



Stabsstelle Digitale Verwaltung  
Post da stab Administraziun digitala  
Unità di gestione Amministrazione digitale



# Nutzungsbestimmungen

## E-Dienstleistungen und E-Government-Portal Graubünden

Stand: 1. November 2024



## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung .....	2
2	Nutzung des ePortals und des eKontos.....	2
2.1	ePortal .....	2
2.2	eKonto .....	3
2.3	Sperrung des Zugangs.....	3
3	Pflichten der Benutzerinnen und Benutzer .....	4
3.1	ePortal .....	4
3.2	eKonto .....	4
4	Risiken und Haftungsausschluss.....	4
5	Datenschutz .....	5
6	Support .....	7
7	Rechtsgrundlagen .....	7



## 1 Einleitung

- <sup>1</sup> Der Kanton Graubünden stellt Dienstleistungen für die Bevölkerung und Unternehmen elektronisch über ein «E-Government-Portal» (nachfolgend: ePortal) zur Verfügung.
- <sup>2</sup> Das Erbringen von Dienstleistungen über das ePortal wird nach und nach sichergestellt. Es wird im ePortal angegeben sein, welche Dienstleistungen angeboten werden und welche Voraussetzungen zum Bezug dieser Dienstleistungen erfüllt werden müssen.
- <sup>3</sup> Für die Inanspruchnahme gewisser Dienstleistungen müssen die Benutzerinnen und Benutzer sich am ePortal anmelden. Hierzu wird ein zentrales Konto (eKonto) zur Verfügung gestellt.
- <sup>4</sup> Das ePortal und das eKonto stellen in der Regel nur die Authentifizierung und Autorisierung der Benutzerin oder des Benutzers dar. Die konkrete Dienstleistung wird in den Anwendungen (Fachapplikationen) der jeweiligen Dienststellen nach den für diese geltenden rechtlichen Grundlagen abgewickelt.
- <sup>5</sup> Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für alle Benutzerinnen und Benutzer des ePortals, sofern sie sich nicht explizit auf das eKonto beziehen. Sie werden der Benutzerin oder dem Benutzer bei der Inanspruchnahme der Dienstleistung zur Kenntnis gebracht.
- <sup>6</sup> Sofern die entsprechende Dienstleistung eine Anmeldung über das eKonto erfordert, sind die nachfolgenden Bestimmungen der Benutzerin oder dem Benutzer bei der Registrierung für das eKonto zu unterbreiten. Ohne Zustimmung kann die Nutzung der Dienstleistungen eingeschränkt werden.
- <sup>7</sup> Der Kanton Graubünden behält sich vor, die Nutzungsbestimmungen jederzeit zu ändern. Die jeweils gültige Version ist auf [eportal.gr.ch](http://eportal.gr.ch) unter Nutzungsbestimmungen veröffentlicht. Sie wird der Benutzerin oder dem Benutzer bei der Änderung zur Zustimmung unterbreitet. Ohne Zustimmung kann die Nutzung der Dienstleistungen eingeschränkt werden.

## 2 Nutzung des ePortals und des eKontos

### 2.1 ePortal

- <sup>1</sup> Sofern keine gesetzliche Grundlage etwas anderes bestimmt, ist die Nutzung des ePortals und der darüber abrufbaren Dienstleistungen freiwillig.
- <sup>2</sup> Die Nutzung des ePortals und des eKontos ist grundsätzlich kostenlos, sofern keine gesetzliche Grundlage etwas anderes bestimmt. Die Zugangskosten (Telekommunikation, externe Authentifizierungsmittel wie Swiss ID usw.) gehen zulasten der Benutzerinnen und Benutzer. Die Gebühren für die erbrachten Leistungen an sich (z.B. Bearbeitungskosten für ein Gesuch) werden gemäss der geltenden Gesetzgebung geschuldet.
- <sup>3</sup> Das ePortal und die darauf verfügbaren Dienstleistungen können optimal mit einem Breitband-Internetanschluss und einer aktuellen Browserversion genutzt werden.



