



universität
wien

Zentraler Informatikdienst

Policy

Massmailer



Genehmigt durch Ulf Busch

Gültig ab 09.05.2020

Version 1.0

Policy Massmailer

1. Zweck

An der Universität Wien werden E-Mail-Massenaussendungen mit einer Webapplikation namens Massmailer durchgeführt. Servicebetreiber ist der Zentrale Informatikdienst (ZID).

Der Massmailer filtert ein datenführendes System auf Basis von vorab festgelegten Kriterien. Er erstellt aus den Ergebnissen eine Liste von E-Mail-Adressen, die bei Bedarf mit einfachen Personendaten wie etwa Name oder Abteilungszugehörigkeit angereichert werden können. An jene Datensätze, auf welche der*die abfragende Nutzer*in Zugriff hat, kann diese*r Aussendungen verschicken.

Die Anmeldung zum Massmailer-Service und die Verwendung der damit verbundenen Leistungen verpflichtet zur Einhaltung der vorliegenden Policy.

Diese Policy definiert Rahmenbedingungen und Verantwortlichkeiten, um einen möglichst effektiven Einsatz an der Universität Wien zu gewährleisten.

2. Nutzer*innen

Das Service steht allen Organisationseinheiten (OE) der Universität Wien sowie jenen ausgewählten assoziierten Einrichtungen, denen der ZID im Einvernehmen mit der DLE Öffentlichkeitsarbeit diese Möglichkeit einräumt, zur Verfügung.

2.1. Beantragung und Befürwortung

Das Service kann von Angehörigen der Universität Wien, die über einen gültigen u:account verfügen, stellvertretend für eine Organisationseinheit beantragt werden. Die Beantragung erfolgt über den Servicedesk der Universität Wien.

Die Zustimmung erfolgt entsprechend einem Berechtigungskonzept durch den*die Eigentümer*in der Daten und wird mit Hilfe des Servicedesks der Universität Wien abgebildet und gespeichert.

Bei der Beantragung sind folgende Daten bekannt zu geben. Diese werden im System als sogenanntes Set zusammengefasst. Der*die jeweilige Dienstvorgesetzte muss seine*ihre Zustimmung geben:

- 1) Berechtigte: Welche Personen dürfen Aussendungen tätigen? Welche Userkategorie (siehe unter 3.1) soll für die Berechtigten angelegt werden?

- 2) Organisationseinheit: Welcher Organisationseinheit sind Aussendungen zuzuordnen? Bei gemeinsamen Aussendungen ist jeweils eine hauptverantwortliche Organisationseinheit zu nennen.
- 3) Aussendungsname: Der Aussendungsname wird in der Aussendung selbst verwendet. Er soll den Inhalt und Charakter der Aussendung widerspiegeln.
- 4) Zweck und Beschreibung: Welchen Zweck verfolgt die Aussendung? Handelt es sich dabei um einen Newsletter oder eine einmalige Aussendung an Angehörige der Universität Wien?
- 5) Empfänger*innen: Sind die Empfänger*innen Angehörige der Universität Wien oder externe Personen?
 - a) Bei selbstverwalteten Listen: Herkunft des Datenmaterials
 - b) Bei automatisierten Listen: Welche Abfragen sollen hinterlegt werden? Es sind nicht alle Datenkombinationen möglich. Die gewünschten Listen werden bei der Beantragung von dem*der Beantragenden und dem ZID gemeinsam erstellt.
- 6) Impressum: Beachten Sie die Offenlegungspflicht nach § 25 MedienG. Es müssen die aussendende Einrichtung, deren Adresse und Webseite (sofern vorhanden) angegeben werden.

Es ist möglich, für eine Organisationseinheit mehrere Sets zu definieren, um sowohl Newsletter als auch einmalige Aussendungen durchführen zu können.

2.2. Anmeldung

Das An- und Abmelden erfolgt über das Web Single Sign-on der Universität Wien.

2.3. Änderung von Zuständigkeiten

Allfällige Änderungen von Berechtigungen und Zuständigkeiten oder Veränderungen am generellen Charakter einer Aussendung liegen in der Verantwortung der Nutzer*innen im Einvernehmen mit der Organisationseinheit. Sie sind von dieser zeitgerecht vorab an den Servicebetreiber (ZID) zu kommunizieren. Anfragen und Änderungen können über den Servicedesk der Universität Wien eingebracht werden.

