

## eCH-0287 – Grundsätze zur Bereitstellung digitaler Behördenleistungen

<b>Name</b>	Grundsätze zur Bereitstellung digitaler Behördenleistungen
<b>eCH-Nummer</b>	eCH-0287
<b>Kategorie</b>	Standard
<b>Reifegrad</b>	Definiert
<b>Version</b>	1.0.0
<b>Status</b>	Entwurf
<b>Beschluss am</b>	Datum Genehmigung.
<b>Ausgabedatum</b>	2025-01-13
<b>Ersetzt Version</b>	Neu
<b>Voraussetzungen</b>	---
<b>Beilagen</b>	---
<b>Sprachen</b>	Deutsch (Original), Französisch (Übersetzung)
<b>Autoren</b>	Fachgruppe SEAC Daniel Keller, Bundeskanzlei Lars Händler, Staatskanzlei Kanton Zürich Walter De Paris, Generalsekretariat UVEK Emil Königspurger, Eraneos
<b>Herausgeber / Vertrieb</b>	Verein eCH, Räfelstrasse 20, 8045 Zürich T 044 388 74 64 / <a href="mailto:info@ech.ch">info@ech.ch</a> / <a href="http://www.ech.ch">www.ech.ch</a>

## Zusammenfassung

Der vorliegende Standard definiert Grundsätze / Prinzipien für die Bereitstellung von digitalen Behördenleistungen in der Schweiz und des e-Government Systems der Schweiz. Die Einhaltung der Grundsätze in der Version 1.0 sorgt für interoperable Behördenleistungen über alle Verwaltungsebenen hinweg. Das Dokument wirkt handlungsausrichtend. Es adressiert Herausforderungen zum Zusammenspiel in einer Landschaft mit verteilten Komponenten und Verantwortungen. Die Grundsätze geben Leitplanken zur Art und Weise der Bereitstellung einzelner Geschäftsfähigkeiten.

Das Dokument richtet sich an die E-Government-Umsetzer (Unternehmensarchitekten, Projektleiter, Prozessverantwortliche, Business Analysten) aller Verwaltungsebenen und an sämtliche eCH-Fachgruppen zur Ausgestaltung derer Dokumente.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>6</b>
1.1	Status.....	6
1.2	Anwendungsgebiet.....	6
1.3	Anforderungen und Rahmenbedingungen .....	6
<b>2</b>	<b>Gemeinsames Verständnis eines möglichen Ideal-Szenarios</b> .....	<b>7</b>
2.1	Abstrakte Dienste zur Bereitstellung einer Behördenleistung .....	8
2.2	Abstraktes Informationsmodell .....	9
<b>3</b>	<b>Grundsätze</b> .....	<b>10</b>
3.1	<b>Kundenzentrierung</b> .....	<b>11</b>
3.1.1	Grundsatz .....	11
3.1.2	Beschreibung .....	11
3.1.3	Wirkung.....	11
3.1.4	Konformitätsprüfung .....	11
3.1.5	Betroffene Standards .....	12
3.2	<b>Once only und Datensparsamkeit</b> .....	<b>12</b>
3.2.1	Grundsatz .....	12
3.2.2	Beschreibung .....	12
3.2.3	Wirkung.....	13
3.2.4	Konformitätsprüfung .....	13
3.2.5	betroffene Standards.....	13
3.3	<b>Prozessunabhängigkeit</b> .....	<b>13</b>
3.3.1	Grundsatz .....	13
3.3.2	Beschreibung .....	13
3.3.3	Wirkung.....	13
3.3.4	Konformitätsprüfung .....	14
3.3.5	betroffene Standards.....	14
3.4	<b>Gemeinsames Verständnis der Aufgabenteilung</b> .....	<b>14</b>
3.4.1	Grundsatz .....	14
3.4.2	Beschreibung .....	14

---

3.4.3	Wirkung.....	15
3.4.4	Konformitätsprüfung.....	15
3.4.5	betroffene Standards.....	15
<b>3.5</b>	<b>Keine Zweckentfremdung .....</b>	<b>15</b>
3.5.1	Grundsatz .....	15
3.5.2	Beschreibung .....	15
3.5.3	Wirkung.....	15
3.5.4	Konformitätsprüfung.....	16
3.5.5	betroffene Standards.....	16
<b>3.6</b>	<b>Service-Autonomie und Entkoppelung .....</b>	<b>16</b>
3.6.1	Grundsatz .....	16
3.6.2	Beschreibung .....	16
3.6.3	Wirkung.....	16
3.6.4	Konformitätsprüfung.....	17
3.6.5	betroffene Standards.....	17
<b>3.7</b>	<b>Autonomie und gemeinsame Lösungen .....</b>	<b>17</b>
3.7.1	Grundsatz .....	17
3.7.2	Beschreibung .....	17
3.7.3	Wirkung.....	17
3.7.4	Konformitätsprüfung.....	17
3.7.5	betroffene Standards.....	17
<b>3.8</b>	<b>Standards und Nomenklaturen .....</b>	<b>18</b>
3.8.1	Grundsatz .....	18
3.8.2	Beschreibung .....	18
3.8.3	Wirkung.....	18
3.8.4	Konformitätsprüfung.....	18
3.8.5	betroffene Standards.....	18
<b>3.9</b>	<b>Daten .....</b>	<b>18</b>
3.9.1	Grundsatz .....	18
3.9.2	Beschreibung .....	19
3.9.3	Wirkung.....	19
3.9.4	Konformitätsprüfung.....	19

3.9.5	betroffene Standards.....	19
<b>3.10</b>	<b>Identifikatoren.....</b>	<b>19</b>
3.10.1	Grundsatz.....	20
3.10.2	Beschreibung.....	20
3.10.3	Wirkung.....	20
3.10.4	Konformitätsprüfung.....	20
3.10.5	betroffene Standards.....	20
<b>4</b>	<b>Sicherheitsüberlegungen.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter.....</b>	<b>21</b>
<b>6</b>	<b>Urheberrechte.....</b>	<b>22</b>
<b>Anhang A – Referenzen &amp; Bibliographie.....</b>		<b>23</b>
<b>Anhang B – Mitarbeit &amp; Überprüfung.....</b>		<b>23</b>
<b>Anhang C – Abkürzungen und Glossar.....</b>		<b>23</b>
<b>Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion.....</b>		<b>25</b>
<b>Anhang E – Abbildungsverzeichnis.....</b>		<b>25</b>

## Hinweis

Im vorliegenden Dokument wird bei der Bezeichnung von Personen eine geschlechtsneutrale Formulierung verwendet. Basis bildet der [Leitfaden](#) der Bundeskanzlei. Je nach Situation kommen Paarformen (Bürgerinnen und Bürger), geschlechtsabstrakte Formen (versicherte Person), geschlechtsneutrale Formen (Versicherte) oder Umschreibungen ohne Personenbezug zum Einsatz. Das generische Maskulin (Bürger) ist nicht zulässig. Vollformen werden in fortlaufenden Texten verwendet, also in Texten, die aus ausformulierten Sätzen bestehen. In verknüpften Textpassagen, namentlich in Tabellen, können Kurzformen verwendet werden. Dabei wird die Kurzform mit Schrägstrich, aber ohne Auslassungsstrich verwendet (Referent/in). Genderstern und ähnliche Schreibweisen werden nicht verwendet.

# 1 Einleitung

## 1.1 Status

Entwurf: Das Dokument wurde von den zuständigen Referenten aus dem Expertenausschuss zur öffentlichen Konsultation freigegeben und entsprechend publiziert.

