepts des Portals ergänzt wird.

In derselben Erklärung bestätigt die Amtsleitung auch, dass ihr die Risiken der Nutzung des Portals bekannt sind und dass sie bereit ist, die Restrisiken zu tragen.