



**Gemeinsame Erklärung  
zur  
Verwaltung und Betriebsführung des Unified Communications (UC)  
Systems des Magistrats der Stadt Wien**

abgeschlossen zwischen dem

Magistrat der Stadt Wien vertreten durch  
Magistratsabteilung 01 – Wien Digital

und dem

Zentralausschuss der Personalvertretung der Bediensteten der Gemeinde Wien

## Präambel

Im Jahr 2003 wurde das Projekt ETM (Erneuerung Telefonie Magistrat) gestartet. Im Zuge dieses Projekts wurde die komplette Infrastruktur getauscht. Der Betrieb des derzeitigen Systems ist bis 2020 sichergestellt. Nach diesem Zeitpunkt ist das System „End of life“. Dies bedeutet, dass es keinen Hard- und Software-Support mehr geben wird.

Durch den Technologiewandel geht die Entwicklung immer weiter in Richtung Einsatz von Informationstechnik im Kommunikationsbereich. Dies hat zur Folge, dass die derzeit eingesetzte Technologie nicht mit der neuen Technologie kompatibel ist. Es ist daher notwendig, die bestehenden Telefone komplett zu tauschen. Der Trend geht Richtung „Unified Communication“. Dies bedeutet ein Zusammenführen sämtlicher Kommunikationskanäle, wie Sprache, Video, Nachrichten auf ein Medium. Daraus folgt ein vollständiges Zusammenwachsen von Telefonie und IT.

Ausgehend von diesen Entwicklungen betreibt und verwaltet die MA 01 – Wien Digital das Unified Communication Systems (UC System) des Magistrats und der Unternehmungen der Stadt Wien bestehend aus dem Siemens Hipath Verbund und dem Cisco Call Manager System.

Der Siemens Hipath Verbund stellt das Alt-System dar, welches durch das Cisco-System abgelöst wird. Das Siemens Hipath System besteht aus 29 TK-Kopfstellen mit logisch zugeordneten dezentralen Standorten, während sich das Cisco System zentral im Rechenzentrum der Stadt Wien befindet.

## 1. Geltungsbereich

Diese gemeinsame Erklärung gilt für alle Bediensteten der Gemeinde Wien, auf welche die Bestimmungen des § 39 des Wiener Personalvertretungsgesetzes – W-PVG, LGBl. Nr. 49/1985 in der geltenden Fassung, anzuwenden ist und erstreckt sich auf alle Arbeitsstätten im Sinne des § 2 Z 4 des Wiener Bedienstetenschutzgesetzes 1998 – W-BedSchG 1998, LGBl. Nr. 48/1998 in der geltenden Fassung, und zwar auch auf solche, die zu einem Betrieb im Sinne des Art. 21 Abs. 2 Bundes-Verfassungsgesetz – B-VG, BGBl. Nr. 1/1930 (WV) in der geltenden Fassung, gehören.

## 2. Umfang der Betriebsführung

Die Betriebsführung des UC Systems umfasst folgende zentrale Funktionen:

- Vermittlungssystem
- Alarmierungsfunktion
- Faxserver (elektronischer Empfang/Versand)
- Voicemail-Server
- Callcenter-Server
- Videokonferenzsystem
- DECT-System (digitales Schnurlossystem)
- Chatfunktion
- Präsenzstatus
- Anrufe
  - Wahlberechtigung

- Teilnehmerstatus
- Anrufübernahmegruppen
- Kurzwahlspeicher
- Sekretariatsfunktion
- Sammelanschluss
- Rufumleitung
- Namenstaste
- Direktrufaste
- Anruferliste
- Statistische Auswertungen von systemrelevanten Kennzahlen zur präventiven Qualitätssicherstellung.