## 1.2 Anwendungsgebiet

*«Ein System ist nicht die Summe seiner Einzelteile, es ist das Produkt der Interaktionen seiner Einzelteile.» in Anlehnung an Dr. Russel L. Ackoff*

Die digitale Zusammenarbeit der Behörden mit ihren Partnern ist das erklärte Ziel der E-Government-Strategie Schweiz [Strategie]. Bund, Kantone und Gemeinden sollen autonom Puzzlesteine erstellen können, welche zusammen ein funktionierendes, für die Kunden einfach zugängliches und effizient nutzbares E-Government-Angebot (Gesamtsystem) ergeben. Durch die Einhaltung der Grundsätze erhalten Menschen möglichst wenige und einfache Behördengänge. Die Interoperabilität unter Behörden wird gefördert. Die Freiheit in der Gestaltung und die Unabhängigkeit der Leistungserbringung einzelner Behörden bleibt sichergestellt.

Die Grundsätze für die digitale Bereitstellung von Geschäftsfähigkeiten der Schweizer Behörden sind das Herzstück des Dokuments. Sie stellen Regeln dafür auf, dass die Interaktion zwischen Einzelteilen besser funktionieren. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Interoperabilität einzelner Umsetzungskomponenten.

Der vorliegende Standard richtet sich an all jene, welche den Ausbau von E-Government in der Schweiz planen und steuern oder E-Government-Vorhaben leiten.

Grundsätze sind handlungsausrichtende Regeln. Die Bereitstellung betrifft die (technischen) Komponenten für Behördenleistungen und deren Zusammenspiel, wie sie abstrakt in vielen Behördenleistungen vorkommen. Die digitale Behördenleistung beinhaltet die gesamte Wertschöpfungskette vom Input-Channel über die Geschäftsbearbeitung, die Abrechnung bis hin zum Datenmanagement.

## 1.3 Anforderungen und Rahmenbedingungen

Die Grundsätze berücksichtigen, dass bestimmte übergeordnete Ergebnisse erzielt werden sollen. Kundenzentrierte Behördenleistungen sollen auch über verschiedene föderale Ebenen so realisiert werden, dass für den Kunden möglichst wenige und möglichst einfache Behördengänge entstehen. Dafür müssen die Behörden untereinander interoperabel sein. Die beteiligten Verwaltungen sollen gleichzeitig eine möglichst grosse Freiheit und Unabhängigkeit in deren Gestaltung der Leistungserbringung haben.

Dabei lassen sich verschiedene Anforderungen, Rahmenbedingungen identifizieren, welche die Erreichung dieser Ziele beeinflussen:

- Kundenbedürfnis:
  - Menschen möchten mit einem Behördengang in einem Behördenleistungsportal alle zusammengehörenden Geschäfte erledigen und nichts mehrfach erfassen müssen (once only und one stop).
  - Die Koordination der einzelnen Leistungen wird durch die Verwaltungen sichergestellt.
  - Kundinnen und Kunden werden transparent über den Fortschritt seines Anliegens informiert und seine Daten sparsam eingesetzt.
- Rahmenbedingungen:
  - Gesetze und Verordnungen sind nicht aus Sicht der Kundinnen und Kunden, sondern als Verwaltungsaufgaben formuliert. Dadurch entstehen für die Menschen mehrere Behördengänge für ein einziges Anliegen.
  - Mit der steigenden Vernetzung wird die gesamte Wertschöpfungskette unübersichtlicher und ist anfälliger auf unerwünschte Seiteneffekte (Komplexität).
  - Mit der grösseren Zahl an einzelnen beteiligten Stellen steigt der Koordinationsbedarf (verteilte Verantwortungen).
  - Die Finanzierung, die Kapazitäten, gesetzliche und auch technische Rahmenbedingungen führen zu Veränderungen der Systeme. Diese sind bei der verteilten Verantwortung zeitlich nicht aufeinander abgestimmt (unterschiedliche Geschwindigkeit)

Für die Systeme in einer gesamtheitlichen Betrachtung (siehe Glossar) wird von bestimmten Prämissen ausgegangen, um die Anforderungen und Rahmenbedingungen zu unterstützen:

- Prämissen:
  - Die Systeme sollen bei Veränderungen von anderen Systemen möglichst wenig betroffen sein und in der Weiterentwicklung keine aufgabenfremde Funktionalität berücksichtigen müssen (Ablösbarkeit und Wartbarkeit).
  - Die Systeme sollen die Fähigkeit haben, sich mit anderen Systemen über Schnittstellen auszutauschen. (Interoperabilität).

## 2 Gemeinsames Verständnis eines möglichen Ideal-Szenarios

Die Erwartung an digitale Behördenleistungen ist, dass diese vernetzt funktionieren (siehe auch [eCH-0126]). Dabei werden komplexe zusammengesetzte Behördenleistungen unterschiedlicher föderaler Ebenen so einfach aufbereitet, dass diese einfach für den Kunden zugänglich sind.

Die Behörde erbringt ihre Leistung in einem eigenständigen Geschäftsprozess (Behördenleistungsdienst). Ein Behördengang (Angebot) kann mehrere Geschäftsprozesse in unterschiedlichen Verwaltungen beinhalten, welche auf gemeinsame Geschäftsobjekte (z. B. Stammdaten) zurückgreifen.

Die Abfolge der Aufrufe der Verwaltungsleistungen muss sichergestellt werden. Derselbe Geschäftsprozess kann von verschiedenen Portalen angeboten und ausgelöst werden. Idealerweise sind Aufgaben und Ergebnisse zwischen den Verwaltungsebenen der Kantone und Gemeinden einheitlich definiert.

Um Kundenzentrierung sicher zu stellen, steuert eine Organisation die Leistungserbringung der benötigten Behördenleistungen im Sinne eines gesamtheitlichen Kundenerlebnisses. Die Verwaltung

selbst stellt die Steuerung der eigenen Leistungserbringung sicher. Durch die Geschäftsprozesse werden Daten zu Geschäftsobjekten in entsprechenden Registern verändert und stehen ab der Stelle wiederum für die Behördenleistungsportale und Verwaltungen zur Verfügung.

## 2.1 Abstrakte Dienste zur Bereitstellung einer Behördenleistung

Um das eingeführte Verhalten aus Sicht Kunden erzielen zu können, benötigt es unterschiedliche Dienste wie in Abbildung 1 dargestellt.