## 2.2 eKonto

- 1 Für den Zugriff auf Fachapplikationen und auf persönliche Daten ist ein eKonto erforderlich. Der Zugriff auf das eKonto wird mittels Benutzername, Passwort und der Eingabe eines zweiten Faktors geschützt.
- 2 Für den Zugriff auf Fachapplikationen und auf persönliche Daten ist je nach Schutzbedarf der Dienstleistung eine Identitätsprüfung erforderlich. Der Kanton Graubünden bietet diese in Zusammenarbeit mit Drittfirmen an. Für die Identifikationsprüfung werden Ihre persönlichen Daten wie Name, Vorname, Geburtsdatum (vgl. amtlicher Ausweis) der Identifikationsdienstleisterin oder dem Identifikationsdienstleister zur Bearbeitung übergeben. Die Daten werden 14 Tage nach der Identifikationsprüfung an den Kanton Graubünden übermittelt und bei der Identifikationsdienstleisterin oder dem Identifikationsdienstleister unwiderruflich gelöscht.
- 3 Juristische Personen können Dienstleistungen über hierzu berechnete Benutzerinnen und Benutzer beziehen. Hierzu ist die juristische Person einmalig im System zu erfassen. Im Zuge der Erfassung wird mindestens eine Benutzerin oder ein Benutzer als Unternehmensvertretung benannt. Die Unternehmensvertretung kann weitere Benutzerinnen und Benutzer zum Bezug von Dienstleistungen berechnen. Die Unternehmensvertretung ist für die Nachführung der berechneten Benutzerinnen und Benutzer verantwortlich.
- 4 Behörden können Verfügungen und Entscheide elektronisch eröffnen, wenn die Benutzerin oder der Benutzer über ein eKonto verfügt und der Eröffnung zugestimmt hat. Die Zustimmung kann entweder für ein einzelnes Verfahren oder für alle über das ePortal verfügbaren Verfahren erteilt werden. Benutzerinnen und Benutzer, die über das ePortal eine Dienstleistung beantragen, erklären sich damit einverstanden, dass die Behörde mit ihnen in dieser Angelegenheit über denselben Kanal kommuniziert, insbesondere um ihnen Verfügungen zu eröffnen oder ihnen andere Daten im Zusammenhang mit dem betreffenden Verfahren zu übermitteln.
- 5 Wenn Fristen eingehalten werden müssen, gilt die Zustellung als erfolgt, wenn das System die Entgegennahme der Dokumente mit der Eingangsquittung bestätigt. Die Quittung wird der Benutzerin oder dem Benutzer im ePortal zum Abrufen zur Verfügung gestellt.
- 6 Bei der elektronischen Zustellung von Dokumenten gilt diese als erfolgt, sobald die Sendung vom ePortal aus heruntergeladen oder auf andere Art abgerufen wird. Wenn die Sendung innerhalb sieben Tagen, nachdem sie am abgemachten Bestimmungsort zur Verfügung gestellt wurde, nicht heruntergeladen oder auf eine andere Art eingesehen wurde, gilt die Zustellung als erfolgt. Die Benutzerinnen und Benutzer werden über jede Zustellung von Dokumenten mit einer E-Mail an die E-Mail-Adresse informiert, die sie bei der Einrichtung ihres eKontos angegeben haben.

## 2.3 Sperrung des Zugangs

- 1 Die Betreiberin kann bei Nichtbeachtung der vorliegenden Nutzungsbestimmungen das eKonto einer Benutzerin oder eines Benutzers sperren.



- 2 Die Betreiberin kann das eKonto der Benutzerin oder des Benutzers sperren, wenn Anzeichen auf eine Kompromittierung des eKontos durch Dritte bestehen.
- 3 Die Benutzerin oder der Benutzer ist über die Sperrung per E-Mail an die bei der Registrierung angegebene E-Mail-Adresse zu informieren.
- 4 Die Benutzerin oder der Benutzer kann die Entsperrung über ein Formular beantragen, welches ihr oder ihm mit der Mitteilung über die Sperrung zur Verfügung gestellt wird.

### 3 Pflichten der Benutzerinnen und Benutzer

#### 3.1 ePortal

- 1 Die Benutzerinnen und Benutzer sind bei der Nutzung des ePortals verpflichtet, die Dienstleistungen bestimmungsgemäss zu nutzen.
- 2 Die Benutzerinnen und Benutzer sind bei der Nutzung des ePortals verpflichtet, alle Daten wahrheitsgetreu und in Übereinstimmung mit amtlichen Dokumenten zu erfassen und aktuell zu halten.
- 3 Die Benutzerinnen und Benutzer sind bei der Nutzung des ePortals verpflichtet, die erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz ihrer Informatiksysteme zu treffen. Insbesondere sind technische Geräte wie PC, Laptop, Tablets oder Smartphones sowie darauf installierte Programme (wie Virenschutzprogramme oder Browser) auf dem aktuellen Stand zu halten und vor fremder Nutzung zu schützen.
- 4 Die Benutzerinnen und Benutzer sind verantwortlich für die Speicherung der im ePortal gespeicherten Daten. Bei Ausfällen des ePortals oder bei der Sperrung eines eKontos kann auf die gespeicherten Daten temporär oder dauerhaft nicht mehr zugegriffen werden.

