

**ANFRAGE** von Beat Hauser (GLP, Rafz), Martin Huber (FDP, Neftenbach) und Davide Loss (SP, Thalwil)

Betreffend Öffentlicher Verkehr im Kanton Zürich (ZVV)

---

In der letzten Zeit haben Cyberkriminelle vermehrt auch öffentliche Institutionen ins Visier genommen, wie zum Beispiel die SBB und den Bund. Somit ist es nur eine Frage der Zeit, dass auch der ZVV Opfer eines solchen Angriffs wird.

Gemäss Medienberichten verkauft der ZVV 70% und mehr Billette online. Er baut die besetzten Bahnhöfe ab, reduziert die Ticketautomaten und setzt sich im Zusammenschluss des Verbands öffentlichen Verkehrs für IT-Lösungen ein.

Die Bussen werden ebenfalls auf Minuten genau erstellt, obwohl die Services nicht 7x24 Stunden verfügbar sind. Die entsprechenden Unterbrüche der Telecom-Betreiber sowie die Verfügbarkeit der SBB/ZVV IT-Services müssen seitens des Dienstleisters gewährleistet werden.

Deshalb die nachfolgenden Fragen

Fragen zum Datenschutz:

1. Wie sicher sind die Daten der ZVV-Kunden, da diese ja auch für Kriminelle sehr interessant sind u.a. Bewegungsdaten, Bankkonti, Kreditkarten,
2. Welche Strategie verfolgt der ZVV im Bereich IT-Security, wenn sogar der Swisspass mit Fake Mails verifiziert werden soll?

Frage zur Verfügbarkeit:

3. Wie stellt der ZVV die Servicezeiten 7x24 Stunden zu 99% sicher?
4. Wie geht der ZVV mit Kunden um, die aus technischen Gründen, wegen nicht verfügbarer Systeme, überlasteter Telecom-Netze, keine Tickets rechtzeitig kaufen konnten.
5. Wie informiert der ZVV seine Kontrolleure über Störungen der IT-Systeme, um Kundenärger aufgrund nicht verfügbarer Systeme des Anbieters zu schützen (IT-ZVV, Telecom-Anbieter [Grossausfälle der Swisscom als Beispiel])?
6. Da der ZVV über 70% seiner Tickets über Online-Kanäle verkauft und in Zukunft alle Tickets über Online-Kanäle vertreiben will, müsste die Beweislast, dass der Kunde sein Ticket nicht ordnungsgemäss kaufen konnte, zum Betreiber der Dienstleistung übergehen. Ist der ZVV dahingehend vorbereitet?

Fragen zur Erfüllung und Anpassung der Gesetze:

7. Wie will der Regierungsrat sicherstellen, dass auch Personen, die mit wirtschaftlicher Sozialhilfe unterstützt werden, Zugang zu einem Smartphone haben? Wäre die Beschaffung eines Smartphones als situationsbedingte Leistung zu qualifizieren? Drängt sich aus Sicht des Regierungsrats eine Anpassung der Rechtsgrundlagen auf?
8. Welche kostenneutrale Dienstleistung für den Kunden stellt der ZVV zur Verfügung, um Menschen mit Beeinträchtigung, (Stichwort EMRK) resp. Kinder und Senioren auf die Zukunft hin zu schulen (Hintergrund, die heutigen technischen Mittel sind nicht einfach für obgenannte Zielgruppe zu bedienen [Bsp. Stadtnetze, Mehrfahrtenkarte, Rundreisetickeets, ...])?

9. Gibt es Kostenrechnung, die die Rentabilität der zukünftigen reinen IT-Lösungen mit den 99% Verfügbarkeit ausweisen inkl. in der Borschüre «Strategie erläuternder Bericht» des ZVV, Juni 2023, Herausgeber ZVV Zürcher Verkehrsverbund erwähnten Dienstleistungen im Vergleich zu der heutigen bestehenden Lösung?

Beat Hauser  
Martin Huber  
Davide Loss