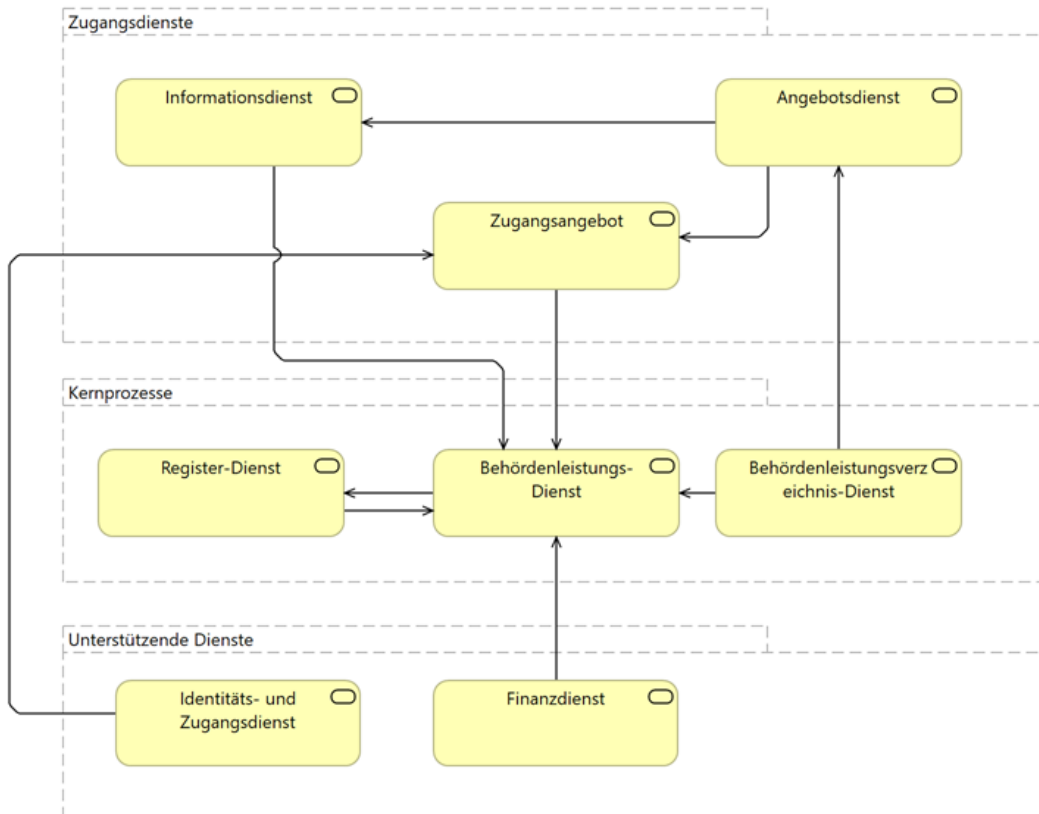


Abbildung 1: Abstrakte Dienste für digitale Behördenleistungen

Der Informationsdienst bietet dem Betroffenen die notwendige Information an. Dies kann durch eine Webseite, einen Bot, aber auch eine telefonische Auskunft oder direkt an einem Schalter bereitgestellt werden. Die Informationen zu möglichen Behördengängen wird im Angebotsdienst verwaltet und für den Informationsdienst und das Zugangsangebot bereitgestellt. Das Zugangsangebot bietet die Angebote an, nimmt Aufträge digital wie analog entgegen und dokumentiert diese in seiner Fallverwaltung aus Sicht der Kundinnen und Kunden. Alle Zugangsangebote sind barrierefrei zu gestalten.

Der Behördenleistungsdienst beinhaltet den Geschäftsprozess der Behördenleistung. Die Behördenleistung wird im Behördenleistungsverzeichnis-Dienst genau beschrieben. Der Behördenleistungsverzeichnisdienst stellt seine Daten dem Angebotsdienst zur Verfügung. Durch die Geschäftsprozesse werden Daten zu Objekten in entsprechenden Register-Diensten verändert. Die Behördenleistung ist für bestimmte Angaben zu Geschäftsobjekten zuständig. Diese Angaben müssen wiederum für Geschäftsprozesse anderer Verwaltungseinheiten zur Verfügung stehen. Dies erfolgt über die Register.



Die unterstützenden Dienste beinhalten allgemeine Aufgaben, welche es für die Abwicklung von Behördenleistungen benötigt. Der Finanzdienst kümmert sich um die Geldflüsse im Zusammenhang mit der einzelnen Behördenleistung. Der Identitäts- und Zugangsdienst wird verwendet, um die Identität festzustellen und die Zugangsberechtigung zu einer Behördenleistung und damit verbundener Informationen sicher zu stellen.

Die abstrahierten benötigten Dienste sehen sehr einfach aus. Die Herausforderung entsteht durch die vielen unterschiedlichen Verantwortlichkeiten für die Dienste und den sich daraus ergebenden Beziehungen. Die Zugangsangebote sollen die in Angeboten kombinierten Behördenleistungen verschiedener Behörden zusammenfassen. Das bedeutet, dass diese mit vielen verschiedenen Behörden kommunizieren müssen. Da die Leistungen von Behörden in verschiedenen Angeboten und Portalen aufgerufen werden, sind diese auf eine standardisierte Leistung angewiesen. Behörden müssen sich darauf verlassen können, dass die Vorkonditionen für das Auslösen einer Behördenleistung erfüllt sind, damit deren Prozess unabhängig durchgeführt werden kann. Verbindliche Information, welche durch eine Behördenleistung erstellt wird, muss wiederum in Zugangsangeboten und anderen Behördenleistungen verwendet werden können. Die Verantwortung für die Finanzen liegt jeweils pro Behördenleistung in einer Behörde, während aus Sicht des Betroffenen eine konsolidierte Abrechnung wünschenswert ist. Auch auf die Informationen der Identitäts- und Zugangsdienste wollen sich alle Behörden verlassen können, während der Betroffene am liebsten einen möglichst einfachen Zugang mit seiner (1) staatlichen Identität erledigen kann.

## 2.2 Abstraktes Informationsmodell

Aus der abstrakten Geschäftsarchitektur lässt sich ein Informationsmodell ableiten. Das Informationselement des Geschäftspartners repräsentiert eine Organisation oder eine natürliche Person. Das mit Hilfe des beschriebenen Kundenerlebnisses (z.B. mit der Methodik Customer Journey Mapping) definierte Angebot kombiniert Behördenleistungen, damit sie zu der Lebenslage der Menschen oder Organisationen passen. Menschen und Organisationen beziehen über das Zugangsangebot entsprechende Angebote und lösen damit die benötigten Behördenleistungs-Aufträge aus. Der Auftrag kann mehrere Behördengeschäfte auslösen. Die Aufträge referenzieren die benötigte Behördenleistung und die relevanten Geschäftsobjekte. Ein Behördenleistungsauftrag löst genau 1 Geschäft aus. Die Behörde erbringt die Behördenleistung und verändert darin Geschäftsobjekte. Im Geschäft wird eine Evidenz erzeugt, welche den Zustand von Geschäftsobjekten bescheinigt.

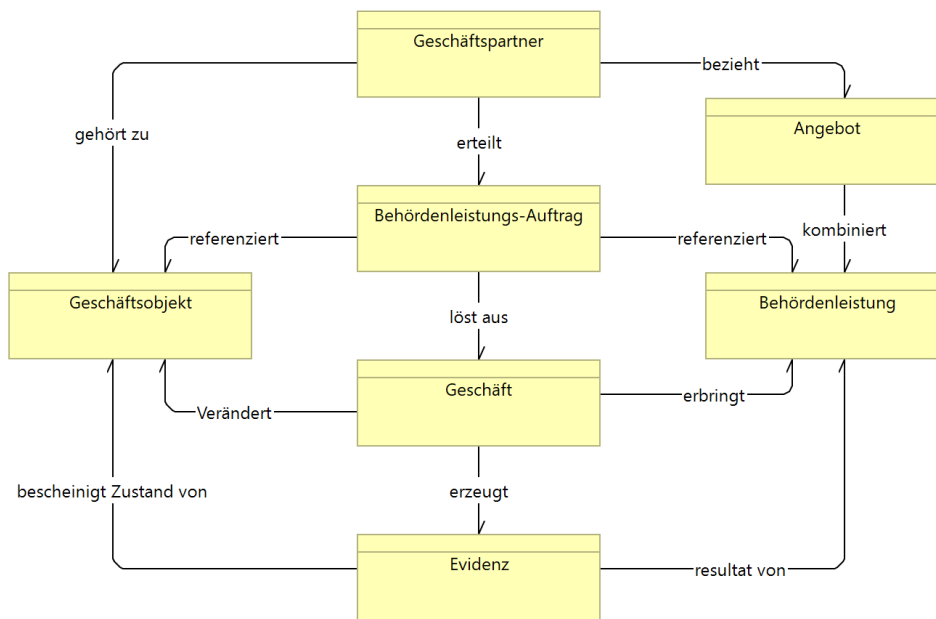


Abbildung 2: Informationsmodell für digitale Behördenleistungen

Geschäftsobjekte beinhalten Verwaltungsdaten zu konkreten physischen Entitäten (zum Beispiel Fahrzeugen, Menschen, Organisationen, Gebäuden etc...) oder virtuellen Entitäten (zum Beispiel Führerausweis im Sinne einer Fähigkeitsbescheinigung, Grundbucheinträgen im Sinne einer Besitzbescheinigung, Taxiausweis im Sinne einer Bescheinigung der rechtmässigen Arbeitsausführung, Bewilligung ein Fahrzeug als Taxi zu verwenden). Die Wiederverwendung der Informationen müssen durch Gesetze erlaubt werden.

