

Information über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Betreiber des myCIVIS-Portals 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 generale@provincia.bz.it; PEC: adm@pec.prov.bz.it

Die Provinz ist der für die Verarbeitung personenbezogener Daten zum Zweck der Erbringung von Unterstützungsleistungen Verantwortliche.

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

Zweck der Verarbeitung: Personenbezogene Daten von Pflegebedürftigen werden von dem für die Verarbeitung Verantwortlichen in voller Übereinstimmung mit den Grundsätzen der Fairness, der Rechtmäßigkeit, der Angemessenheit und der Relevanz der Verarbeitung sowie der Minimierung und der Notwendigkeit, wie sie in der DSGVO festgelegt sind, verarbeitet. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Betreiber erfolgt insbesondere zu dem Zweck, die ordnungsgemäße Durchführung ihrer Arbeitstätigkeiten zu ermöglichen.

Im Rahmen der oben genannten Aktivitäten nutzen die Betreiber spezielle digitale Tools, die vom Eigentümer bereitgestellt werden und von Microsoft Dynamics 365 angeboten werden (z. B. Copilot und Teams). Insbesondere sieht das myCIVIS-Portal die Erstellung eines eigenen Benutzerprofils für jeden Betreiber vor, das die eindeutige Identifizierung desselben innerhalb des Systems gewährleisten soll, um den Zugang zu den für die Ausübung der zugewiesenen Tätigkeiten unbedingt erforderlichen Funktionen sicherzustellen.

In diesem Zusammenhang können die Betreiber auf verschiedenen Ebenen der Zuständigkeit und Verantwortung tätig werden, z. B:

- ☐ 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 Körperschaften eine spezialisierte Beratung anbietet und sich mit besonders komplexen Anfragen befasst.

Es ist zu beachten, dass der Beistandsdienst keine Fernsteuerungsmaßnahmen der Betreiber vorsieht:

- keine audiovisuellen oder Überwachungsinstrumente zur Bewertung der individuellen Produktivität unter Beachtung der einschlägigen Rechts- und Verwaltungsvorschriften eingesetzt werden;
- die digitalen Werkzeuge werden nur zur Unterstützung der betrieblichen Effizienz und der Dienstleistungsqualität eingesetzt, nicht aber zur Kontrolle der Arbeit;
- Aufzeichnungen von Telefongesprächen durch den Betreiber dürfen nur zwischen Betreibern, die dasselbe Hilfeersuchen bearbeiten, unter Beachtung der Grundsätze des Schutzes personenbezogener Daten und in einer Weise abgehört werden, die jede Form von Diskriminierung oder unrechtmäßiger Fernsteuerung verhindert;
- der Betreiber ist berechtigt, die Aufzeichnung und/oder Abschrift des Gesprächs jederzeit zu unterbrechen, wenn dies im Zusammenhang mit dem konkreten Hilfeersuchen erforderlich ist.

Die Provinz führt im Rahmen ihrer administrativen Überwachung der Qualität und Effizienz des Portals: (i) keine individuellen Kontrollen der Arbeit der einzelnen Betreiber durch; (ii) zeigt nur Daten an, die nach bestimmten Verfahren aggregiert und in Berichten organisiert sind und ausschließlich Metriken und Indikatoren zu technischen und organisatorischen Profilen im Zusammenhang mit der Nutzung und dem Betrieb des Dienstes betreffen.

Der Assistenzdienst zielt darauf ab, innovative und wirksame technologische Instrumente zur Verfügung zu stellen, um die Organisation der Back-Office-Tätigkeiten der Betreiber zu verbessern, um die Qualität des Assistenzdienstes zu erhöhen und die Nutzung aller von der Landesverwaltung angebotenen digitalen öffentlichen Dienste zu verbessern.

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 gesetzestretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 übertragen wurde, und zwar insbesondere

- (i) durch Artikel 8 des Gesetzes Nr. 150 vom 7. Juni 2000 über die „Disziplinierung der Informations- und Kommunikationstätigkeit der öffentlichen Verwaltungen“;
- (ii) durch den Beschluss Nr. 948 der Landesregierung vom 21. November 2025 über „SIPAD - Integrierte Unterstützung für digitale Beschleunigungsprojekte - Phase 1 (2025-2026)“;
- (iii) durch den Beschluss Nr. 30 der Landesregierung vom 2. Februar 2024 über die „Festlegung des Eigentums von SIAG an der Verarbeitung der myCIVIS-Authentifizierungsdaten“;
- (iv) 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“
- (v) 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“;
- (vi) durch den Beschluss der Landesregierung Nr. 202 vom 29. März 2022 über die „Digitale Agenda für Südtirol: Genehmigung des Strategiedokuments ‚Digitales Südtirol 2022-2026‘“;
- (vii) durch Beschluss Nr. 858 der Landesregierung vom 22. Oktober 2019 zum Thema „Internetauftritt der Landesverwaltung - Neuorganisation“.

Personen, die vom Inhaber der Datenverarbeitung und von eventuellen externen Datenverarbeitern gemäß Artikel 2-*quaterdecies* des gesetzvertretenden Dekrets Nr. 196 vom 30. Juni 2003 ermächtigt und speziell angewiesen wurden, sowie Systemadministratoren, die gemäß der Verordnung des Datenschutzbeauftragten vom 27. November 2008 identifiziert und ernannt wurden, können zu den personenbezogenen Daten zu den oben genannten Zwecken Zugang erhalten.

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

Soweit dies in den europäischen, nationalen oder provinziellen 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: Bei den meldeamtlichen Daten, die im Rahmen des Portals myCIVIS verarbeitet werden, handelt es sich um personenbezogene Daten (Vorname, Nachname), Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Mobiltelefonnummer) sowie um Informationen über die Organisation, der sie angehören (z. B. Gebiet, Geschäftseinheit).

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 Lichtenstein) 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.

Es ist zu beachten, dass Informationen über die Arbeit der einzelnen Betreiber (z. B. tägliche Berichte über die Dauer der Anrufe, die Anzahl der eingegangenen Anrufe, Hilfeersuchen an andere Betreiber) nicht gespeichert werden.

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 einer automatisierten Entscheidungsfindung.

Rechte der betroffenen Person: Nach den geltenden Richtlinien erhält die betroffene Person auf Ansuchen jederzeit Zugang zu den sie betreffenden Daten und es steht ihr das Recht auf Berichtigung oder Vervollständigung unrichtiger oder unvollständiger Daten zu. Wenn die gesetzlichen Voraussetzungen gegeben sind, kann sie sich der Verarbeitung widersetzen, die Löschung der Daten oder die Einschränkung der Verarbeitung verlangen. 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.