### 3. Arten von Usern des UC Systems

- **Personen mit Personalnummer:**

Stammdaten zu Personen mit Personalnummer (Name, Vorname, Titel, Geschlecht) werden von der MA02 in der Viper-Datenbank eingetragen und zusätzlich mit Attributen wie z.B. LAN-User und E-Mail-Adresse über den LDAP-Verzeichnis dient dem UC System zur Verfügung gestellt und von der zuständigen Organisationseinheit der MA01 (Systemadministratoren) oder von der/dem Telkobeauftragten der jeweiligen Dienststelle mit einer Durchwahl des UC Systems verknüpft.

- **Funktionsuser:**

Funktionsuser (Personen ohne User im Netzwerk der Stadt Wien bzw. allgemeine Nebenstellen, z.B. Torsprechstellen, Sitzungszimmer) werden in der Administrationsoberfläche des jeweiligen Telefonsystems mit dem von der Kundin bzw. dem Kunden (Unternehmungen der Stadt Wien und Dienststellen des Magistrats) bekanntgegebenen Daten (Name, Bezeichnung, Dienststelle) angelegt und von der zuständigen Organisationseinheit der MA 01 (Systemadministratoren) oder von der/dem Telkobeauftragten der jeweiligen Dienststelle mit einer Durchwahl des UC Systems verknüpft.

Alle User im UC System haben Zugriff auf die unter Punkt 2. „Umfang der Betriebsführung“ angeführten Funktionalitäten. Für die Nutzung des Systems sowie für dessen Betrieb und Verwaltung werden die unter Punkt 4. „Verarbeitung von personenbezogenen Daten“ angeführten personenbezogenen Daten benötigt.

### 4. Verarbeitung von personenbezogenen Daten

#### 4.1. Rechtsgrundlagen

- Art 118 iVm 116 Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG), BGBl. Nr. 1/1930 (WV) idF BGBl. I Nr. 194/1999 (DFB)
- § 75 Verfassung der Bundeshauptstadt Wien (Wiener Stadtverfassung – WStV), LGBl. Nr. 28/1968 idgF
- § 91 Abs. 4 WStV iVm § 37 Geschäftsordnung für den Magistrat der Stadt Wien (GOM), ABI Nr. 2007/28 und Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien, ABI 2019/07A jeweils idgF

#### 4.2. Betroffene Personengruppen

- Personen mit Personalnummer (B01)

- Funktionsuser (B02)
- Vermittlungsarbeitsplätze im UC Systems des Magistrats der Stadt Wien (B03)
- Telkobeauftragte/r einer Dienststelle (B04)
- Systemadministratoren (B05)

#### 4.3. Verarbeitete Daten

Folgende Daten der jeweiligen Betroffenengruppen werden verarbeitet:

Betroffenekategorie	Datenart
B01 User im UC Systems des Magistrats der Stadt Wien und der Unternehmungen der Stadt Wien für welche die MA01 das UC System zur Verfügung stellt	Kopfnummer (Rufnummer einer Dienststelle)
	Nebenstellenummer
	Name des Teilnehmers, Titel, Geschlecht
	LANuser (wien1-Domäne)
	Funktion des Teilnehmers (Position „MitarbeiterIn“, „TeamleiterIn“ etc..)
	Daten aus Überblick-Wien (Aufgaben und Abteilungs- kürzel für Suchfunktion der VermittlungsmitarbeiterInnen)
	Informationsfeld für Vermittlungsarbeitsplätze
	E-Mail Adresse
	Rufberechtigung (Österreich/Europa/Weltweit)
	Erreichbarkeitsprofil (inkl. statusabhängige Erreichbarkeit)
	Faxerreichbarkeitsprofil
	E.164 Nummer (vollständige Rufnummer inkl. nationalem Kennzeichen)
	Rufende und Angerufene Nummer (Anruferliste intern und extern (bei extern immer inkl. E.164)
	Voicemail-Einstellungen und empfangene Voicemails
	Telefon-/Geräteeinstellungen
	Chat-Adresse (=SIP-Adresse)
	zugehörige Organisationseinheit
	Gruppeneinstellungen Anrufübernahmefunktion
	Gruppeneinstellungen Sekretariatsfunktion
	Gruppeneinstellungen Callcenterfunktion
	Gruppeneinstellungen Alarmserver
	Gruppeneinstellungen Sammelanschlussfunktion
	Anzeige Kalenderstatus
	Adresse der Dienstverrichtung (inkl. Zimmernummer)
	Präsenzstatus (z.B.: „nicht erreichbar“...) und Anruferstatus (z.B.: „In einem Anruf“, „In einer Konferenz“...)
	Rufumleitung (und alternative Nummer sofern vorhanden) und Detailsinstellungen dazu
	Einstellungen Rufnummerunterdrückung
	PIN für Web-/Videokonferenzerstellung (gehashed)
	PIN (gehashed) für Voicemail (Sprachbox) und Profilanmeldung am Hardphone (gehashed)
	PSP-Element (Verrechnungsschlüssel)
	Faxdeckblatt (hinterlegtes Muster des Faxprofils)