Am Beispiel des Umzugs erläutert ist die Person, welche umzieht im Informationselement des Geschäftspartners abgebildet. Der eUmzug stellt das Angebot dar. Dies ist zusammengesetzt aus den Behördenleistungen Wegzug und Zuzug. Der Bezug des Angebots eUmzug erteilt die Behördenleistungsaufträge Wegzug und Zuzug. Dies löst in den Einwohnerdiensten der betroffenen Gemeinden unterschiedliche Geschäfte aus. Die Geschäftsobjekte sind die vom Geschäft betroffenen Wohnungen und Gebäude und die Person, welche umzieht. Das Geschäft verändert entsprechend Beziehungen zwischen Gebäuden, Wohnungen und Personen. Mit dem Niederlassungsausweis / der Aufenthaltsbewilligung wird von Seite Behörde die Niederlassung / der Aufenthalt bescheinigt. In den Einwohnerregistern werden die Beziehungen zwischen der Person und den Gebäuden erfasst respektive gelöscht.

### 3 Grundsätze

Die oben aufgeführten Anforderungen, Rahmenbedingungen und Prämissen haben Einfluss auf die jeweilige Handlungsfreiheit der beteiligten Verwaltungen. Um eigenverantwortlich im Verbund zusammen zu arbeiten, dienen gemeinsam vereinbarte Grundsätze für die Gestaltung digitaler Behördenleistungen und deren IKT-Systemen. Alle Grundsätze SOLLN bei der Ausgestaltung der eigenen Leistungen angewendet werden.

## 3.1 Kundenzentrierung

### 3.1.1 Grundsatz

Für die Menschen und Organisationen sollen logisch zusammengehörende Leistungen nach Lebenslage als ein Angebot erscheinen und einfach auffindbar sein.

### 3.1.2 Beschreibung

Für Menschen und Organisationen werden Angebote auf deren Bedürfnisse hin zusammengestellt. Damit werden sie nicht mit der unter Umständen komplexen Zusammensetzung von Leistungen hinter einem Angebot konfrontiert. Im Angebot sind eine oder mehrere Leistungen mit beliebig komplexen Zusammenhängen zusammengefasst.

Damit logisch zusammenhängende Behördenleistungen als ein Angebot erscheinen können, sind verschiedene Schritte notwendig. Die Lebenslagen der Menschen und Organisationen müssen in ihrem Charakter und ihrer Komplexität verstanden werden (durch Klassifikation in 'life events' und 'business events' z. B. gemäss [CPSV-AP]) und die gesetzlichen Implikationen (z. B. Vollzug, Information, gesetzliche Grundlage) der Lebenslagen eruiert werden. Die für diesen gesetzlichen Kontext entwickelten Behördenleistungen werden ermittelt und entsprechend den Erfordernissen zu einem stimmigen Kundenerlebnis angeordnet.

Die Angebote werden sowohl maschinell wie auch für Menschen lesbar publiziert.

Einzelne Lebenslagen können direkt durch eine oder mehrere zusammenhängende Leistungen adressiert werden oder der Ausgangspunkt einer längeren Kette sein (Kundenerlebnis), die entweder durch eine oder mehrere Behördenleistungen adressiert wird. Dabei ist zu beachten, dass Behördenleistungen in ihrem Aggregierungs- oder Abdeckungsgrad von Lebenslagen selbst äusserst heterogen sind. Hinter der Schnittstelle zur Behördenleistung für Menschen oder Organisationen (z. B. Portal zu einer bestimmten Behördenleistung) können sehr einfache Prozesse und Leistungen stehen (z. B. ein einfacher Auftrag via auszufüllendes Antragsformular) oder ein komplexerer Prozess, der mehrere Vollzugsschritte beinhaltet.

### 3.1.3 Wirkung

Durch die Betrachtung der Kombination von Behördenleistungen angepasst auf die Lebenslage und die konkreten Bedürfnisse eines Ereignisses werden die unterschiedlichen Behördenleistungen identifiziert.

Menschen und Organisationen finden einfachen Zugang zu den benötigten Behördenleistungen und können deren gesetzliche Verpflichtungen einfach erledigen.

### 3.1.4 Konformitätsprüfung

Angebote werden als Kundenerlebnis gestaltet und nach der Struktur von Lebenslagen angeboten.

Die eigenen Behördenleistungen sind nach [eCH-0138] und [CPSV-AP] beschrieben und die Informationen sind öffentlich zugänglich.

Die eigenen Behördenleistungen können in einem oder mehreren Angeboten, welche situativ die Bedürfnisse (Lebenslage) von Menschen oder Organisationen abdecken, kombiniert verwendet werden.

### 3.1.5 Betroffene Standards

Es gibt eine Reihe von Standards, die Kundenzentrierung auf unterschiedliche Weise thematisieren.

[CPSV-AP] Core Public Service Vocabulary Application Profile:

Der CPSV-AP Standard der EU stellt ein Datenmodell zur Verfügung, das die Semantik von Lebenslagen (life events und business events) standardisiert. Es bietet dazu eine Liste von life events und business events an. Diese Liste kann nicht direkt im schweizerischen Kontext eingesetzt werden; sie muss auf das vorhandene Behördenleistungsangebot in ihrer Abdeckung und im Detaillierungsgrad angepasst werden.

eCH-0126: Rahmenkonzept „Vernetzte Verwaltung Schweiz“

Dieses Rahmenkonzept stellt die Kundenzentrierung in den Zusammenhang der Verwaltungsmodernisierung, die bürokratische Hürden reduziert, die Akzeptanz von digitalisierten Behördenleistungen bei Bürgern und Unternehmen erhöht, indem sie beispielsweise integrierte- anstelle von Einzelleistungen erbringt. Die im Rahmenkonzept enthaltenen Gestaltungsprinzipien propagieren einfach nach Lebenslagen auffindbare Behördenleistungen, aufbereitet nach Anliegen, Branchen und Zielgruppen.

eCH-0049: Themenkataloge zur Gliederung des Leistungsangebots der öffentlichen Verwaltung der Schweiz aus der Perspektive von Leistungsbezügern:

Die auf zwei Hierarchieebenen entwickelten Themenkataloge (ein Katalog ist für Privatpersonen, der andere ist für Unternehmen) decken eine Vielzahl von Lebenslagen implizit oder explizit ab.

## 3.2 Once only und Datensparsamkeit

### 3.2.1 Grundsatz

Angaben von Kundinnen und Kunden werden von allen Behörden nur einmal verlangt und sparsam eingesetzt.

### 3.2.2 Beschreibung

Wenn die Kundin oder der Kunde seine Angaben nur einmal abgeben soll, bedeutet dies im Hintergrund, dass die Daten gut organisiert verfügbar gemacht werden müssen. Dies hat zur Folge, dass Angaben zu Menschen, Organisationen und deren behördenrelevanten Informationen zu Objekten für alle anderen Behördenprozesse von der führenden Stelle bereitgestellt werden müssen.

