

## Einheitliches Zugangsportal – Häufig gestellte Fragen (FAQ)

### Information für Gemeinden und autonome Einheiten

#### Inhaltsverzeichnis

1	Generelles.....	2
2	Login .....	2
3	Zugriffsantrag.....	3
4	Wenn Sie für eine Gemeinde arbeiten... ..	5
5	Wenn Sie für eine autonome Einheit arbeiten... ..	6

## 1 Generelles

### F1. Was ist das Ziel, verschiedene Anwendungen auf einer Plattform zusammenzuführen?

Das Ziel des einheitlichen Zugangsportals ist es, den Zugriff auf die Anwendungen des Staates Freiburg zu vereinfachen und zu harmonisieren, indem die Zugriffe zentralisiert über eine einzige Plattform angeboten werden. Gleichzeitig wird durch die Verwendung eines Portals, das eine doppelte Identifikation ermöglicht, eine erhöhte Sicherheit gewährleistet.

### F2. Wie ist beim Eintritt neuer Mitarbeitenden für den Zugriff auf Anwendungen vorzugehen?

Die üblichen Verfahren zur Einrichtung eines Kontos für jede Anwendung müssen vor dem Eintritt der neuen Mitarbeiterin oder des neuen Mitarbeiters durchlaufen werden.

Sobald die neue Mitarbeiterin oder der neue Mitarbeiter eine auf ihren oder seinen Namen lautende geschäftliche E-Mailadresse und über den Zugriff auf die verschiedenen Anwendungen verfügt, kann sie oder er sich im einheitlichen Zugangportal einloggen. Von dort aus kann sie oder er die Zugriffspakete für die benötigten Anwendungen bestellen und über ihr oder sein persönliches Dashboard «Meine Anwendungen» darauf zugreifen.

### F3. Wie entziehe ich einer Person den Zugang zum Portal?

Der IT-Dienst Ihrer Organisation muss das Konto der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters deaktivieren. Sobald eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter die Organisation verlassen hat und ihre oder seine User-ID nicht mehr verknüpft ist, hat sie oder er keinen Zugriff mehr auf das einheitliche Zugangportal.

### F4. Wann werden neue Anwendungen in das einheitliche Zugangportal integriert?

Organisationen, die das Portal nutzen, werden laufend über die Verfügbarkeit neuer Anwendungen auf dem einheitlichen Zugangportal informiert.

### F5. Ist das einheitliche Zugangportal für die Benutzerinnen und Benutzer kostenpflichtig?

Nein, das Einheitliche Zugangportal ist eine organisationsübergreifend nutzbare Lösung, die vom Staat Freiburg kostenlos zur Verfügung gestellt wird. Sie müssen nur über eine auf Sie lautende geschäftliche E-Mailadresse in Ihrer Organisation verfügen, um das Portal nutzen zu können.

### F6. Wenn ich das Portal aufrufe, präsentiert sich der Inhalt in englischer Sprache. Wie kann ich die Sprache wechseln?

Dazu müssen Sie die Sprache Ihres Browsers (Edge, Chrome, Firefox) ändern. Gehen Sie dazu in die Einstellungen, suchen Sie nach Sprachoptionen und wählen Sie dann die gewünschte Sprache aus.

## 2 Login

### F7. Ich verfüge über mehrere E-Mail-Adressen, wie kann ich sicherstellen, dass ich die richtige verwende?

Die E-Mail-Adresse, die Sie für den Zugriff auf das einheitliche Zugangportal verwenden müssen, ist Ihre geschäftliche und auf Ihren Namen lautende Microsoft-Adresse (*Beispiel: Vorname.Name@meineGemeinde.ch, Vorname.Name@Organisationsbezeichnung.ch*). Generische Adressen (*Beispiel: Gemeindeschreiberei@Gemeinde.ch*), des Staates Freiburg (*Beispiel: Vorname.Name@fr.ch*), persönliche (*Beispiel: Vorname.Name@bluewin.ch*) oder Alias-Namen in E-Mail-Adressen funktionieren nicht für das Login auf dem einheitlichen Zugangportal.

Wenn Sie sich im Portal auf der Seite «Mein Zugriff» angemeldet haben, können Sie überprüfen, ob Sie mit der richtigen Adresse angemeldet sind, indem Sie auf Ihre Initialen in der oberen rechten Ecke des Bildschirms klicken. Die erkannte E-Mail-Adresse wird angezeigt.

### F8. Wie gehe ich vor, wenn ich keine geschäftliche E-Mail-Adresse unter meinem Namen habe?

Wenn Sie über keine geschäftliche E-Mail-Adresse unter Ihrem Namen verfügen, müssen Sie diese beim IT-Dienst Ihrer Organisation beantragen.

