

# **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 den Geschäftsführer Dirk Melzer                                |
| Datenschutzbeauftragter: | Ingo Krause – Datenschutzbeauftragter<br>c/o ASPICON GmbH, Hartmannstr. 7, 09111 Chemnitz<br>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:           | -  |
| Datentransfer in ein Drittland:             | Es liegt keine geplante Übermittlung in Drittstaaten vor.  |

### Zusätzliche Informationspflichten

|   |   |
|---|---|
| Specherdauer der personenbezogenen Daten:               | Die Daten werden unbegrenzt aufbewahrt, da die Tickets immer wieder auch für Recherchezwecke bestimmter Fehlerbilder verwendet werden.  |
| 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"> <li>• Auskunft (gem. Art. 15 DS-GVO)</li> <li>• Berichtigung (Art. 16 DS-GVO)</li> <li>• Löschung (Art. 17 DS-GVO)</li> <li>• Einschränkung der Verarbeitung (Art. 17 Abs. 1 DS-GVO)</li> <li>• Widerspruch gegen die Verarbeitung (Art. 21 DS-GVO)</li> <li>• sowie</li> <li>• Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO).</li> </ul> <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.  |

Stand: 06.01.2026