Zugang zu den Informationen erhalten nur Institutionen, welche diese von Rechtswegen zur Erledigung ihrer Aufgabe benötigen oder alle, sollten die Daten unter Open Government Data fallen.

Kundinnen und Kunden dürfen wählen, ob sie die Daten selbst bei jeder neuen Behördeninteraktion erneut angeben wollen, oder ob die Daten berechtigten Behörden weitergegeben werden dürfen.

Durch die transparente Darstellung der Zugriffe und Verwendung seiner Daten kann die Kundin oder der Kunde die sparsame Nutzung seiner Daten nachvollziehen.

Der Grundsatz steht im Zusammenhang mit den Grundsätzen zu Daten und Identifikatoren.

### 3.2.3 Wirkung

Behördenleistungen können effizienter erbracht werden. Menschen wählen den Umgang mit deren Daten bewusst. Das Vertrauen in die Behörden steigt durch die transparente Darstellung der Datennutzung.

### 3.2.4 Konformitätsprüfung

Menschen haben die Wahl, Daten nur einmal angeben zu müssen.

Die Nutzung der Information hat eine Rechtsgrundlage und Datenweitergabe die Einwilligung der Betroffenen.

Behörden nutzen in anderen Behörden erstellte und verantwortete Daten zu Geschäftsobjekten.

Der Kunde kann die Nutzung seiner Daten transparent nachvollziehen.

### 3.2.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.3 Prozessunabhängigkeit

### 3.3.1 Grundsatz

Damit die Verwaltungseinheiten ihre Leistungserbringung und Menschen und Organisationen ihren Leistungsbezug in deren eigenen Geschwindigkeit durchführen können, sollen diese Prozesse voneinander unabhängig sein.

### 3.3.2 Beschreibung

Verwaltungsprozesse können durch unterschiedliche Kanäle ausgelöst werden. Damit die Prozesse der Leistungserbringung in geordneten Bahnen verlaufen kann, darf während des Prozesses keine Abhängigkeit von Kundinnen und Kunden und dessen Eingaben entstehen. Sollte dies trotzdem der Fall sein, muss geprüft werden, ob es mehrere Prozesse / Leistungen sind, welche hier zusammengefasst sind. Andernfalls können die Prozesse nicht gemessen und verglichen werden. Die unterschiedliche Geschwindigkeit bezieht sich aber auch auf die Weiterentwicklung der Interaktionskanäle. Die Trennung der Prozesse zu von Leistungserbringung zu Leistungsbezug sorgt dafür, dass die Interaktionskanäle sich schnell und unabhängig den aktuellen / neuen Bedürfnissen anpassen können, ohne die Prozess-Durchführung durch Systemanpassungen zu gefährden.

### 3.3.3 Wirkung

Die Prozessqualität kann durch bessere Messbarkeit gesteigert werden. Prozesse können unabhängig von den Kanälen der Kundeninteraktion und verbundenen Systemen weiterentwickelt werden.

### 3.3.4 Konformitätsprüfung

Der Prozess wird von unterschiedlichen Kundenkanälen und unabhängig von Diesen immer gleich aufgerufen und durchgeführt.

Die Prozessdurchführung ist frei von Abhängigkeiten zu Stellen ausserhalb des eigenen Verantwortungsbereichs.

### 3.3.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.4 Gemeinsames Verständnis der Aufgabenteilung

### 3.4.1 Grundsatz

Die Verwaltungseinheiten und beteiligten Partner arbeiten auf Basis eines gemeinsamen Verständnisses der Aufgabenteilung zusammen. Die benötigten Systeme für die Leistungserbringung folgen einem gemeinsamen Verständnis der verteilten Verantwortung und gemeinsam genutzten Informationen.

### 3.4.2 Beschreibung

Damit die Wertschöpfungskette in beliebig kombinierbarer Form funktioniert, müssen die Verantwortungen für die Systeme standardisiert werden. Alle gleichartigen IKT-Systeme haben eine homogenisierte Fertigungstiefe. Portale (Kundeninteraktionssysteme) und Behördenleistungssysteme (Fachanwendungen und Geschäftsverwaltungssysteme) bieten einen standardisierten Leistungsumfang an. Portale wie auch Behördenleistungssysteme beziehen die gleichen Informationen ab einer gemeinsamen Quelle.

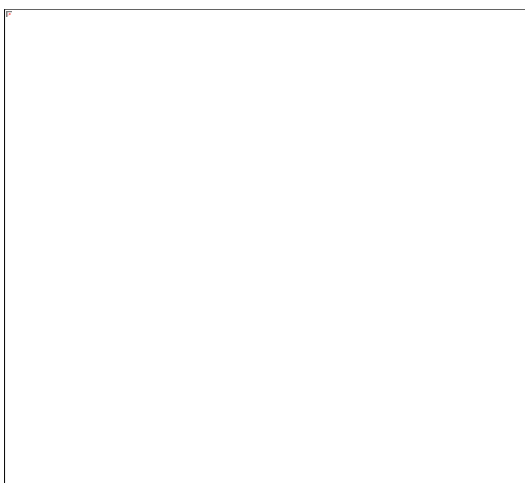


Abbildung 3: Interaktion und Informationsaustausch zwischen Behördenportal und Behördenleistungsdienst

### 3.4.3 Wirkung

Aufwände bei der Integration von zusätzlichen angebotenen Behördenleistungen werden in den Portalen kleiner. Die Beauftragung von Behördenleistungen ab mehreren Portalen führt nicht zu unterschiedlichen Prozess-Ausprägungen in den Behördenleistungssystemen.

Dadurch können Behördenleistungen breiter und unabhängiger verfügbar gemacht werden.

### 3.4.4 Konformitätsprüfung

Portale können Behördenleistungen beauftragen, ohne dass für jedes Behördenleistungssystem spezifische Implementationen von Funktionen zu tätigen.

Die Behördenleistungssysteme können von unterschiedlichen Portalen Aufträge entgegennehmen, ohne den Prozess an das auftraggebende System anzupassen.

### 3.4.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.5 Keine Zweckentfremdung

### 3.5.1 Grundsatz

Um die Komplexität unter Kontrolle zu halten, sollen die IKT-Systeme nur für den von der anwendenden Organisation vorgesehenen Zweck eingesetzt werden.

### 3.5.2 Beschreibung

Die Verlockung vorhandene Funktionalitäten von eingesetzten Lösungen für neue Anforderungen zu nutzen ist gross. Dies kann dazu führen, dass mit der Zeit viele unterschiedliche Dienste auf einer eingesetzten Lösung vereint werden. Damit begeben sich die Dienste in direkte Abhängigkeit zueinander, weil die Weiterentwicklung der eingesetzten Lösung auf eine grössere Menge an Anforderungen Rücksicht nehmen muss. Wird beispielsweise ein Portal und das Behördenleistungssystem kombiniert, muss die Weiterentwicklung und IKT-Systembereitstellung auf die erhöhte Verfügbarkeit des Portals beachten. Bei einer Ablösung müssen dann die gesamten Anforderungen der in der Lösung vereinten Dienste berücksichtigt werden. Ein anderes Beispiel sind Daten zu Geschäftsobjekten, welche im Fallsystem angelegt werden. Im Fallsystem müssen nun auch Geschäftsobjekte zugänglich gemacht werden, damit diese von weiteren IKT-Systemen wiederverwendet werden können. Zweckentfremdung führt demnach zu späteren Kosten und beschränkt die lokale Freiheit des einzelnen IKT-Systems. Sollten kurzfristig Zweckentfremdungen nicht umgangen werden, müssen diese als Architekturschulden aufgenommen und zur Ablösung in eine adäquate Lösung eingeplant werden.