Bitte beachten Sie, dass generische E-Mail-Adressen (*Beispiel: Gemeindeschreiberei@meineGemeinde.ch*), die Konten des Staates Freiburg (*Beispiel: Vorname.Name@fr.ch*) oder persönliche E-Mailadressen (*Beispiel: Vorname.Name@bluwin.ch*) für das Zugangsportale nicht erlaubt sind.

Sobald Sie Ihre neue geschäftliche E-Mail-Adresse unter Ihrem Namen erhalten haben, können Sie sich problemlos im [Zugangsportale](#) anmelden und Ihre Zugriffsanträge stellen.

### F9. Ich kann mich nicht mehr an mein Microsoft-Passwort erinnern, wie kann ich es zurücksetzen?

Wenn Sie sich auf dem Portal anmelden, klicken Sie bitte auf «Passwort vergessen» und folgen Sie dem Verfahren, das auf Ihrem Bildschirm angezeigt wird.

Wenn beim Ändern Ihres Passworts eine Fehlermeldung angezeigt wird, wenden Sie sich bitte an den IT-Dienst Ihrer Organisation, um Hilfe zu erhalten.

## 3 Zugriffsantrag

### F10. Ich habe meine Zugriffsanträge auf Anwendungen, die ich benötige, gestellt. Wie kann ich sicherstellen, dass ich nun darauf Zugriff habe?

Greifen Sie auf das einheitliche Zugangsportale [portail.fr.ch](#) zu und wählen Sie im oberen Menü: «Meine Anwendungen» aus. Die Anwendungen, die installiert wurden, sind in Ihrem Dashboard sichtbar.

Sollte dies nicht der Fall sein, so gehen Sie bitte auf die Seite «Mein Zugriff» und überprüfen Sie dann im Menü «Anforderungsverlauf», ob die Anträge noch auf die Genehmigung durch die genehmigende Person Ihrer Organisation warten.

Die Anträge sind nur 14 Tage lang gültig. Nach Ablauf dieser Frist muss der Antrag erneut gestellt werden.

### F11. Obwohl mein Antrag genehmigt wurde, sehe ich die Anwendungen im einheitlichen Zugangsportale nicht.

Nachdem Sie die Genehmigung Ihres Antrags von Ihren Genehmigern erhalten haben, stellen Sie sicher, dass Sie sich korrekt auf [portail.fr.ch](#) anmelden. Überprüfen Sie dazu, ob Sie die Anweisungen des ersten Schrittes der [Anleitung für die Gemeinden](#) befolgt haben: „Schritt 1 – So melden Sie sich am Portal an“.

Greifen Sie dann auf die Anwendungen zu, indem Sie im oberen Dropdown-Menü des einheitlichen Zugangsportals „Meine Anwendungen“ auswählen.

Für die autonomen Einheiten sind die „Benutzerdokumente PUA“ auf der Seite „Meine Anwendungen“ des einheitlichen Zugangsportals verfügbar. Bitte sprechen Sie mit Ihrem IT-Ansprechpartner.

## F12. Ich habe meine Zugriffsanträge vor mehr als 14 Tagen gestellt, sie sind also abgelaufen. Was muss ich nun tun?

Die Genehmigungsanträge sind nur 14 Tage lang gültig. Wenn Ihr Antrag nach Ablauf dieser Frist nicht von einer genehmigenden Person bestätigt wurde, muss das Verfahren zur Beantragung des Zugangs erneut durchlaufen werden. Gehen Sie dazu bitte auf die Seite «Meine Zugriffe» und gehen Sie dann zum Reiter «Abgelaufen» und klicken Sie dann auf «Erneuern», um Ihre Zugriffsanträge zu erneuern.

## F13. Wenn ich versuche, meine abgelaufenen Zugriffsanträge zu erneuern, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Was muss ich dann tun?

Wenn Sie Mitarbeiter einer Gemeinde sind, gehen Sie bitte auf die Webseite [Support-Verzeichnis für Gemeinden | Staat Freiburg](#) und melden Sie diese Fehlermeldung dem Support des einheitlichen Zugangsportals mit einem Screenshot des gesamten Bildschirms und der Fehlermeldung. Die Internetadresse (URL), die in Ihrem Browser angezeigt wird, muss auf diesem Screenshot deutlich sichtbar sein.

Wenn Sie Mitarbeiter einer autonomen Einheit sind, wenden Sie sich bitte an den IT-Dienst Ihrer Organisation und/oder an Ihren internen Kundenservice.

