Datenschutzbestimmung für das Produkt „Virtuelles Amt“ beim Landratsamt Heilbronn gemäß DSGVO

Das Landratsamt Heilbronn nutzt das Produkt „Virtuelles Amt“ zur Online-Beratung und -Terminvereinbarung für Bürgerinnen und Bürger. Die Sicherheit und der Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sind uns ein wichtiges Anliegen. Im Folgenden informieren wir Sie gemäß der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) über die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung Ihrer Daten im Zusammenhang mit dem „Virtuellen Amt“.

1. Verantwortlichkeit und Zweck der Verarbeitung

Verantwortlich für die Datenverarbeitung ist das Landratsamt Heilbronn. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bereitstellung des Dienstes „Virtuelles Amt“. Hierzu gehören insbesondere:

- die Führung und Authentifizierung von Nutzerkonten,
- die Vereinbarung und Durchführung von Beratungsterminen,
- die Durchführung von Videokonferenzen zur Beratung,
- die fortlaufende Wartung und Optimierung des Systems,
- die Sicherstellung der Funktionalität und Fehlerbehebung.

2. Kategorien der betroffenen Personen

Von der Datenverarbeitung betroffen sind:

- Beschäftigte des Landratsamts Heilbronn mit Nutzerkonto (Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter),
- Bürgerinnen und Bürger, die den Online-Dienst für Beratung und Terminvereinbarung nutzen.

3. Verarbeitungskategorien personenbezogener Daten

Im Rahmen der Nutzung des „Virtuellen Amts“ werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Nutzerdaten: Name, E-Mail-Adresse, ggf. Arbeitgeber, Zugangsdaten (Nutzerkennung, Passwort).
- Randdaten: Zeitpunkt und Art des Zugriffs, verwendetes Endgerät, Netzwerkdaten, Anmeldeversuche.

- Anwendungsdaten: Informationen zu gebuchten Terminen, genutzten Dienstleistungen, Gesprächsergebnissen, etwa ob ein Termin erfolgreich durchgeführt oder abgebrochen wurde.
- Termindaten: Name, Kontaktdaten (E-Mail, Telefonnummer), Datum und Uhrzeit des Termins, Anliegen, bei Bedarf Adresse und Geburtsdatum.
- Gesprächsdaten: Daten zu Beratung und Anträgen während des Termins, Ton- und Bilddaten der Videokonferenz in Echtzeit (keine Speicherung), ggf. vorgezeigte Ausweisdokumente.

4. Empfänger der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten sind für folgende Empfängerkategorien zugänglich:

- Beschäftigte des Landratsamts Heilbronn: Zur Organisation und Durchführung von Beratungsgesprächen, zur Protokollierung und ggf. Weiterverarbeitung in behördlichen Fachsystemen.
- Auftragsverarbeiter: Die technische Bereitstellung und Wartung des Systems erfolgt durch SYNCPILOT Deutschland GmbH & Co. KG im Auftrag der civillent GmbH sowie durch weitere spezifizierte technische Dienstleister (SAP SE & Co. KG, Hetzner Online GmbH, S.WERK GmbH, cm.com N.V., Nortal AG, msg global solutions Deutschland GmbH und Horváth AG).
- Betroffene Personen (Nutzer): Sie haben im Rahmen Ihrer Nutzung Zugriff auf Ihre eigenen Daten.
- Dritte: Eine Weitergabe an Dritte außerhalb der Behörde erfolgt nicht; berechtigte interne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können nach interner Kennzeichnung Beratungsdaten an Fachverfahren und Dokumentationssysteme übermitteln.

5. Datenübermittlung in Drittstaaten

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in Drittstaaten außerhalb der EU/des EWR findet nicht statt.

6. Löschfristen

Personenbezogene Daten werden nach folgenden Grundsätzen gelöscht:

- Nutzerdaten: Nach der Schließung eines Nutzerkontos auf Weisung des Landratsamts Heilbronn.
- Protokolldaten: Spätestens sechs Monate nach Erhebung.
- Termindaten: Nach Ablauf des jeweiligen Termins.

- Gesprächsdaten: Maximal bis zur abschließenden Archivierung durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter bzw. automatische Löschung nach 14 Tagen bei offenen Vorgängen.
- Videokonferenzdaten: Ton- und Bilddaten der Videokonferenz werden ausschließlich in Echtzeit verarbeitet und nicht gespeichert.

7. Ihre Rechte

Sie haben als betroffene Person die folgenden Rechte gemäß DSGVO:

- Auskunft über die Sie betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO)
- Berichtigung unrichtiger Daten (Art. 16 DSGVO)
- Löschung Ihrer Daten (Art. 17 DSGVO) sowie Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)
- Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DSGVO)
- Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)
- Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde

8. Ansprechpartner

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im „Virtuellen Amt“ oder zur Ausübung Ihrer Datenschutzrechte wenden Sie sich bitte an:
Landratsamt Heilbronn
Lerchenstraße 40
74072 Heilbronn
Datenschutz@landratsamt-heilbronn.de
07131 994-0

Alternativ können Sie sich an die zuständigen Produkt- und Anwendungsbetreuung wenden:
- Produktmanagement Virtuelles Amt: friederike.vonnathusius@komm.one
- Anwendungsbetreuung Online-Verwaltung: regina.moshammer@komm.one

Diese Datenschutzerklärung entspricht den Vorgaben der DSGVO und berücksichtigt die spezifischen Prozesse und technischen Gegebenheiten beim Einsatz des Produkts „Virtuelles Amt“ im Landratsamt Heilbronn.