2.4. Abmeldung

Die Abmeldung als Versandberechtigte*r ist über den Servicedesk der Universität Wien abzuwickeln. Die jeweilige Organisationseinheit ist für die Meldung von Änderungswünschen zuständig. Scheidet eine Person aus dem Personalstand der Universität Wien aus, verliert diese automatisch alle Berechtigungen

im Massmailer. Die Universität Wien prüft die Bereiche und Versandberechtigten regelmäßig, um Missbrauch vorzubeugen.

3. Aussendungen

3.1. Userkategorie

Im System stehen für versandberechtigte Personen unterschiedliche Userkategorien zur Verfügung: *Standard User*, *Power User* mit erweiterten Designmöglichkeiten, *Admin User* mit Importfunktion sowie *Superadmin User* mit Verwaltungsfunktion. Jeder Userkategorie liegt ein vordefiniertes Berechtigungsschema zugrunde.

3.2. Inhaltliche Verantwortung

Jede versandberechtigte Person ist für den Inhalt der Aussendungen verantwortlich (siehe auch unter 5).

Bei der Gestaltung der Aussendungen (unter anderem bezüglich Inhalt, Formulierung, Aufmachung, Häufigkeit, zur Häufigkeit siehe unter 3.4 und 3.7) ist, insbesondere bei Aussendungen an größere Empfänger*innenkreise, darauf zu achten, dass eine Gesamtkoordination der Kommunikation der Universität Wien sichergestellt ist. Ziel dabei ist es, dass für den jeweiligen Empfänger*innenkreis die Informations- und Servicequalität höchstmöglich ist (unter anderem zielgruppenadäquate Relevanz, keine doppelten Informationen, nicht mehrere Aussendungen an einem Tag). Dies betrifft insbesondere Aussendungen durch Dienstleistungseinrichtungen/SPL/SSC, da diese in ihrem jeweiligen Wirkungsbereich für die Universität Wien kommunizieren. Zur terminlichen Koordination siehe unter 3.7.

3.3. Layout

Das Layout muss den im Intranet verfügbaren Corporate-Design-Vorgaben der Universität Wien entsprechen, um eine hohe Wiedererkennbarkeit zu gewährleisten. Das Corporate Design Manual dient als Richtlinie für die Gestaltung von Aussendungen. Auf dieser Basis wurde ein Grundlayout erstellt, das auch auf mobilen Geräten (Smartphones, Tablets) gut funktioniert. In diesem Layout gibt es verschiedene Inhaltselemente (nur Text, Text mit Bild, nur Bild etc.), aus denen eine Aussendung erstellt werden kann.

Abweichungen vom vorgegebenen Layout sind nur möglich, wenn die Aussendung gemeinsam mit Kooperationspartner*innen verschickt wird. Derartige Sonderwünsche (etwa Platzierung eines zweiten Logos, Änderung beim Footer) sind beim ZID über den Servicedesk der Universität Wien zu beantragen und werden auf diesem Wege mit der DLE Öffentlichkeitsarbeit abgestimmt.

Im Falle einer Nutzung des Systems durch die Hochschüler*innenschaft an der Universität Wien bzw. ihre Organe wird eine abweichende grafische Gestaltung zur Verfügung gestellt.

Jede Aussendung beinhaltet den standardisiert vorgegebenen Header und Footer inklusive Hinweis auf die derzeit geltende Datenschutzerklärung sowie einen Abmeldelink.

3.4. Häufigkeit

Die Empfehlung zur Frequenz von Aussendungen hängt vom Anlass, von der Art der Aussendung und gegebenenfalls von der Größe des Empfänger*innenkreises ab:

- Für einen regulären Newsletter, der von einer Organisationseinheit an einen breiten Empfänger*innenkreis verschickt wird, wird eine durchschnittliche Häufigkeit von 6- bis 12-mal pro Jahr empfohlen (Voraussetzung: jeweils zielgruppenadäquat relevante Information).
- Aussendungen, die innerhalb einer Organisationseinheit an einen überschaubaren Empfänger*innenkreis verschickt werden, können diese Häufigkeit bei Bedarf überschreiten.
- Im Falle einer akuten Störung oder Krisensituation kann jederzeit anlassbezogen eine Nachricht gesendet werden. Bitte Besonnenheit bewahren, vor allem vor einem Versand an breite Empfänger*innenkreise! Die DLE Öffentlichkeitsarbeit sollte informiert werden und leistet auf Anfrage gerne Unterstützung.