	Chat-Historie
	CISCO Detail Records (technische Daten für Zwecke der Qualitätsüberprüfung und Verrechnung)
	Request-Response-Logs, Application-Logs, System-Logs, Audit Logs für Admin-Anmeldungen, Access Policy Manager Logs, Local Traffic Manager Log, Connector-Logs (insb. für Zwecke des Troubleshootings)
	IP Adresse/MAC Adresse des Users, IP-Adresse der Anrufenden und sonstiger zugreifender Adressen auf die Log-Daten (i.e. der Sysadmin)
	Pagernummer
	Kontakte in Jabber
	Jabberkonfiguration
	Problem Report Log File bei Softphones
	Profilbild
	<b>B02</b>
Funktionsuser im UC Systems des Magistrats der Stadt Wien und der Unternehmungen der Stadt Wien für welche die MA01 das UC System zur Verfügung stellt (=User ohne Koppelung mit LAN-User bzw. ohne Kopplung zu VIPER/WIPIS)	Nebenstellenummer
	automatisch generierte BenutzerInnenkennung
	Bezeichnung des Funktionsusers (kann auch eine natürliche Person mit Namen, Vornamen und Titel sein)
	Funktion und Aufgabe des Funktionsusers (z.B. Videokonferenzsystem oder Angaben zur nat. Person)
	Geschlecht
	Erreichbarkeitsprofil (inkl. statusabhängige Erreichbarkeit)
	Faxerreichbarkeit
	E-Mail Adresse
	Rufberechtigung (Österreich/Europa/Weltweit)
	Faxerreichbarkeit
	E.164 Nummer (vollständige Rufnummer inkl. nationalem Kennzeichen des externen Anrufers)
	Rufende und Angerufene Nummer (Anruferliste intern und extern (bei extern immer inkl. E.164))
	Voicemail-Einstellungen und empfangene Voicemails
	Telefon-/Geräteeinstellungen
	zugehörige Organisationseinheit
	Gruppeneinstellungen Anrufübernahmefunktion
	Gruppeneinstellungen Sekretariatsfunktion
	Gruppeneinstellungen Callcenterfunktion
	Gruppeneinstellungen Alarmserver
	Gruppeneinstellungen Sammelanschlussfunktion
	Adresse der Dienstverrichtung (inkl. Zimmernummer)
	Präsenzstatus (z.B.: „nicht erreichbar“...) und Anruferstatus (z.B.: „In einem Anruf“, „In einer Konferenz“...)
	Einstellungen Rufnummerunterdrückung
	Rufumleitung (und alternative Nummer sofern vorhanden) und Detailsinstellungen dazu
	PIN (gehashed) für Voicemail (Sprachbox) und Profilanmeldung am Hardphone (gehashed)



