



Datenschutzhinweise im Zusammenhang mit dem Support-Kontaktformular für Bürger*innen für Online-Dienste der Landeshauptstadt München

1. Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit

Support Kontaktformular für Bürger*innen für Online-Dienste der Landeshauptstadt München

2. Name und Kontaktdaten der*des Verantwortlichen

Verantwortlich für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten ist
die Landeshauptstadt München
IT-Referat, HA-I/A2
Agnes-Pockels-Bogen 21
80992 München
E-Mail: egovernment@muenchen.de

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Ihre personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Beantwortung Ihrer Anfrage bzw. für die Kontaktaufnahme sowie für die mit der Anfrage verbundene technische Administration verarbeitet. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit a DSGVO (Einwilligung).

Die bei jedem Zugriff auf unsere Homepage erhobenen technischen Daten (IP-Adresse, Browser-Typ und -Version, verwendetes Betriebssystem, etc.) werden von uns zur Sicherstellung der Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Satz 1 lit c DSGVO i.V.m Art. 4 Abs. 1 BayDSG verarbeitet.

4. Kategorien der personenbezogenen Daten

Bei jedem Zugriff auf unserer Homepage werden zunächst die folgenden technischen Daten erhoben:

- IP-Adresse
- Browser-Typ und -Version
- Verwendetes Betriebssystem
- Webseite, von der aus Sie uns besuchen (Referrer-URL)
- Webseite, die Sie besuchen
- Datum und Uhrzeit Ihres Zugriffs
- übertragene Datenmenge
- Zugriffsstatus (Dateien übertragen, Datei nicht gefunden etc.)

Wenn Sie die Eingabemaske in unserem Support-Kontaktformular nutzen, werden folgende personenbezogene Daten an uns übermittelt und gespeichert:

- E-Mail-Adresse (zwingende Angabe)
- Vor- und Familienname (freiwillige Angabe)
- Telefonnummer (freiwillige Angabe)

Im Zeitpunkt der Absendung der Nachricht werden zudem folgende Daten gespeichert:

- Datum und Uhrzeit des Formularversands

5. Empfänger*innen oder Kategorien von Empfänger*innen der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden zur Bearbeitung Ihrer Anfrage weitergegeben an:

Empfänger*innen innerhalb der Stadtverwaltung:

- it@M bei technischen Fragen, die nicht durch den Bürger*innen-Support geklärt werden können
- Fachabteilung(en) des jeweiligen Online-Dienstes
- Stadtkämmerei bei Fragen zur Bezahlung

Dritte:

- Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern (AKDB) bei Fragen zu Ihrem Login über das Bürger*innen-Konto

6. Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland

Es findet keine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Drittländer statt.

7. Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten

Die von Ihnen angegebenen personenbezogenen Daten (Vorname, Familienname, E-Mail-Adresse) werden nach Bearbeitung Ihrer Anfrage und Übermittlung der Lösung des Problems an Sie gelöscht.

Die Fehlerbeschreibung und die Angaben zur genutzten IT-Ausstattung werden ohne Personenbezug für weitere Lösungen gespeichert.

8. Betroffenenrechte

Sie haben gegenüber der Landeshauptstadt München als verantwortliche Stelle das Recht

- auf Auskunft über die Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten gemäß Art. 15 DSGVO (dazu gehören auch Auskünfte über Zweck, Empfänger und Dauer der Speicherung);
- auf Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten gemäß Art. 16 DSGVO;
- auf Löschung gemäß Art. 17 DSGVO;
- auf Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit gemäß Art. 18 und 20 DSGVO sowie
- der Verarbeitung Ihrer Daten jederzeit zu widersprechen gemäß Art. 21 DSGVO.

Darüber hinaus besteht unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde: <https://www.datenschutz-bayern.de/service/complaint.html>.

9. Widerruf Ihrer Einwilligung

Sollten Sie mit der Verarbeitung Ihrer Daten nicht einverstanden sein, können Sie den Kontaktvorgang jederzeit abbrechen. Es erfolgt dann kein Versand Ihrer Nachricht.

Eine einmal erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Im Falle eines Widerrufs werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen und der Widerruf wirksam ist. Die Rechtmäßigkeit der

aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung wird durch den Widerruf nicht berührt. Ihren Widerruf richten Sie bitte an egovernment@muenchen.de.

10. Angabe Ihrer Daten

Die Nutzung des Support-Kontaktformulars ist freiwillig. Allerdings können wir Ihr Anliegen ohne die abgefragten Daten (z.B. E-Mail-Adresse) nicht bearbeiten.

11. Kontaktdaten der Datenschutzbeauftragten

Die behördliche Datenschutzbeauftragte der Landeshauptstadt München erreichen Sie unter datenschutz@muenchen.de oder postalisch unter Marienplatz 8, 80331 München.