Um die Anzahl der Aussendungen an einem Tag bzw. innerhalb einer kurzen Zeitspanne so gering wie möglich zu halten, übernimmt die DLE Öffentlichkeitsarbeit die Koordination der Aussendungen, die an mehrere Einheiten versendet werden (siehe unter 3.7).

3.5. Größe

Die Größe einer Aussendung ist bei deren Erstellung durch die im System angebotene Möglichkeit einer Testaussendung an den*die Versender*in selbst zu überprüfen. Bei Aussendungen an weniger als 1.000 Empfänger*innen darf die Aussendung inklusive Anhängen maximal 500 KB groß sein. Bei Aussendungen, die an mehr als 1.000 Empfänger*innen übermittelt werden, darf die Aussendung maximal 80 KB groß sein. Bilder und größere Dokumente müssen per Link eingebunden werden. Sollten Versender*innen gegen diese Vorgaben verstoßen, behält sich der Servicebetreiber das Recht vor, Aussendungen zu unterbinden.

3.6. Empfänger*innen

Bei selbstverwalteten Listen (sogenannten *Channels*), die meist für Newsletter genutzt werden, trägt der*die Ersteller*in die Verantwortung für die rechtskonforme Verwendung der Datenkategorien (Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse). Das System verfügt über eine DSGVO-konforme Möglichkeit der Datenhaltung sowie An- und Abmeldung von Empfänger*innen.

Bei automatisierten Listen werden die Empfänger*innen tagesaktuell aus den datenführenden Systemen abgefragt. Das hinterlegte Datenmodell wird während der Beantragungsphase zwischen dem*der Beantragenden und dem ZID erstellt und bei Änderungen gemeinsam angepasst.

3.7. Koordination der Aussendungen

Die DLE Öffentlichkeitsarbeit übernimmt die Koordination von Aussendungen hinsichtlich Versanddatum und Inhalt, wenn Aussendungen an Empfänger*innen in zwei oder mehr Organisationseinheiten oder Aussendungen an Studierende in mehr als einer Studienprogrammleitung geplant sind. Ziel ist es, mehrere Aussendungen an einem Tag bzw. innerhalb kurzer Zeit sowie inhaltliche Doppelungen zu vermeiden. Die jeweils für den Versand berechtigten Personen verpflichten sich, die DLE Öffentlichkeitsarbeit zeitgerecht (mindestens drei Arbeitstage) vor dem geplanten Versand zu informieren.

4. Unzulässige Verwendung

- 1) Eine Verwendung für **private, kommerzielle oder gewerbliche Zwecke** ist nicht gestattet.
- 2) Eine **übermäßige Verwendung** ist unzulässig (siehe unter 3.4.).
- 3) **Werbung** ist unzulässig.
- 4) Eine Verwendung mit dem Ziel von **illegalen Handlungen sowie der Versuch, unberechtigt Zugang zu Systemen oder Informationen** zu erlangen, sind unzulässig.
- 5) Jede Aussendung, welche die **öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährdet** oder welche **gegen Gesetze verstößt**, ist unzulässig.
- 6) Eine Verwendung, die eine **Belästigung oder Verängstigung** anderer Nutzer*innen bewirkt, ist unzulässig.
- 7) Jegliche Verwendung, die andere Nutzer*innen oder Empfänger*innen **behindert oder das gute Funktionieren von Services** und angeschlossenen Systemen **stört**, ist unzulässig.

5. Entzug der Benutzungsbewilligung

Der ZID behält sich das Recht vor, bei Verdacht auf unzulässige Verwendung des Service für die betreffende Organisationseinheit oder den*die betreffende*n Versandberechtigte*n zu sperren und gleichzeitig die betreffende Organisationseinheit zu informieren, um eine schnellstmögliche Fortsetzung einer zulässigen Nutzung des Services zu ermöglichen.

6. Weitere einzuhaltende Bestimmungen und Empfehlungen

- Code of Conduct der Universität Wien
- Datenschutzerklärung der Universität Wien
- Datenschutz-Richtlinie der Universität Wien
- Leitlinie und Empfehlungen zum geschlechterinklusive Sprachgebrauch in der Administration der Universität Wien (2019)
- Social Media Guidelines für Mitarbeiter*innen
- Policy Web Single Sign-on
- Telekommunikationsgesetz
- u:account-Benutzungsordnung
- WWW-Richtlinien der Universität Wien