	PSP-Element (Verrechnungsschlüssel)
	Faxdeckblatt (=hinterlegtes Muster des zugehörigen Faxprofils)
	SIP-Adresse
	CISCO Call Detail Records (Zwecke: Qualitätsüberprüfung und Verrechnung)
	Request-Response-Logs, Application-Logs, System-Logs, Audit Logs für Admin-Anmeldungen, Access Policy Manager Logs, Local Traffic Manager Logs, Connector-Logs (insb. für Zwecke des Troubleshooting)
	Standort (IP Adresse) von Anrufen (Datenbank)
	IP Adresse/MAC-Adresse des Users, IP-Adresse der Anrufenden und sonstiger zugreifender Adressen auf die Log-Daten (nur für Sys-admin)
	Pagernummer
	Kontakte in Jabber
	Profilbild
<b>B03</b> Callcenter-Agent im UC-System des Magistrats der Stadt Wien	Status in der Warteschlange (Nachbearbeitung/ Reserviert/ verfügbar/nicht verfügbar/In einem Gespräch)
	Status der eigenen Warteschlange (Anzahl wartender Anrufer, wie viele Gespräche wurden angenommen/ wie viele Gespräche wurden nicht angenommen)
	Von Admin definierter PIN sofern Callcenter-Agent ein Funktionsuser nach B02 und kein User nach B01
<b>B04</b> Telkobeauftragte einer Dienststelle des Magistrats der Stadt Wien bzw. Unternehmung der Stadt Wien	Berechtigungsstufen im UC-System (Änderungen an Berechtigungen/Funktionen einer Nebenstelle sowie Anlegen bzw. Löschen einer Nebenstelle in der eigenen Dienststelle)
<b>B05</b> Systemadministratoren des Unified Communications (UC) Systems (HIPATH und CISCO) des Magistrats der Stadt Wien sowie der Unternehmungen der Stadt Wien.	Berechtigungsstufen im UC-System (höchste Berechtigungsstufe, sämtliche Änderungen an Berechtigungen/Funktionen aller Nebenstellen)

## 5. Übermittlung von Daten

Die zu verarbeitenden Daten werden an folgende EmpfängerInnen übermittelt.

- **SachbearbeiterInnen der Telefonzentrale (STS – Vermittlung der Stadt Wien):**  
Diese verwenden eine Vermittlungsapplikation mit lesendem Datenzugriff auf verschiedene Teilapplikation um Gespräche innerhalb des Magistratsnetz vermitteln zu können.
- **alle MitarbeiterInnen der Stadt Wien und alle externen MitarbeiterInnen mit Zugriff auf das elektronische Telefonverzeichnis:**  
Diese haben aufgrund des Zugriffs auf das elektronische Telefonverzeichnis Zugang zu den dort veröffentlichten Kontaktdaten.
- **Telkobeauftragte der einzelnen Dienststellen / externen Unternehmungen:**  
Diese haben eine eingeschränkte Administrationsmöglichkeit der zugeordneten Dienststelle(n) und der damit verknüpften Nebenstellenbereiche.
- **Externe Auftragsverarbeiter:**  
Diese verarbeiten die Daten (lt. Punkt 4) zum Zweck der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen (Betriebsführungsunterstützung, Fehlerbehebung und Wartung). Mit dem externen Auftragsverarbeiter wurde ein Datenschutzvertrag abgeschlossen. Mit den einzelnen MitarbeiterInnen des Auftragsverarbeiters wurden darüber hinaus Vertraulichkeitserklärungen zur Wahrung des Datengeheimnisses abgeschlossen.

## 6. Präsenzstatus

Der Präsenzstatus soll die Zusammenarbeit in einer flexiblen Arbeitswelt erleichtern. Die Userin bzw. der User soll auf einen Blick sehen, wer für ein Gespräch verfügbar ist, dadurch wird die Kommunikation zielgerichteter und Anrufe ins Leere werden vermieden.

Der Präsenzstatus wird von der Userin bzw. dem User manuell nach den eigenen Bedürfnissen eingerichtet.

Es erfolgt keine zentrale Auswertung und keine Verknüpfung des Präsenzstatus mit dem Zeiterfassungssystem (derzeit SES). Der Präsenzstatus stellt eine Momentaufnahme dar, er wird nicht gespeichert.