## F14. Ich habe Zugriffsanträge für mehreren Anwendungen gestellt, sehe aber nur eine Anwendung im Portal.

Bitte überprüfen Sie im Portalmenü «Meine Anträge», ob eine der Anwendungen nicht sichtbar ist, falls ja, ist dieser Antrag sicherlich noch in Bearbeitung.

In diesem Fall wenden Sie sich bitte an eine der genehmigenden Personen Ihrer Gemeinde oder Organisation.

## F15. Meine Anträge erscheinen nicht im Menü «Anforderungsverlauf».

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie unter der Adresse [portail.fr.ch](http://portail.fr.ch) in privater Navigation (neues Fenster InPrivate) im einheitlichen Zugangsportals eingeloggt sind, und überprüfen Sie, ob Sie mit Ihrer geschäftlichen E-Mail-Adresse unter Ihrem Namen korrekt angemeldet sind (Beispiel: Vorname.Name@meineGemeinde.ch, Vorname.Name@meineOrganisation.ch).

## F16. Wenn ich mich direkt über den Button in der Bestätigungsmail einlogge, sind die Anwendungen nicht sichtbar.

Bitte melden Sie sich beim einheitlichen Zugangsportals an, indem Sie ein neues Fenster in privater Navigation öffnen und die Adresse des einheitlichen Zugangsportals [portail.fr.ch](http://portail.fr.ch) in Ihre Suchleiste eingeben, ohne über die Schaltfläche in der Microsoft Azure-E-Mail zu gehen, die Sie erhalten haben.

## F17. Warum kommen Genehmigungsanträge nicht in meiner Mailbox als genehmigende Person an?

Bitte überprüfen Sie, ob sich die Benachrichtigungs-E-Mail nicht in Ihrem Spam-Ordner befindet.

In jedem Fall können Sie sich auch direkt im einheitlichen Zugangsportals anmelden und die Zugriffsanträge in Ihrem Menü «Genehmigungen» genehmigen.

Wir empfehlen Ihnen zudem, dass Sie bei Problemen im [Virtuellen Schalter](#) überprüfen, ob Ihre Informationen (Name, Vorname und ihre geschäftliche E-Mail-Adresse unter Ihrem Namen) korrekt und aktuell sind.

## F18. Ich bin eine genehmigende Person und brauche ebenfalls Zugriff auf Anwendungen. Wie soll ich vorgehen?

Als genehmigende Person kann ich ebenfalls einen Antrag auf Zugriff auf das Paket stellen, das ich benötige. In diesem Fall ist es die zweite genehmigende Person, die meinen Antrag bestätigt.

## 4 Wenn Sie für eine Gemeinde arbeiten...

### F19. Ich habe ein Problem mit einer bestimmten Anwendung. Wo kann ich mich hinwenden?

Bitte konsultieren Sie das [Support-Verzeichnis für Gemeinden | Staat Freiburg](#), um Ihre Frage direkt an den zuständigen Dienstleister der betreffenden Anwendung zu richten.

### F20. Ich sehe die Zugriffspakete nicht, wenn ich auf das Portal für den einheitlichen Zugangsportale zugreife.

Die Zugriffspakete sind im Menü „Mein Zugriff“ des Zugangsportals sichtbar. Um sicherzustellen, dass Sie sich auf der richtigen Seite des Portals befinden, geben Sie diese Internetadresse (URL) im privaten Modus ein: <https://myaccess.microsoft.com/@etatfr.onmicrosoft.com#/access-packages>.

Wenn die Zugriffspakete weiterhin nicht sichtbar sind, könnte es sein, dass Ihre Anmeldung am Portal nicht korrekt war. Überprüfen Sie, ob Sie die Anweisungen des ersten Schrittes der [Anleitung](#) „Schritt 1 – So melden Sie sich am Portal an“ für die Gemeinden befolgt haben.

Wir empfehlen Ihnen auch, zu überprüfen, ob das Logo EtatFR-StaatFR sowie Ihre Initialen „Vor- und Nachname“ im oberen Menü des einheitlichen Zugangsportals sichtbar sind.

Wenn einer dieser Punkte nicht zutrifft, müssen Sie Ihre Organisation ändern, indem Sie auf Ihr Profil klicken.

Wenn die Zugriffspakete nach all diesen Schritten weiterhin nicht sichtbar sind, senden Sie bitte eine E-Mail an [portail@fr.ch](mailto:portail@fr.ch) und geben Sie den Namen Ihrer Gemeinde, Ihren Vor- und Nachnamen, die verwendete Kennung sowie einen Screenshot des gesamten Bildschirms an, auf dem die Zugriffspakete sichtbar sein sollten. Die Internetadresse (URL), die in Ihrem Browser angezeigt wird, muss auf diesem Screenshot deutlich sichtbar sein.

