

Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen des myCIVIS-Portaldienstes der CIVIS-Plattform gemäß Artikel 13 und 14 der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (DSGVO)

Verantwortlicher für die personenbezogenen Daten: Der Inhaber der Datenverarbeitung ist die Autonome Provinz Bozen, Silvius-Magnago-Platz 1, Landhaus 1, 39100 Bozen, E-Mail: segreteria@provincia.bz.it; PEC: adm@pec.prov.bz.it

Die Provinz ist die Verantwortliche für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die zum Zweck der Bereitstellung und Wartung des Portals myCIVIS, der Erbringung von Support-Diensten sowie der Überwachung und Überprüfung des Zufriedenheitsgrads der Nutzer und Nutzerinnen erfolgt.

In Übereinstimmung mit dem Beschluss der Landesregierung vom 2. Februar 2024, Nr. 30, fungiert SIAG als Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten (i) im Rahmen der Verfahren zur Identifizierung und Authentifizierung auf dem Portal myCIVIS und (ii) für Tätigkeiten im Zusammenhang mit den Verfahren zur Bereitstellung der Funktionen des Portals myCIVIS, einschließlich der proaktiven Dienste.

Unberührt bleiben die Verantwortlichen für die Verarbeitung personenbezogener Daten, die zum Zwecke der Erbringung öffentlicher Dienste von den Abteilungen der Provinz sowie von örtlichen und abhängigen Körperschaften im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten und institutionellen Ziele durchgeführt wird.

Datenschutzbeauftragter (DSB): Die Kontaktdaten des DSB der Autonomen Provinz Bozen lauten wie folgt: E-Mail rpdsb@provincia.bz.it; PEC: rpdsb@pec.prov.bz.it.

Zweck der Verarbeitung: Die personenbezogenen Daten, die zum Zweck der Bereitstellung der Unterstützungsdienste des myCIVIS-Portals verarbeitet werden, werden vom für die Verarbeitung Verantwortlichen unter vollständiger Einhaltung der in der DSGVO genannten Grundsätze der Richtigkeit, Rechtmäßigkeit, Angemessenheit und Relevanz der Verarbeitung sowie der Minimierung und Notwendigkeit verarbeitet. Im Rahmen des Portals myCIVIS können die Interessenten insbesondere die Unterstützungsdienste in Anspruch nehmen.

Der Unterstützungsdienst myCIVIS wird wie folgt zur Verfügung gestellt: (i) im öffentlichen Bereich der CIVIS-Plattform für jeden Interessenten, ohne dass eine vorherige Identifizierung und Authentifizierung erforderlich ist; (ii) im myCIVIS-Portal, vorbehaltlich einer vorherigen Identifizierung und Computerauthentifizierung.

Der Support-Service ist auf digitale Kanäle (E-Mail, Webformular, Chat), Telefon (Call Center) und physische und virtuelle Schalter (Videocall) ausgerichtet und auf mehreren Kompetenz- und Verantwortungsebenen organisiert:

- L0-Ebene (myCIVIS-Webportal), das Informationsdienste auf der Grundlage künstlicher Intelligenz und automatisierter Unterstützung bietet, um den Nutzern einen direkten und einfachen Zugang zu öffentlichen Online-Diensten zu ermöglichen;
- L1-Ebene (CIVIS Service Desk), die eine zentrale Anlaufstelle (SPoC - Single Point of Contact) mit Expertenteams zur Bearbeitung komplexer Anfragen und zur Koordinierung der digitalen Tutoren bietet;
- L1 + Ebene (DIGI POINTS), die physische, territoriale Kontaktstellen mit Hilfestellungen für die Bürger beim Zugang zu digitalen Diensten der öffentlichen Verwaltung bieten;
- Ebene L2 (Spezialisierte Beratung), die den zuständigen Dienststellen der Provinz sowie den lokalen Behörden und abhängigen Körperschaften eine spezialisierte Beratung anbietet und sich mit besonders komplexen Anfragen befasst.

Der Unterstützungsdienst ermöglicht es: (i) die effiziente Bearbeitung von Hilfeersuchen betroffener Personen und die damit verbundenen Verwaltungs- und Abwicklungsverfahren; (ii) die Automatisierung und Beschleunigung der von den Dienstbetreibern durchgeführten Tätigkeiten, wodurch die Wartezeiten verkürzt und die Zufriedenheit der Nutzer erhöht werden; (iii) vorbehaltlich der Zustimmung der betroffenen Person gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe a) der Datenschutz-Grundverordnung die unverzügliche und genaue Beantwortung von Fragen, die auf den Präferenzen und spezifischen Bedürfnissen jeder einzelnen betroffenen Person beruhen, durch personalisierte Vorschläge.