Schutz der Daten bleibt Priorität:

- Keine zentrale Auswertung der Anwesenheit: Arbeitszeit wird weiter in den gewohnten Systemen (derzeit SES) erfasst und vom Präsenzstatus nicht beeinflusst.
- Keine Speicherung der Zustände im Tagesverlauf: Der Präsenzstatus ist eine Momentaufnahme der Erreichbarkeit und wird nicht aufgezeichnet.
- Kein Zugriff auf zusätzliche Daten: Das UC System vereint im Präsenzstatus nur Informationen, die auch bisher schon verfügbar waren (selbstgewählter Status, telefonische Erreichbarkeit, Anwesenheit).

## 7. Aufbewahrungsdauer der Daten bzw. Löschung der Daten

- *Stammdaten* werden unmittelbar nach Ende des Dienstverhältnisses oder nach Versetzung in eine andere Dienststelle seitens der jeweiligen Dienststelle gelöscht. Bei Löschung der Stammdaten werden mittels automatisierter Abgleiche die Daten der betreffenden Userin bzw. des betreffenden Users im UC System entfernt. Bestehende zugeordnete Verknüpfungen zu

anderen Systemen (z.B.: E-Mail-Adresse, Funktion, etc.) werden dadurch getrennt, somit sind keine personenbezogenen Daten zu dieser Userin bzw. zu diesem User im UC System vorhanden.

- *Anruferliste* ist eine Liste der ein- und ausgehenden Telefonate, die nur auf dem Endgerät der jeweiligen Userin bzw. des jeweiligen Users sichtbar ist. Diese Liste oder einzelne Einträge können von der Userin bzw. dem User selbstständig gelöscht werden. Es werden 30 Einträge angezeigt. Wird diese Anzahl an Einträgen überschritten, so wird der älteste Eintrag nicht mehr angezeigt, ist also für die Userin bzw. den User nicht mehr sichtbar.
- *Call Detail Records* sind jene Einträge der ein- und ausgehenden Telefonate, die in den zentralen Systemkomponenten gespeichert sind. Diese Einträge werden zu Zwecken der Verrechnung für die Dauer von 24 Monaten gespeichert und danach gelöscht.
- *Chathistorie (Chatverlauf)* sind Nachrichten die eine Userin bzw. ein User an eine Userin bzw. einen User oder mit mehreren anderen UserInnen in einer gemeinsamen Gruppe schreibt. Auf dem Endgerät (PC, Notebook, Tablet, Handy, etc.) selbst können UserInnen Chathistorien (Chatverläufe) in der eigenen Ansicht löschen. Es werden insgesamt 200 Chatnachrichten auf dem Endgerät der Userin bzw. des Users gespeichert. Beim Einlangen der 201 Chatnachricht wird die älteste Chatnachricht gelöscht, sodass maximal 200 Chatnachrichten am Endgerät vorhanden sind.  
Unabhängig von den Chatverläufen auf den Endgeräten werden die Nachrichten selbst für die Dauer von drei Monaten in den zentralen Systemkomponenten verschlüsselt gespeichert und danach gelöscht. Die Chatverläufe auf den Endgeräten der UserInnen können nicht zentral, sondern lediglich von den UserInnen selbst gelöscht werden. Die Auswertung dieser Nachrichten ist nicht zulässig.
- *Chathistorie (Chatverlauf) von Persistent Chatrooms:*  
Solche Chatrooms können von jeder UserIn als AdministratorIn angelegt und verwaltet werden. Diese Chatrooms können öffentlich (also für alle zugänglich) oder für einen bestimmten NutzerInnenkreis eingerichtet werden, werden in der Regel für allgemeinen Informationsaustausch und/oder als Wissensdatenbank verwendet und sind auf unbestimmte Dauer eingerichtet.  
Die Nachrichten dieser persistent Chatrooms werden auf unbestimmte Dauer in den zentralen Systemkomponenten verschlüsselt gespeichert. Bei Schließen (Löschen) eines solchen Chatrooms durch die Administratorin bzw. den Administrator werden die gesamten Inhalte des Chatrooms in den zentralen Systemkomponenten automatisch gelöscht.  
Persistent Chatrooms die ein Jahr lang inaktiv sind, werden automatisch gelöscht.
- *Logs* sind technische Protokolldaten, die verschiedenste Abläufe in den technischen Systemen dokumentieren und der Informationssicherheit dienen. Es soll einerseits dadurch sichergestellt werden, dass nur zugriffsberechtigte Personen auf das System zugreifen und andererseits sollen dadurch Störungen und ähnliches nachvollziehbar und Fehlerbehebungen rascher durchführbar sein. Diese Logs werden aus sicherheitstechnischen Gründen für die Dauer von drei Jahren gespeichert und danach gelöscht.