### 3.5.3 Wirkung

Der Grundsatz schützt vor Abhängigkeiten und Folgekosten im Lebenszyklus. Die Komplexität für die Veränderung einzelner Anwendungen hält sich in Grenzen.

### 3.5.4 Konformitätsprüfung

Anwendungen/IKT-Systeme haben einen definierten und bekannten Einsatzzweck.

Architekturschulden werden identifiziert, bewirtschaftet und die Ablösung mit hoher Priorität geplant.

### 3.5.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.6 Service-Autonomie und Entkoppelung

### 3.6.1 Grundsatz

Die beteiligten Systeme funktionieren autonom und können den übrigen Systemen definierte Services anbieten. Diese Services können ohne Kenntnisse der internen Abläufe des Zielsystems genutzt werden.

### 3.6.2 Beschreibung

Anwendungen sind der technische Unterbau der jeweiligen Behördenleistung. Die Anwendungen funktionieren unabhängig voneinander. Sie haben keine direkten Abhängigkeiten. Zwischen den Prozessen wird die Asynchronität gewährleistet. Es wird sich auf die übermittelte Information geeinigt. Die Kommunikation kann zum Beispiel über die Informationen zu Geschäftsobjekten oder zu Ereignissen (Veränderungen von Geschäftsobjekten) stattfinden. Damit können die Anwendungen miteinander kommunizieren ohne Kenntnisse der jeweiligen internen Abläufe des anderen zu haben.

Die Betreiber der Anwendungen sind frei in deren Implementierung und der zugrundeliegenden technischen Plattformen mit Ausnahme der Berücksichtigung von vereinbarten Standards. Sie tragen die Verantwortung für Erreichbarkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit ihrer IKT-Systeme.

Zur Nutzung der Behördenleistung bieten Anwendungen stabile Schnittstellenstellen, die im Behördenleistungsverzeichnisdienst dokumentiert sind. Veränderungen im Funktionsumfang der Schnittstellen werden den Konsumenten hinreichend früh kommuniziert.

### 3.6.3 Wirkung

Verwaltungen betreiben und Verändern ihre Behördenleistungen in ihrem eigenen Tempo und mit der für sie passenden Technologie, ohne dabei abhängig von anderen Verwaltungen zu werden.

Prozessveränderungen in über Schnittstellen angebotenen Verwaltungssysteme führen nicht zu Veränderungen in den eigenen Prozessen.

Die Leistungserbringung von Verwaltungen wird unabhängiger von anderen Verwaltungen und flexibler in der Anpassung.



### 3.6.4 Konformitätsprüfung

Für die Nutzung von notwendigen Geschäftsobjekten fremder IKT-Systeme stehen genormte und leicht zu konsumierende Schnittstellen bereit.

Schnittstellen für die jeweiligen Geschäftsobjekte sind in einem gemeinsamen Verzeichnisdienst dokumentiert.

Die Prozesse der verbundenen Verwaltungsleistungen müssen an keiner Stelle auf eine Verbundene Stelle warten. Die fachliche Asynchronität ist gewährleistet.

### 3.6.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind alle Schnittstellen-Standards betroffen.

## 3.7 Autonomie und gemeinsame Lösungen

### 3.7.1 Grundsatz

Im eigenen fachlichen Verantwortungsbereich gelten Autonomie und Freiheiten. Themen, welche andere Bereiche betreffen, können nicht einseitig entschieden werden, sondern sind gemeinsam zu regeln.

### 3.7.2 Beschreibung

In einem Verantwortungsbereich darf frei entschieden werden. Sobald eine Entscheidung einen Einfluss auf etwas ausserhalb des eigenen Verantwortungsbereichs hat, muss die Frage gemeinsam geregelt werden. Erhält eine Verwaltung eine Aufgabe, kann diese die benötigten internen Abläufe selbst ausgestalten. Solange der Grundsatz 3.6 Service-Autonomie und Entkoppelung dahingehend eingehalten wird, dass kein inneres Verhalten anderer Dienste gekannt werden muss, beschränkt sich die benötigte Abstimmung mit anderen Verantwortungsbereichen auf Schnittstellen. Über Schnittstellen werden Auftrags-, Ereignis- oder Geschäftsobjekt-Information ausgetauscht.

Die Abstimmung mit anderen Verantwortungsbereichen wird sichergestellt, wenn über die Schnittstellen das interne Verhalten gesteuert wird.

### 3.7.3 Wirkung

Die internen Abläufe einer Verwaltung können durch diese entlang der eigenen Gegebenheiten gestaltet werden. Die eigenen Abläufe sind unabhängig von Veränderungen anderer Abläufe. Es bildet sich Klarheit über die ausgetauschten Elemente zwischen verschiedenen Verantwortungsbereichen.

### 3.7.4 Konformitätsprüfung

Entscheide über die auszutauschende Information über Schnittstellen werden mit den Schnittstellen-Nutzern getroffen.

### 3.7.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.8 Standards und Nomenklaturen

### 3.8.1 Grundsatz

Die Kommunikation zwischen den IKT-Systemen soll auf etablierten Standards und definierten Nomenklaturen basieren (internationale Standards, eCH-Standards).

### 3.8.2 Beschreibung

Die Nutzung von etablierten Normen und Standards stellt sicher, dass der Austausch von Information und die Formate standardisiert sind. Bei der Kommunikation zwischen den IKT-Systemen können unterschiedliche Bereiche standardisiert werden. Semantische Standards definieren die Bedeutung der übermittelten Information. Die Werte und Interpretation von Attributen werden im semantischen Standard beschrieben (z.B. Merkmalskatalog Bundesamt für Statistik). Diese Information und deren Validierung wird in Schnittstellenstandards syntaktisch beschrieben. Der Transport ist ebenfalls auf Anwendungs-Protokoll-Ebene standardisiert (z.B. http/REST).

### 3.8.3 Wirkung

Durch den Einsatz von möglichst breit verwendeten (internationalen) Standards werden Anwendungen einfacher ersetzbar, weil die Gegenseite bei der Ablösung die Schnittstelle nicht anpassen muss. Es steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Schnittstelle nicht erneut entwickelt und integriert werden muss, da diese durch die Lösungsanbieter bereits umgesetzt wurden.

Interpretationsfehler aufgrund unterschiedlich interpretierter Werte können verhindert werden. Die Integration von neuen auf gängigen Standards basierenden Schnittstellen ist tendenziell günstiger, da das Knowhow bei den Entwicklern für die Integration bereits vorhanden ist.

### 3.8.4 Konformitätsprüfung

Geschäftsobjekte sind in semantischen Standards beschrieben. Attribut-Werte von Geschäftsobjekten sind in Code-Listen-Standards festgelegt und durch die verantwortliche Organisation maschinenlesbar veröffentlicht.

Schnittstellen-Formate sind in technischen Standards beschrieben und können überprüft werden (z.B. XML/XSD, JSON, RDF/SHACL).

Schnittstellen-Formate werden über standardisierte Transport-Protokollen (z.B. http/REST) ausgetauscht.

### 3.8.5 betroffene Standards

Alle Daten- und Schnittstellenstandards sind betroffen.

## 3.9 Daten

### 3.9.1 Grundsatz

Daten zu Geschäftsobjekten werden von der führenden Quelle zur Verfügung gestellt und möglichst direkt von dieser bezogen. Änderungen erfolgen immer über das führende System.

### 3.9.2 Beschreibung

Für Behördenleistungen benötigte Daten zu Geschäftsobjekten (Geschäftsinformation) werden von der führenden Quelle beim Start einer Leistung abgerufen. Benötigt die Durchführung einer Behördenleistung einen längeren Zeitraum, sollte eine weitere Aktualisierung von der führenden Quelle vorgenommen werden. Im Rahmen der Datensparsamkeit sollte der Bezug nur auf Leistungs-kritische Daten beschränkt sein.