Um eine effiziente Bereitstellung der Funktionalitäten des myCIVIS-Portals zu fördern, kann jeder Interessierte im öffentlichen Bereich der CIVIS-Plattform ohne vorherige Computerauthentifizierung einen digitalen menschlichen (virtuellen) Assistenten kennenlernen, der in der Lage ist, sofort Antworten auf die von den Nutzern gestellten Fragen bezüglich der Plattform, des Portals und der dort verfügbaren öffentlichen Dienste zu geben, ohne dass personenbezogene Daten verarbeitet werden, sowie einen Assistenzdienst, ebenfalls über ein Webformular, bei dem die gemeinsamen personenbezogenen Daten der Nutzer verarbeitet werden können.

Im myCIVIS-Portal:

- (i) wenn der Interessent die proaktiven Dienste in der in der Datenschutzerklärung beschriebenen Weise abonniert hat, ist der virtuelle Assistent in der Lage, auf der Grundlage der persönlichen Daten und der Informationen über das Nutzerprofil, die auf myCIVIS verfügbar sind oder von den zuständigen Abteilungen der Provinz sowie von den lokalen Behörden und den abhängigen Körperschaften angeboten werden, Dienste von potenziellem Interesse vorzuschlagen;
- (ii) wenn der Nutzer die proaktiven Dienste nicht abonniert hat, liefert der virtuelle Assistent allgemeine und abstrakte Informationen, weil:
 - (i) er keinen Einblick in die persönlichen Daten des Nutzers hat, der die Anfrage stellt; (ii) er die im Nutzerprofil enthaltenen Informationen bei der Erstellung der Antworten nicht verwenden kann. Der virtuelle Assistent erkennt lediglich die Kategorie, zu der das Profil gehört (z. B. natürliche oder juristische Person), um möglichst relevante Antworten geben zu können.

Insbesondere können Interessierte über ein Webformular Unterstützung anfordern, sowohl bei technischen Problemen, die bei der Nutzung des Portals auftreten, als auch bei der Klärung oder Vertiefung von Fragen, die für die Plattform und die dort verfügbaren öffentlichen Dienste von Interesse sind. Das Webformular besteht aus einem Textfeld, das vom Benutzer frei ausgefüllt werden kann, in das eine Beschreibung des aufgetretenen Problems eingegeben und Anlagen hochgeladen werden können.

Die Rechtsgrundlage für die oben genannte Verarbeitung ist die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem für die Verarbeitung Verantwortlichen gemäß Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe e und Absatz 3 Buchstabe b der DSGVO sowie Artikel 2-ter des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 übertragen wurde, und zwar insbesondere

- durch Artikel 8 des Gesetzes Nr. 150 vom 7. Juni 2000 über die „Disziplinierung der Informations- und Kommunikationstätigkeit der öffentlichen Verwaltungen“;

- durch den Beschluss Nr. 948 der Landesregierung vom 21. November 2025 über „*SIPAD - Integrierte Unterstützung für digitale Beschleunigungsprojekte - Phase 1 (2025-2026)*“;
- durch den Beschluss Nr. 30 der Landesregierung vom 2. Februar 2024 über die „*Festlegung des Eigentums von SIAG an der Verarbeitung der myCIVIS-Authentifizierungsdaten*“;
- durch den Beschluss Nr. 943 der Landesregierung vom 24. Oktober 2023 über das „*Leitprojekt SIMPLY DIGITAL ‚Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung der Autonomen Provinz Bozen‘ 2023-2025*“
- den Beschluss der Landesregierung vom 11. Oktober 2022, Nr. 743, betreffend die „*Genehmigung des Einvernehmensprotokolls zwischen dem Präsidenten des Ministerrates, dem Minister für regionale Angelegenheiten und Autonomie, dem Minister für technologische Innovation und digitalen Wandel und der Autonomen Provinz Bozen über die Zusammenarbeit bei der Umsetzung des Leitprojekts ‚Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung der Autonomen Provinz Bozen‘“* und insbesondere PICT 4.1 „*Verwaltung der Beziehungen zu den Bürgern: Aufbau eines IT-Systems für die Verwaltung der Beziehungen zu den Bürgern*“;
- durch den Beschluss Nr. 202 der Landesregierung vom 29. März 2022 über die „*Digitale Agenda für Südtirol: Genehmigung des Strategiedokuments 'Digitales Südtirol 2022-2026'*“;
- durch Beschluss der Landesregierung Nr. 858 vom 22. Oktober 2019 zum Thema „*Internetauftritt der Landesverwaltung - Neuorganisation*“.