#### 3.2 eKonto

- 1 Die Benutzerinnen und Benutzer sind bei der Nutzung des eKontos zudem verpflichtet, ihre Zugangsdaten sorgfältig zu wählen und aufzubewahren sowie Drittzugriffe zu vermeiden. Dazu sind insbesondere folgende Vorkehrungen zu treffen:
  - Für den Zugriff zum eKonto ist ein genügend starkes Passwort zu verwenden. Dieses sollte nicht zu leicht ermittelbar sein (z.B. Verwendung von Namen Angehöriger, Geburtsdaten).
  - Die Zugangsdaten und Zugangsmittel (z.B. Smartphones für die Zweifaktor-Authentifizierung) zum eKonto sind sorgfältig aufzubewahren und vor Zugriffen durch Dritte zu schützen.
  - Bei Verdacht auf unberechtigten Zugriff durch eine oder einen Dritten hat die Benutzerin oder der Benutzer unverzüglich das Passwort zu ändern oder das eKonto durch die Betreiberin sperren zu lassen.

### 4 Risiken und Haftungsausschluss

- 1 Das ePortal steht grundsätzlich 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche zur Verfügung; Unterbrechungen aufgrund von Unterhaltsarbeiten oder unvorhergesehenen Ereignissen



bleiben vorbehalten. Der Kanton Graubünden und die Anbieter von Dienstleistungen haften von Gesetzes wegen nicht für verspätete Eingaben oder andere Versäumnisse, welche auf die mangelnde Funktionalität des ePortals oder damit verbundener Übermittlungssysteme zurückzuführen sind (Art. 25 DVG). Den Benutzerinnen und Benutzern wird empfohlen, bei fristgebundenen Eingaben nicht bis zum letzten Moment zuzuwarten.

- 2 Der Kanton Graubünden achtet mit aller Sorgfalt auf die Richtigkeit der veröffentlichten Informationen. Trotzdem kann hinsichtlich der Richtigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit dieser veröffentlichten Informationen keine Garantie übernommen werden. Haftungsansprüche gegen die Kantonsbehörden wegen Schäden materieller oder immaterieller Art, die aus dem Zugriff oder der Nutzung beziehungsweise Nichtnutzung der veröffentlichten Informationen, durch Missbrauch der Verbindung oder durch technische Störungen entstanden sind, werden, soweit von Gesetzes wegen zulässig, ausgeschlossen.
- 3 Der Kanton Graubünden unternimmt umfassende technische und organisatorische Sicherheitsmassnahmen, um einen möglichst sicheren Betrieb des ePortals und die Sicherheit der darauf vorhandenen Daten zu gewährleisten. Dennoch können gewisse Restrisiken nicht ausgeschlossen werden, auf welche die Benutzerinnen und Benutzer hingewiesen werden. Namentlich bestehen die folgenden Risiken:
  - Informationen und Dokumente, welche der Benutzerin oder dem Benutzer auf dem ePortal bereitgestellt waren, können versehentlich gelöscht werden und sind damit nicht mehr verfügbar.
  - Drittpersonen können unberechtigterweise Einsicht in einzelne Informationen oder Dokumente einer Benutzerin oder eines Benutzers erhalten. Dies kann insbesondere durch fehlerhaftes Einrichten einer Stellvertretung durch die Benutzerin oder den Benutzer selbst geschehen.
- 4 Diese Webseite enthält Verweise und Verknüpfungen (Links) zu weiteren Webseiten Dritter. Diese liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs des Kantons Graubünden. Der Zugriff und die Nutzung solcher Webseiten erfolgen auf das eigene Risiko der Benutzerin oder des Benutzers. Die Behörden, welche das ePortal oder Dienstleistungen darüber anbieten, erklären ausdrücklich, dass sie keinerlei Einfluss auf die Gestaltung, den Inhalt und die Angebote der verknüpften Seiten haben.

## 5 Datenschutz

- 1 Bei der Bearbeitung von Personendaten durch den Kanton Graubünden im Zusammenhang mit dem ePortal und dem eKonto gelten die Bestimmungen des Kantonalen Datenschutzgesetzes (KDSG; BR 171.100). Der Kanton schützt die Informationen durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen und behandelt diese vertraulich.
- 2 Die Betreiberin erhebt, bearbeitet und speichert personenbezogene Daten gemäss den Vorgaben des Gesetzes über die digitale Verwaltung (DVG; BR 177.100). Sie bearbeitet insbesondere die eKonto- und Protokolldaten, soweit diese für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur, für die Rechnungsstellung



sowie für die Abwicklung und Pflege der Beziehung zur Benutzerin oder zum Benutzer, namentlich für die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, benötigt werden.

