

Pflichtinformation zur Verarbeitung personenbezogener Daten (gem. Art. 13 DSGVO)

Verarbeitungszweck: Supportanfragen im Ticketsystem

Informationen der betroffenen Personen bei Direkterhebung

Verantwortlicher:	ASPICON GmbH, Hartmannstr. 7, 09111 Chemnitz vertreten durch die Geschäftsführer Steffen Fenger und Dirk Melzer
Datenschutzbeauftragter:	Ingo Krause – Datenschutzbeauftragter c/o ASPICON GmbH, Hartmannstr. 7, 09111 Chemnitz E-Mail: datenschutz@aspicon.de

Angaben zur Verarbeitungstätigkeit

Zwecke der Verarbeitungstätigkeit:	Wir verarbeiten deine Daten im Ticketsystem für die Bearbeitung von Supportanfragen. Es werden darin ausschließlich personenbezogene Kontaktdaten passend zum jeweiligen Ticket verarbeitet, um zu identifizieren, welche Kontaktperson des Kunden das Ticket eröffnet hat und weiter bearbeitet. Zudem sind diese Daten erforderlich, um ggf. auch telefonische Rücksprachen mit der Kontaktperson des Kunden außerhalb des Ticketsystems abzuhalten.
Rechtsgrundlage der Verarbeitungstätigkeit:	Die Verarbeitung ist für die Erfüllung eines Vertrags oder einer vorvertraglichen Maßnahme gem. Art. 6 Abs. 1 lit. b DS-GVO erforderlich.
Kategorien von Empfängern intern:	IT Administratoren, Projekt- und Service Manager, sofern erforderlich Kundenbetreuer
Kategorien von Empfängern extern:	Auftragsverarbeiter (Auftragsverarbeiter i. S. d. Art. 4 i. V. m. Art. 28 DS-GVO) Auftragnehmer (Auftragsverarbeiter): Atlassian Pty Ltd, Level 6, 341 George Street, Sydney NSW 2000, Australien
Datentransfer in ein Drittland:	Der Verantwortliche plant die personenbezogenen Daten in folgende Drittländer zu übermitteln: Australien (Sitz des Unternehmens). Die Datenhaltung erfolgt im EU Cluster von AWS in Frankfurt/Main. Es gelten Standarddatenschutzklauseln gem. Art. 46 Abs. 2 lit. c DS-GVO, die von der EU-Kommission gemäß dem Prüfverfahren nach Artikel 93 Absatz 2 DS-GVO erlassen wurden. Ein Transfer Impact Assessment (TIA) liegt vor.

Zusätzliche Informationspflichten

Speicherdauer der personenbezogenen Daten:	<p>Die Daten werden unbegrenzt aufbewahrt, da die Tickets immer wieder auch für Recherchezwecke bestimmter Fehlerbilder verwendet werden.</p> <p>Sofern ein Mitarbeiter des Kunden das Unternehmen verlässt, wird dessen Zugang zum System deaktiviert und damit anonymisiert, d.h. die pbD werden vom jeweiligen Ticket entkoppelt und somit ist nicht mehr nachvollziehbar wer das Ticket ursprünglich eröffnet hat.</p>
Rechte der betroffenen Person:	<p>Gegenüber dem Verantwortlichen, hast du über die dich betreffenden personenbezogenen Daten ein Recht auf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auskunft (gem. Art. 15 DS-GVO), • Berichtigung (Art. 16 DS-GVO), • Löschung (Art. 17 DS-GVO), • Einschränkung der Verarbeitung (Art. 17 Abs. 1 DS-GVO), • Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DS-GVO) sowie das • Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO). <p>Möchtest du von deinen Rechten Gebrauch machen, wende dich bitte an den oben genannten Datenschutzbeauftragten.</p>
Beschwerderecht:	Du hast ein Recht auf Beschwerde, bei der zuständigen Aufsichtsbehörde.
Pflicht zur Bereitstellung der personenbezogenen Daten:	Die Bereitstellung der personenbezogenen Daten über die betroffene Person ist teilweise gesetzlich oder vertraglich vorgeschrieben. Die betroffene Person ist verpflichtet die personenbezogenen Daten bereitzustellen.
Folgen der Nichtbereitstellung:	Ohne Bereitstellung der Daten ist keine Identifikation und damit kein Support möglich.
Automatisierte Entscheidungsfindung:	Es erfolgt keine automatisierte Entscheidungsfindung bzw. Profiling.
Ergänzender Hinweis:	<p>Die ASPICON GmbH darf im Rahmen der Online Bearbeitung von Support Tickets in der Cloud keine Daten von natürlichen Personen verarbeiten, welche ASPICON Kunden in Ihren jeweiligen Datenbanken verwalten.</p> <p>Alle Nutzer (interne Mitarbeiter sowie Kunden) werden daher explizit darauf hingewiesen, im Ticketsystem keinesfalls konkrete personenbezogene Daten dieser Art zu hinterlegen.</p>

Stand: 29.08.2022