Personen, die vom Inhaber der Datenverarbeitung und gegebenenfalls von den externen Datenverarbeitern gemäß Artikel 2-*quaterdecies* Nr. 196 vom 30. Juni 2003 ermächtigt und beauftragt wurden, sowie die Systemadministratoren, die gemäß der Verordnung des Datenschutzbeauftragten vom 27. November 2008 identifiziert und ernannt wurden, können zum oben genannten Zweck auf die personenbezogenen Daten zugreifen.

Verantwortlich für die Bearbeitung ist der *stellvertretende* Direktor der Abteilung Informatik am Sitz der Abteilung.

Soweit dies in den europäischen, nationalen oder provincialen Rechtsvorschriften vorgesehen ist, können Daten für wissenschaftliche oder historische Forschungszwecke oder für statistische Zwecke verarbeitet werden, sofern geeignete Garantien wie Datenminimierung, Pseudonymisierung oder Anonymisierung gemäß Artikel 89 der Datenschutz-Grundverordnung angewandt werden.

Datentypen und Herkunft: Für den Betrieb des Support-Dienstes werden allgemeine meldeamtliche Daten im Sinne von Artikel 4 Absatz 1 der Datenschutz-Grundverordnung verarbeitet, die von den betroffenen Personen zum Zweck der Übermittlung der Support-Anfrage (Webformular) eingegeben werden, wie z. B. personenbezogene Daten (Vor- und Nachname, Steuernummer, MwSt.-Nummer) und Kontaktdaten (E-Mail-Adresse und optional Telefonnummer) sowie Informationen, die in das Feld eingegeben werden, das vom Nutzer frei ausgefüllt werden kann (Kategorie, Beschreibung und Anlage).

Der Betrieb des virtuellen Assistenten im öffentlichen Bereich der Plattform und im myCIVIS-Portal ist nicht mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Sinne von Artikel 4 DSGVO verbunden, es sei denn, die betroffene Person hat in die Aktivierung proaktiver Dienste eingewilligt. Personenbezogene Daten dürfen nur auf freiwilliger Basis eingegeben werden.

In jedem Fall liefert der virtuelle Assistent bei der Beantwortung der von den Nutzern gestellten Fragen lediglich allgemeine und abstrakte Informationen über die Plattform, das Portal und die öffentlichen Dienste. In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass der Umfang der Antwort des digitalen Menschen auf die von der Provinz bereitgestellte Wissensbasis beschränkt ist. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Antworten ausschließlich auf genauen und relevanten Informationen beruhen, wodurch das Risiko von Fehlinformationen verringert wird.

Personenbezogene Daten und Informationen, die bei Anrufen über die Telefonkanäle (Call Center) des myCIVIS-Supportdienstes erfasst werden, werden nur so lange verarbeitet, wie es für die Bearbeitung und Lösung der von der betreffenden Person gestellten Supportanfrage unbedingt erforderlich ist.

In diesem Zusammenhang können (i) die Betreiber der Netzebene 1 die persönlichen Daten des Anrufers (Vor- und Nachname und Geburtsjahr, wenn diese Daten während des Gesprächs nicht eindeutig zu verstehen sind) abfragen, um die Identifizierung des Anrufers zu ermöglichen und die korrekte Bearbeitung der damit verbundenen Bedürfnisse zu gewährleisten; (ii) die Betreiber der Netzebene 2 können auch die Steuernummer des Anrufers abfragen, um die korrekte Identifizierung des Anrufers zu gewährleisten und um Identitätsfehler zu vermeiden, die sich auf die persönliche oder verwaltungstechnische Stellung der betreffenden Person auswirken könnten. Alternativ kann der Betreiber der Netzebene 2 das System des Einmalpassworts (One-Time Password, OTP) verwenden, d. h. ein temporäres Passwort, das für eine einzige Sitzung generiert wird, um die Identität des Anrufers in Echtzeit zu überprüfen. In diesem Fall greift der Anrufer auf das myCIVIS-Portal zu und das System generiert automatisch den OTP-Code, der dem Betreiber mitgeteilt werden muss, damit das Identifizierungsverfahren korrekt durchgeführt werden kann.

