



Des Weiteren wurde in den Besonderen Vertragsbedingungen festgehalten, dass vor Leistungsbeginn ein Vertrag geschlossen wird, der dem Mustervertrag des hessischen Datenschutzbeauftragten zur Auftragsdatenverarbeitung zwischen einer öffentlichen Stelle und einem nicht-öffentlichen Auftragnehmer (Datenschutzvertrag) entspricht. Dieser Vertrag ist wiederum Bestandteil des eigentlichen Vertrages.

In dem geschlossenen Datenschutzvertrag verpflichtet sich das Callcenter bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Landkreises das Datengeheimnis nach § 9 HDSG zu wahren.

Dabei bestätigt der Auftragnehmer, dass ihm die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften bekannt sind.

Die durch das Callcenter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Datensicherheit werden in § 6 des Datenschutzvertrages ausführlich dargelegt.

Darin sind folgende Punkte geregelt:

- Zutrittskontrolle,
- Benutzerkontrolle,
- Zugriffskontrolle,
- Datenverarbeitungskontrolle,
- Verantwortlichkeitskontrolle,
- Dokumentationskontrolle sowie
- Organisationskontrolle.

### **Telefonische Sperrmüllanmeldung**

Die Erfassung der Sperrmüllanmeldungen erfolgt nicht über ein eigenständiges Programm, sondern ist Teil des EDV-Programms des Fachdienstes Abfallwirtschaft zur Behälterverwaltung und zum Gebühreneinzug. Es gibt bei dem Callcenter somit keine gesondert gespeicherten Daten. Das Programm des Fachdienstes Abfallwirtschaft läuft ausschließlich auf den Servern der ekom21, so dass die Datensicherheit maßgeblich von dieser Einrichtung gewährleistet wird.

Jedem Mitarbeiter des Callcenters ist eine eigene Benutzerkennung zur Anmeldung zugeordnet. Zur Identifikation muss er sich im System mit seiner User-ID und seinem Passwort anmelden.

Das Callcenter hat in dem Programm nur eingeschränkte Rechte und kann nur auf die Daten zugreifen, die für die Auftragserfüllung relevant sind. So können die Mitarbeiter des Callcenters nur auf die Daten wie z.B. Objektadressen, die Sperrmüllartikel und die für ein Grundstück hinterlegten Abfallbehälter, zugreifen. Daten mit Gebührenrelevanz oder Bankverbindungen sind nicht einzusehen.

### **Sperrmüllabholung**

Die Sperrmülllisten mit den einzelnen Anmeldungen werden durch den Fachdienst Abfallwirtschaft an den beauftragten Entsorger weitergeleitet. Die Listen sind anonymisiert und enthalten lediglich die Adresse, an welcher der Sperrmüll abzuholen ist und die angemeldeten Gegenstände.

Name und/oder Adresse der anmeldenden Person oder des Grundstückseigentümers sind auf der Einsammlungsliste nicht aufgeführt.

### **Internetanmeldung**


Die Daten zur Sperrmüllanmeldung über das Internet laufen auf einem separaten Server der ekom21, dort erfolgt die Datensicherung. Der Anmeldende gibt hierbei lediglich seine für die Sperrmüllanmeldung notwendigen Daten ein. Ein Zugriff auf die vorhandenen Daten erfolgt nicht und ist nicht möglich. Dies sind die Abholadresse (Ort, Straße, Hausnummer), die Kundendaten (Vorname, Nachname, Telefonnummer, E-Mail Adresse), sowie die abzuholenden Gegenstände (hier wird eine Auswahl vorgegeben). Erst nach der Kontrolle durch den Fachdienst Abfallwirtschaft werden sie ins System übernommen.

### **Sperrmüllannahme am Abfallwirtschaftszentrum**

Bei der Sperrmüllannahme am Abfallwirtschaftszentrum (AWZ) wird in der Regel nur das PKW-Kennzeichen erfasst, da es sich entweder um die kostenfreie „Kofferraumanlieferung“ handelt oder bar bezahlt wird. Bei Anlieferungen gegen Gebührenbescheid werden Name und Anschrift erfasst. Diese Daten in Verbindung mit der Anlieferung werden am AWZ automatisch nach einem Jahr gelöscht, sind aber bereits nach sechs Wochen nicht mehr im sichtbaren Bereich des Programms.

Die Daten der Stammkunden, die auf ihren eigenen Wunsch ins Programm genommen wurden, bleiben bis auf Widerruf im System am AWZ gespeichert. Es handelt sich hierbei fast ausschließlich um Firmenkunden.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dr. C. Schmahl". The signature is written in a cursive style on a light blue background.

Dr. Christiane Schmahl