## 8. Aufzeichnung von Gesprächen

Diese Funktion steht den Usern nicht zur Verfügung.

**Als Ausnahme von diesem Grundsatz darf für nachstehenden Fall die Aufzeichnung von Gesprächen erfolgen:**

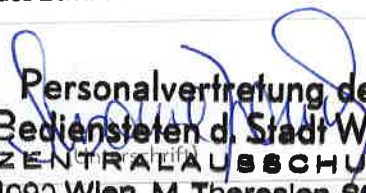
- *Drohanrufe, die beim Stadtservice Wien (Vermittlung der Stadt Wien - STS) einlangen*  
Drohanrufe, welche bei Stadtservice Wien einlangen, dürfen unter festgelegten Voraussetzungen aufgezeichnet werden:
  - Die Aufzeichnung des Gesprächs wird manuell von der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters des Stadtservice Wien, Vermittlung der Stadt Wien (STS) aktiviert.
  - Die MA 01 zeichnet aufgrund dieser Aktivierung das Gespräch auf und speichert dieses maximal 72 Stunden lang.
  - Nur für den Fall, dass der Vorfall der Sicherheitsbehörde (z.B.: LPD Wien) zur Anzeige gebracht wird, kann die entsprechende Aufzeichnung innerhalb dieser Speicherdauer von einem vereinbarten Ansprechpartner des Stadtservice Wien, das ist die Leiterin bzw. der Leiter von STS, angefordert werden.
  - Die MA 01 erstellt daraufhin einen Datenabzug der betreffenden Gesprächsaufzeichnung und übergibt diese entweder an die Leiterin bzw. den Leiter von STS oder direkt an die Sicherheitsbehörde.
  - Nach Übergabe an die Leiterin bzw. den Leiter von STS bzw. Sicherheitsbehörde werden diese Daten von der MA 01 gelöscht.

## 9. Aufzeichnung von Videokonferenzen

Aufzeichnungen von Videokonferenzen, darunter sind virtuelle Besprechungen zu verstehen, sind nicht zulässig; den Usern steht diese Funktion standardmäßig nicht zur Verfügung.

## 10. Dauer der Erklärung

Diese Erklärung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

<b>Für die Magistratsabteilung 01 – Wien Digital</b>	<b>Für den Zentralausschuss der Personalvertretung der Bediensteten der Gemeinde Wien</b>
Wien, am 01.04.2021	Wien am, 01.04.2021
Ing. Werner Nabicht	Susanne Jonak
Abteilungsleiter	Vorsitzende des Zentralausschusses
 <p>Magistrat der Stadt Wien Magistratsabteilung 01 Wien Digital Stadlauer Straße 54 und 56 1220 Wien (unterschrift)</p>	 <p>Personalvertretung der Bediensteten d. Stadt Wien <b>ZENTRALAUSSCHUSS</b> 1090 Wien, M. Theresien-Str. 11</p> 

## 11. Anhang

### Abkürzungsverzeichnis / Erläuterungen

Kurzform / Begriff	Erklärung
[Klassifizierung: Frei verfügbar]	Klassifizierungsstufe (Vertraulichkeitsstufe): Keine Einschränkung
AL-VER-Erklärung zur Unified Communication	Interne Dokumentenkennung der MA 01-Wien Digital