Eine Mehrfacheingabe von Daten durch die Kundinnen und Kunden in verschiedenen Behördenleistungen wird vermieden. Ebenfalls wird sichergestellt, dass konsumierende IKT-Systeme immer über aktuelle Daten verfügen.

Ein Register aller für Behördenleistungen relevanten Daten dient als Orientierung für den Datenbezug. Betreiber der IKT-Systeme für Daten zu Geschäftsobjekten hinterlegen dort alle notwendigen Informationen zu Bezug, Aktualisierung und Umfang der Daten.

Betreiber der Daten-Systeme verantworten die Erreichbarkeit, Sicherheit und Skalierbarkeit ihrer IKT-Systeme.

### 3.9.3 Wirkung

Mehrfache Datenerhebung und Datenpflege von Geschäftsinformation über unterschiedliche Systeme wird vermieden. Daten zu Geschäftsobjekten werden immer in der aktuellen Version vom führenden Quellsystem bezogen.

Änderungen an Daten, die von Quellen bezogen worden sind, werden nur über die Prozesse der datenführenden Systeme durchgeführt.

Register für die Geschäftsobjekte, die für mehr als eine Behördenleistung benötigt werden, stehen für Bund, Kantone und Gemeinden zur Verfügung. Die führenden Quellen haben Umfang und Bezug der Daten dokumentiert.

### 3.9.4 Konformitätsprüfung

Alle Geschäftsinformationen, die über eine Quelle bezogen werden können, werden nicht nochmal für die Behördenleistung erhoben.

Geschäftsinformationen, die andere Behördenleistungen benötigen, um Mehrfacherhebung von Daten zu vermeiden, sind zur Verfügung gestellt und in einem Register hinterlegt.

### 3.9.5 betroffene Standards

Vom Grundsatz sind keine Standards direkt betroffen.

## 3.10 Identifikatoren

### 3.10.1 Grundsatz

Verwendung der gleichen eindeutigen und stabilen Bezeichnungen für verwendete Objekte (z.B. UID-Nr. für Unternehmen) von allen an der Erbringung beteiligten und föderal verteilten Systemen.

### 3.10.2 Beschreibung

Eine stabile Bezeichnung von Geschäftsobjekten wird für den systemunabhängigen Informationsaustausch benötigt. Die Bezeichner werden in der Regel in Form einer eindeutigen Nummer und mit einem Verweis auf die verantwortliche Stelle erstellt. Die Nummerierung enthält eine Prüfziffer. Der Verweis auf die verantwortliche Stelle erfolgt durch einen eindeutigen Identifikator zum Gebiet der ausgehenden (verantwortlichen) Stelle. Am Beispiel der AHV-Nummer identifiziert 756 das Gebiet der Schweiz. Da die organisatorische Zuständigkeit ändern könnte, wäre eine Verweis auf ein konkretes Amt ungünstig. Die Nummer selbst hat keine inhaltliche Bedeutung, so dass keine Rückschlüsse auf das identifizierte Geschäftsobjekt möglich sind und die Nummer von Veränderungen des Geschäftsobjekts unabhängig ist. Stellen die Geschäftsobjekte verändern, sind verantwortlich, dass diese eindeutig identifiziert werden können. Gibt es mehrere Stellen, die das Geschäftsobjekt verändern, muss die Vergabe der eindeutigen Identifikatoren untereinander geregelt werden. Dies kann beispielsweise durch eine zentralisierte Vergabe der Identifikatoren, durch das dezentrale Generieren eindeutiger Identifikatoren erfolgen oder die zentrale von dezentral verwalteten Identifikations-Bereichen erfolgen.

Alle am System beteiligten Stellen verwenden den Identifikator. Schutzbedürftigen Informationen zu einem identifizierten Geschäftsobjekt müssen nach den Prinzipien von Privacy by Design getrennt vom eindeutigen Identifikator gespeichert und nur für den Zeitraum der aktiven Bearbeitung zusammengeführt werden. Eindeutige Identifikatoren sind als öffentliche Information zu betrachten.

IKT-System interne Identifikatoren bleiben somit innerhalb des IKT-Systems. Der eindeutige Identifikator ist in den IKT-Systemen in der Regel ein Fremdschlüssel.

### 3.10.3 Wirkung

Unterschiedliche verantwortliche Stellen können sich auf die präzise Identifizierung von Geschäftsobjekten verlassen.

Verantwortungswechsel und Veränderungen am identifizierten Geschäftsobjekt haben keinen Einfluss auf die Identifikation.

Änderungen an IKT-Systemen führen nicht zu Anpassungen des Identifikators und damit zu Veränderungen in allen verbundenen IKT-Systemen.

### 3.10.4 Konformitätsprüfung

Änderungen an Geschäftsobjekten oder deren Zuständigkeit führen nicht zu Veränderungen des Identifikators.

Die Vergabe der Identifikatoren ist geregelt.

### 3.10.5 betroffene Standards

Betroffen sind alle Schnittstellen- und Datenstandards. Diese müssen die Übermittlung der eindeutigen Identifikatoren berücksichtigen und ermöglichen.

## 4 Sicherheitsüberlegungen

Im digitalisierten Zusammenspiel von Behördenleistungen muss den übermittelten Informationen vertraut werden. Je nach benötigter Güte muss die Qualität der Information (siehe auch [eCH-0171] zu Qualitätsaussagen von Attributen) vor Prozessbeginn überprüft werden können. Damit muss auch eine Überprüfbarkeit der Informationen durch konsumierende Folgeprozesse sichergestellt werden.

Weitere Risiken entstehen bei der Verknüpfung von Leistungen und müssen im Einzelfall geprüft und allenfalls mitigiert werden.

- ein einziger Anbieter für eine grosse Anzahl von Behördenleistungen kann bei Serviceautonomie auch ein Klumpenrisiko erzeugen
- Ausfälle an einem IKT-System kaskadieren in eine unbekannte Anzahl von konsumierenden IKT-Systemen
- Datenmanipulation an den Quellsystemen wird von den konsumierenden nicht bemerkt

## 5 Haftungsausschluss/Hinweise auf Rechte Dritter

eCH-Standards, welche der Verein eCH den Benutzenden zur unentgeltlichen Nutzung zur Verfügung stellen oder welche eCH referenzieren, haben nur den Status von Empfehlungen. Der Verein eCH haftet in keinem Fall für Entscheidungen oder Massnahmen, welche den Benutzenden auf Grund dieser Dokumente trifft und / oder ergreift. Die Benutzenden sind verpflichtet, die Dokumente vor deren Nutzung selbst zu überprüfen und sich gegebenenfalls beraten zu lassen. eCH-Standards können und sollen die technische, organisatorische oder juristische Beratung im konkreten Einzelfall nicht ersetzen.

In eCH-Standards referenzierte Dokumente, Verfahren, Methoden, Produkte und Standards sind unter Umständen markenrechtlich, urheberrechtlich oder patentrechtlich geschützt. Es liegt in der ausschliesslichen Verantwortlichkeit der Benutzenden, sich die allenfalls erforderlichen Rechte bei den jeweils berechtigten Personen und/oder Organisationen zu beschaffen.

Obwohl der Verein eCH all seine Sorgfalt darauf verwendet, die eCH-Standards sorgfältig auszuarbeiten, kann keine Zusicherung oder Garantie auf Aktualität, Vollständigkeit, Richtigkeit bzw. Fehlerfreiheit der zur Verfügung gestellten Informationen und Dokumente gegeben werden. Der Inhalt von eCH-Standards kann jederzeit und ohne Ankündigung geändert werden.

