



Datenschutzhinweise: Ticketsystem „Meine Anliegen“ (DBS-Ticketing)

1. Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit

Die vorliegenden Datenschutzhinweise informieren Sie gemäß Artikel 12 fortfolgende der Datenschutz-Grundverordnung über den Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten im Rahmen unseres Ticketsystems „Meine Anliegen“ (DBS-Ticketing). Sie erläutern insbesondere, welche Daten wir erheben und wofür wir sie nutzen.

Das System „Meine Anliegen“ (DBS-Ticketing) dient dazu, die Stadtgesellschaft, also die Bürger*innen, Unternehmen und Partner*innen der Landeshauptstadt München, in ihren digitalen Interaktionen mit der Stadt München optimal zu unterstützen, indem es eine digitale Ende-zu-Ende-Vorgangsbearbeitung im Rahmen eines geschlossenen, gesicherten Ticketsystems ermöglicht. Dabei umfasst „Meine Anliegen“ (DBS-Ticketing) folgende Funktionalitäten: die Entgegennahme von Anliegen aus Online-Formularen und deren Bereitstellung als Ticket im Ticketsystem, die Bearbeitung von Anliegen im Ticketsystem einschließlich der Zuweisung zu Bearbeitungsgruppen und Bearbeiter*innen, die Erzeugung von Rückmeldungen über den Bearbeitungsstand an die Stadtgesellschaft einschließlich bidirektionaler Kommunikation bei Rückfragen und zur Nachreichung von Unterlagen sowie die Darstellung der Anliegen unter „Mein Bereich“.

Diese Datenschutzhinweise beziehen sich ausdrücklich auf die spezifischen Datenverarbeitungsprozesse im Rahmen des DBS-Ticketsystems. Bitte berücksichtigen Sie daher auch die jeweiligen, bei dem von Ihnen verwendeten Onlineformular verlinkten Datenschutzhinweise sowie, soweit für Sie zutreffend, unsere weiteren Datenschutzhinweise auf den Datenschutz-Seiten der Stadt München.

2. Name und Kontaktdaten der*des Verantwortlichen

Verantwortlich für die Verarbeitung ist die Landeshauptstadt München.

IT-Referat
it@M (ITM-KM8)
Agnes-Pockels-Bogen 33
80992 München

E-Mail: zammad-support@muenchen.de

3. Kontaktdaten des behördlichen Datenschutzes

Den behördlichen Datenschutz der Landeshauptstadt München erreichen Sie unter datschutz@muenchen.de oder postalisch unter Marienplatz 8, 80331 München.

4. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Zum Zweck der technischen Bereitstellung unseres Angebotes ist es erforderlich, dass wir bestimmte, durch Ihren Browser automatisch übermittelte Informationen verarbeiten. Diese Informationen werden bei jedem Aufruf des Ticketsystems automatisch erfasst und in sogenannten Server-Log-Dateien gespeichert: Browsertyp und Browserversion, verwendetes Betriebssystem, die Online-Beteiligungsplattform, von der aus der Zugriff erfolgt, Hostname des zugreifenden Rechners, Datum und Uhrzeit des Zugriffs sowie die IP-Adresse des anfragenden Rechners. Die Speicherung dieser Zugriffsdaten dient der Bereitstellung unseres Angebotes und der Sicherstellung der Systemsicherheit aus technischen Gründen. Rechtsgrundlage für die vorübergehende Speicherung der technischen Zugriffsdaten ist Artikel 6 Absatz 1 Satz 1 Buchstabe e der Datenschutz-Grundverordnung in Verbindung mit Artikel 4 Absatz 1 des Bayerischen Datenschutzgesetzes (Aufgabenerfüllung).

Die personenbezogenen Daten zu Ihrem Anliegen werden zum Zwecke der Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage beziehungsweise für die Kontaktaufnahme verarbeitet. Rechtsgrundlage hierfür ist Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe e der Datenschutz-Grundverordnung in Verbindung mit Artikel 56 Absatz 2 der Bayerischen Gemeindeordnung und Artikel 4 Absatz 1 des Bayerischen Datenschutzgesetzes (Aufgabenerfüllung).

5. Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten

Zur Authentifizierung für „Meine Anliegen“ können Sie die BundID, die BayernID oder ELSTER Unternehmenskonto verwenden. In allen Fällen übernimmt das Ticketsystem von Ihrem Nutzerkonto folgende Daten: E-Mail-Adresse, Vor- und Familienname, Telefonnummer, Wohnort und Land; diese werden auf lokalen Servern der Landeshauptstadt München gespeichert. Weiterführende Hinweise zum Datenschutz bei BundID, BayernID und ELSTER Unternehmenskonto finden Sie auf den jeweiligen Websites der Anbieter.

Bei der Bearbeitung Ihres Anliegens werden folgende Daten erhoben:

- die Daten, die Sie im jeweils verwendeten Online-Formular angegeben haben
- Daten von BundID, BayernID oder ELSTER, wenn Sie sich entsprechend authentifiziert haben (E-Mail, Vor- und Familienname, Telefon, Wohnort, Land)
- E-Mail-Adresse
- gegebenenfalls Vorname und Familienname
- gegebenenfalls Telefonnummer
- gegebenenfalls Wohnort
- gegebenenfalls Land

6. Empfänger*innen der personenbezogenen Daten

Empfänger*innen Ihrer personenbezogenen Daten sind: die LHM-Administrator*innen des Ticketsystems zur Verwaltung des Ticketsystems, Empfänger*innen innerhalb der Stadtverwaltung (Referate, Eigenbetriebe und Ähnliches) zur Bearbeitung des jeweiligen Tickets, die Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung (AKDB) bei Fragen zur BundID der BayernID sowie die zuständigen Stellen innerhalb der Finanzbehörden des Bundes und der Länder bei Fragen zu ELSTER Unternehmenskonto.

7. Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland

Es findet keine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in ein Drittland statt.

8. Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten

Eine automatische Löschung Ihrer personenbezogenen Daten aus dem Ticketsystem erfolgt nach 12 Monaten.

9. Betroffenenrechte

Ihnen stehen unter den gesetzlichen Voraussetzungen die nachfolgenden Rechte als betroffene Person zu: das Auskunftsrecht (Artikel 15 der Datenschutz-Grundverordnung, einschließlich Informationen zu Verarbeitungszwecken, Kategorien personenbezogener Daten, Kategorien von Empfänger*innen, geplanter Speicherdauer, der Herkunft der Daten, dem Einsatz einer automatisierten Entscheidungsfindung und, im Fall eines Drittlandtransfers, den geeigneten Garantien, unter den Einschränkungen des Artikels 10 des Bayerischen Datenschutzgesetzes), das Recht auf Berichtigung (Artikel 16), das Recht auf Löschung (Artikel 17), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Artikel 18), das Recht auf Datenübertragbarkeit (Artikel 20) sowie das Widerspruchsrecht (Artikel 21) der Datenschutz-Grundverordnung. Unter den Voraussetzungen von Artikel 77 der Datenschutz-Grundverordnung steht Ihnen zudem ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu. Für die Beschwerde sollte nach Möglichkeit das Online-Formular auf der Website der Aufsichtsbehörde genutzt werden.

10. Pflicht zur Angabe der Daten

Die Angabe Ihrer Daten ist freiwillig. Allerdings können wir Ihr Anliegen ohne die abgefragten Daten (zum Beispiel die E-Mail-Adresse) nicht bearbeiten.