Es wird darauf hingewiesen, dass die betroffenen Personen, die den Call Center Service des Portals myCIVIS in Anspruch nehmen, im Voraus über die oben beschriebene Verarbeitung informiert werden, und zwar durch eine spezielle akustische Informationsmeldung, die den Beginn der Aufzeichnung des Anrufs signalisiert.

Datenverarbeiter: Gemäß Artikel 28 der DSGVO hat der Inhaber der Datenverarbeitung die Gesellschaft Südtiroler Informatik AG als Verantwortlichen für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten benannt.

Kommunikation und Empfänger der Daten: Die Daten werden nicht an andere öffentliche und/oder private Stellen weitergegeben.

Sie können übermittelt werden an: Einrichtungen, die Dienstleistungen für die Wartung und Verwaltung des IT-Systems der Landesverwaltung und/oder der institutionellen Website der Behörde erbringen, auch im Cloud Computing-Modus. Der Cloud-Anbieter Microsoft Italia Srl, Anbieter des Office365-Dienstes für die Provinz, hat sich im Rahmen des bestehenden Vertrags verpflichtet, keine personenbezogenen Daten außerhalb der Europäischen Union und der Länder des Europäischen Wirtschaftsraums (Norwegen, Island und Liechtenstein) zu übermitteln, ohne dass die in Kapitel V der Verordnung vorgesehenen angemessenen Garantien gegeben sind.

Die Empfänger der oben genannten Daten sind die für die Datenverarbeitung Verantwortlichen.

Datenübermittlungen: Es findet keine weitere Übermittlung von Daten an Nicht-EU-Länder statt.

Verbreitung: Ist die Weitergabe von Daten zur Erfüllung bestimmter, im geltenden Recht festgelegter Publizitätspflichten zwingend vorgeschrieben, so bleiben die Garantien der gesetzlichen Bestimmungen zum Schutz der personenbezogenen Daten der betroffenen Person unberührt.

Dauer: Gemäß Artikel 5 Absatz 1 Buchstabe e der Datenschutz-Grundverordnung werden die verarbeiteten personenbezogenen Daten in den Räumlichkeiten des für die Verarbeitung Verantwortlichen für einen Zeitraum gespeichert, der nicht länger ist, als es für die Zwecke, für die sie erhoben oder später verarbeitet wurden, erforderlich ist, und zwar in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Verpflichtungen

und unter Berücksichtigung der „Leitlinien für die Erstellung, Verwaltung und Speicherung von elektronischen Dokumenten“, die durch die Entscheidung Nr. 407/2020 der AgID angenommen wurden.

Insbesondere werden die für die Erbringung der Unterstützungsleistung verarbeiteten personenbezogenen Daten in einer speziellen Datenbank des Portals myCIVIS für einen Zeitraum von 24 (vierundzwanzig) Monaten nach Abschluss der Bearbeitung der Unterstützungsanfrage gespeichert.

Was den Inhalt der Telefongespräche und etwaige Abschriften anbelangt, so ist zu beachten, dass diese den Betreibern nur so lange zugänglich gemacht werden, wie dies für die Bearbeitung und Lösung des Amtshilfeersuchens erforderlich ist. Sobald die Support-Aktivität abgeschlossen ist, löscht das Portal die Registrierungen automatisch.

Automatisierte Entscheidungsfindung: Die Datenverarbeitung beruht nicht auf eine automatisierte Entscheidungsfindung.

Rechte der betroffenen Person: Nach den geltenden Rechtsvorschriften kann die betroffene Person jederzeit auf Antrag Zugang zu ihren Daten erhalten; hält sie diese für unrichtig oder unvollständig, kann sie deren Berichtigung oder Ergänzung verlangen; sind die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt, kann sie der Verarbeitung widersprechen, ihre Löschung verlangen oder ihre Verarbeitung einschränken. Der Antrag ist auf der Website der *Autonomen Provinz Bozen - Südtirol* unter der Rubrik *Transparente Verwaltung - Sonstige Inhalte - Zusätzliche Daten* zu finden.

Rechtsbehelfe: Erhält die betroffene Person auf ihr Ansuchen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Eingang - diese Frist kann um weitere 60 Tage verlängert werden, wenn dies wegen der Komplexität oder wegen der hohen Anzahl von Ansuchen erforderlich ist - eine Rückmeldung, kann sie Beschwerde bei der Datenschutzbehörde oder Rekurs bei Gericht einlegen.

Diese Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten können aktualisiert werden, um den nationalen und europäischen Rechtsvorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten zu entsprechen und/oder um sich an die Einführung neuer Systeme, interner Verfahren oder aus anderen Gründen, die angemessen und/oder notwendig sind, anzupassen.