Jede Haftung für Schäden, welche den Benutzenden aus dem Gebrauch der eCH-Standards entstehen ist, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

## 6 Urheberrechte

Wer **eCH**-Standards erarbeitet, behält das geistige Eigentum an diesen. Allerdings verpflichten sich die Erarbeitenden, ihr betreffendes geistiges Eigentum oder ihre Rechte an geistigem Eigentum anderer, sofern möglich, den jeweiligen Fachgruppen und dem Verein **eCH** kostenlos zur uneingeschränkten Nutzung und Weiterentwicklung im Rahmen des Vereinszweckes zur Verfügung zu stellen.

Die von den Fachgruppen erarbeiteten Standards können unter Nennung der jeweiligen urhebenden Person von **eCH** unentgeltlich und uneingeschränkt genutzt, weiterverbreitet und weiterentwickelt werden.

**eCH**-Standards sind vollständig dokumentiert und frei von lizenz- und/oder patentrechtlichen Einschränkungen. Die dazugehörige Dokumentation kann unentgeltlich bezogen werden.

Diese Bestimmungen gelten ausschliesslich für die von **eCH** erarbeiteten Standards, nicht jedoch für Standards oder Produkte Dritter, auf welche in den **eCH**-Standards Bezug genommen wird. Die Standards enthalten die entsprechenden Hinweise auf die Rechte Dritter.

## Anhang A – Referenzen & Bibliographie

[Strategie]	e-Government Strategie Schweiz <a href="https://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/application/files/3016/3636/7600/E-Government-Strategie-Schweiz-2020-2023_D_def.pdf">https://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/application/files/3016/3636/7600/E-Government-Strategie-Schweiz-2020-2023_D_def.pdf</a>
[EIF]	European Interoperability Framework <a href="https://ec.europa.eu/isa2/eif_en/">https://ec.europa.eu/isa2/eif_en/</a>
[CPSV-AP]	Core Public Service Vocabulary Application Profile <a href="https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-public-service-vocabulary-application-profile-cpsv-ap_en/">https://ec.europa.eu/isa2/solutions/core-public-service-vocabulary-application-profile-cpsv-ap_en/</a>
[eCH-0126]	Rahmenkonzept „Vernetzte Verwaltung Schweiz“
[eCH-0138]	Rahmenkonzept zur Beschreibung und Dokumentation von Aufgaben, Leistungen, Prozessen und Zugangsstrukturen der öffentlichen Verwaltung der Schweiz
[eCH-0171]	Qualitätsmodell der Attributwertbestätigung zur eID

## Anhang B – Mitarbeit & Überprüfung

Daniel Keller	Bundeskanzlei
Lars Händler	Staatskanzlei Kanton Zürich
Walter De Paris	Generalsekretariat UVEK
Emil Königspurger	Eraneos
Alexander Kämpfer	Bundeskanzlei
Franziska Moser	Staatskanzlei Kanton Zürich
Sylvia Schedel	Volkswirtschaftsdirektion Kanton Zürich

## Anhang C – Abkürzungen und Glossar

Abkürzung	Beschreibung
EU	Europäische Union
http	Hypertext Transfer Protocol
REST	Representational State Transfer (Architekturstil für Entwicklung von Webdiensten)
XML	Extensible Markup Language (Textformat für die Übermittlung von Daten)
XSD	XML Schema Definition
JSON	Java Object Notation (Textformat für die Übermittlung von Daten)

Abkürzung	Beschreibung
RDF	Resource Description Framework (Sprache/Syntax zur Darstellung von Daten)
SHACL	Shapes Constraint Language
UID	Unternehmens-Identifikationsnummer
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung
Begriff	Verständnis im Dokument
Angebotsdienst	Im Angebotsdienst werden die Angebote für den Kunden beschrieben und die Kombination sowie die Reihenfolge von Behördenleistungen für stimmige Kundenerlebnisse zusammengestellt.
Behördengang	Zu verstehen gemäss [eCH-0138]
Behördenleistungen	Leistung, welche zu gesetzlich vorgegebenen öffentlichen Aufgaben erbracht wird. Für öffentlichen Leistungen besteht ein staatliches (hoheitliches) Monopol und u.U. auch ein Bezugszwang; für die gesetzeskonforme Erbringung von bestimmten öffentlichen Leistungen ist zudem genau eine definierte Stelle für ein definiertes Gebiet befugt. Entspricht einem Geschäftsservice (Business Service) nach TOGAF Siehe auch «öffentliche Leistung» in [eCH-0138]
Behördenleistungsdienst	Ein Angebot, welches eine Behörde in Rahmen ihrer Zuständigkeit gemäss Gesetzesauftrag einzelnen Partnern oder der Bevölkerung und der Wirtschaft der Schweiz als Gesamtem erbringt. Für eine detaillierte Beschreibung der verschiedenen Leistungstypen wird auf [eCH-0126] verwiesen.
Datendomäne	Diese umfassen Daten/Geschäftsobjekte mit bestimmten gemeinsamen Eigenschaften bzw. Objekt-Bezügen: z.B. Personendaten, Objektdaten, Geschäftsfalldaten
Funktion	Ein Dienst, der immer einen definierten Input nach genau vorhersagbaren Regeln bearbeitet und einen genau definierten Output produziert. Beispiel Signaturdienst (prüfen mit Definition aus Literatur: Quasar Enterprise)
Geschäftsinformationen	Information, welche in einem Geschäft zur Verarbeitung benötigt oder durch ein Geschäft erstellt wird.



Geschäftsobjekt	(Business Object,) Ein Geschäftsobjekt modelliert einen Objekttyp (vgl. eine UML-Klasse), von welchen mehrere Instanzen existieren können. Geschäftsobjekte sind passiv in dem Sinne, dass sie keine Prozesse auslösen oder ausführen. Ein Geschäftsobjekt kann durch eine Repräsentation oder durch ein Datenobjekt realisiert werden. Das Geschäftsobjekt beschreibt eine Geschäftsinformation.
Geschäftsprozess	Siehe Begriffsdefinition Prozesse in [eCH-0138]
Leistungsbezug	Aus der Perspektive von Betroffenen von Behördenleistungen wird von Leistungsbezug gesprochen. Leistungen beziehen in der Regel die Gesellschaft, Menschen oder Organisationen.
System	In der Regel wird in diesem Dokument in diesem Sinne von kybernetischen Systemen gesprochen. Zum Beispiel kann die Schweiz als Ganzes, ein Kanton aber auch ein Amt oder eine Leistungserbringung als System betrachtet werden. IKT-Systeme werden als solches bezeichnet.
Kundenzentrierung	Strategie, welche die Organisation auf die Kundenbedürfnisse ausrichtet, ohne die Wirkung zu der Leistung zu beeinträchtigen.
Lebenslage	Ein Ansatz, mit dem Politik und Verwaltung auf die Forderung nach mehr Kundenorientierung und höhere Servicequalität in der öffentlichen Verwaltung reagieren, ist der Versuch der Bündelung von Verwaltungsdienstleistungen nach sogenannten Lebenslagen. In diesem Dokument wird allgemein von Lebenslagen gesprochen und beinhaltet Situationen von Menschen oder Organisationen, in welchen diese mit Behörden in Kontakt treten.

## Anhang D – Änderungen gegenüber Vorversion

Dies ist die erste Version.

## Anhang E – Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Abstrakte Dienste für digitale Behördenleistungen .....	8
Abbildung 2: Informationsmodell für digitale Behördenleistungen .....	10
Abbildung 3: Interaktion und Informationsaustausch zwischen Behördenportal und Behördenleistungsdienst.....	14