### F21. Ich habe mein Telefon gewechselt oder habe eine neue Telefonnummer. Wie kann ich diese Information aktualisieren?

Bitte melden Sie diese Änderung, indem Sie eine E-Mail an die folgende Adresse senden: [portail@fr.ch](mailto:portail@fr.ch). Geben Sie in Ihrer E-Mail den Namen Ihrer Gemeinde, Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre alte und neue Telefonnummer an.

### F22. Was ist der Unterschied zwischen dem einheitlichen Zugangsportale und dem Virtuellen Schalter?

Der [Virtuelle Schalter](#) wird von der Bevölkerung genutzt, um Anträge für Leistungen von Behörden zu stellen. Die Gemeinden sind als juristische Personen Verwalter. Der Virtuelle Schalter ist eine Anwendung für die Bevölkerung und erfordert ein Login mit der SwissID.

Das [Zugangsportale](#) hingegen ist eine Lösung für Dritte, darunter die Gemeinden des Staates Freiburg, die darauf abzielt, alle Anwendungen des Staates Freiburg zu zentralisieren.

Die Verbindung zwischen dem Virtuellen Schalter und dem einheitlichen Zugangsportale besteht auf der Ebene der genehmigenden Personen. Wenn Informationen über die genehmigenden Personen in Ihrer Gemeinde geändert werden müssen, geschieht dies im Virtuellen Schalter in den Stammdaten.

### F23. Wie kann ich einen Genehmiger wechseln oder deren E-Mail-Adresse ändern?

Greifen Sie mit Ihrem SwissID-Konto auf das [Virtuelle Schalter](#) zu und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen in den Stammdaten vor. Bitte beachten Sie, dass der Prozess zur Änderung der E-Mail-Adresse im System etwa zwei Wochen in Anspruch nehmen kann.

Um diese Berechtigung zur Verwaltung zu haben, muss man vom Oberamt des jeweiligen Bezirks genehmigt worden sein oder eine Vollmacht zur Verwaltung dieser juristischen Person erhalten haben.

Bitte beachten Sie, dass der Prozess des Wechsels der genehmigenden Person im System etwa zwei Wochen dauern kann.

#### F24. Muss beim Wechsel einer zugriffsgenehmigenden Person der Gemeinde, die Rahmenvereinbarung geändert werden?

Nein, das ist nicht notwendig. Die verwaltungsberechtigte Person des Gemeindegkontos im virtuellen Schalter kann die Änderung in den Stammdaten melden.

#### F25. Wer genehmigt den Zugriff in einer Gemeinde?

Grundsätzlich die Gemeindepräsidentin/der Ammann und die Gemeindegreiberin/der Gemeindegreiber.

#### F26. Kann eine genehmigende Person eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter sein?

Ja, mit der Einwilligung der Gemeindepräsidentin/des Ammans/der Gemeindegreiberin/des Gemeindegreibers ist dies durchaus möglich. Es handelt sich um einen Entscheid der Gemeinde.

### 5 Wenn Sie für eine autonome Einheit arbeiten...

#### F27. Ich habe meine Telefonnummer oder mein Telefon gewechselt, wie kann ich diese Information aktualisieren?

Bitte melden Sie diese Änderung dem IT-Dienst Ihrer autonomen Einheit und/oder Ihrem internen Kundenservice und geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen sowie Ihre alte und neue Telefonnummer an.

#### F28. Ich habe ein Login-Problem mit der Anmeldung und/oder der Nutzung des Portals.

Wenden Sie sich an den IT-Dienst Ihrer autonomen Einheit und/oder Ihren internen Kundendienst.

#### F29. Ich habe ein Problem mit dem Login zu bei einer der Anwendungen.

Wenden Sie sich an den IT-Dienst Ihrer autonomen Einheit und/oder Ihren internen Kundendienst.

#### F30. Wer sind die genehmigenden Personen für den Zugriff in meiner Organisation?

Wenden Sie sich an den IT-Dienst Ihrer autonomen Einheit und/oder Ihren internen Kundendienst.

#### F31. Wie kann ich meine E-Mail-Adresse anpassen, wenn sie sich geändert hat?

Wenden Sie sich an den IT-Dienst Ihrer autonomen Einheit und/oder Ihren internen Kundendienst.

**Amt für Informatik und Telekommunikation**

ETAT DE FRIBOURG

STAAT FREIBURG