- 3 Wie viele andere Webseiten verwendet auch das ePortal sogenannte «Cookies». Hierbei handelt es sich um kleine Textdateien, die von einem Webseitenserver auf die Festplatte übertragen werden. Anhand der in Cookies enthaltenen Informationen wird der Benutzerin oder dem Benutzer die Navigation erleichtert und die korrekte Anzeige ermöglicht. Internet-Browser sind in der Regel so eingestellt, dass sie Cookies akzeptieren. Die Benutzerin oder der Benutzer kann die Verwendung von Cookies jederzeit über die Einstellungen des Browsers deaktivieren. Es gilt zu beachten, dass möglicherweise einzelne Funktionen des ePortals nicht funktionieren, wenn die Verwendung von Cookies deaktiviert wurde.
- 4 Die Bearbeitung der Daten im Zusammenhang mit über das ePortal verfügbaren Dienstleistungen erfolgt in den jeweiligen Fachapplikationen unter Verantwortlichkeit der jeweiligen Fachbehörde.
- 5 Zieht der Kanton zur Leistungserbringung Dritte bei, ist er berechtigt, die dazu erforderlichen Daten den beigezogenen Dritten zugänglich zu machen, wobei diese denselben Pflichten bezüglich der Wahrung des Datenschutzes unterstellt sind wie der Kanton. Bearbeitet die Benutzerin oder der Benutzer im Rahmen des Logins oder bei der Nutzung der Dienstleistungen Drittdaten, bleibt sie oder er gegenüber den betroffenen Personen ausschliesslich verantwortlich.
- 6 Die Benutzerin oder der Benutzer kann jederzeit die ihr gemäss dem KDSG zustehenden Rechte im Zusammenhang mit dem ePortal geltend machen. Namentlich kann sie oder er bei der zuständigen Behörde beantragen:
  - Auskunft, ob und welche Personendaten über sie oder ihn im Zusammenhang mit dem ePortal und dem eKonto bearbeitet werden
  - Berichtigung von sie oder ihn betreffenden unrichtigen Personendaten und, unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung, die Vervollständigung unvollständiger Personendaten im ePortal
  - eine Löschung der sie oder ihn betreffenden Personendaten im ePortal im Rahmen des gesetzlichen Anspruchs
  - einen Widerruf einer datenschutzrechtlichen Einwilligung
- 7 Für alle datenschutzrechtlichen Belange im Zusammenhang mit dem Betrieb des ePortals und des eKontos ist die Stabsstelle Digitale Verwaltung zuständig. Um Begehren oder Anfragen auszuüben, wenden Sie sich bitte an die E-Mail-Adresse [digitaleverwaltung@gr.ch](mailto:digitaleverwaltung@gr.ch). Weitere Kontaktmöglichkeiten finden Sie auf der [Webseite der Stabsstelle Digitale Verwaltung](#).

Für datenschutzrechtliche Fragen im Zusammenhang mit konkreten Dienstleistungen muss sich die Benutzerin oder der Benutzer an die verantwortliche Fachbehörde wenden.



## 6 Support

- <sup>1</sup> Für Supportanfragen im Bereich **eKonto-Eröffnung, Identifikation, Login und Verwendung des eKontos** wird ein 24/7-Support in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister angeboten. Dieser ist unter den folgenden Koordinaten zu erreichen:

[esupport@gr.ch](mailto:esupport@gr.ch)

Tel.: 081 553 35 55

Die für die Bearbeitung der Supportanfragen notwendigen Daten aus dem eKonto sind zur Bearbeitung des Supportfalls durch den Support des Kantons Graubünden einsehbar. Davon ausgenommen sind persönliche Daten aus Fachapplikationen.

- <sup>2</sup> Für fachspezifische Fragen im Zusammenhang mit den über das ePortal verfügbaren Dienstleistungen stehen die entsprechenden Verwaltungseinheiten zu den Büroöffnungszeiten zur Verfügung.

## 7 Rechtsgrundlagen

Gesetz über die digitale Verwaltung (DVG; BR 177.100)

Verordnung zum Gesetz über die digitale Verwaltung (VDVG; BR 177.110)

Gesetz über die Verwaltungsrechtspflege (BR 370.100)

Verordnung über den elektronischen Rechtsverkehr (BR 370.110)

Kantonales Datenschutzgesetz (BR 171.100)