

Für die Leistung

Service & Support, Helpdesk und Fernwartung

zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Online-Variante

Stand April 2018, Version: 1.1

Ergänzend zur Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ist die Anlage AV Leistungen Bestandteil der Vereinbarung entsprechend den Hauptvereinbarungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer.

Gegenstand und Dauer der Verarbeitung:

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber Leistungen im Rahmen von Service & Support zur Verfügung und verarbeitet im Rahmen der vereinbarten Leistungserbringung sowie für gesonderte Service- und Supportleistungen und bei Fernbetreuung personenbezogener Daten im Auftrag des Auftraggebers, bzw. führt Leistungen und Tätigkeiten aus, im Rahmen derer ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

Die Verarbeitung erfolgt zeitlich unbefristet. Die in den jeweiligen Hauptvereinbarungen geregelten Kündigungsfristen bleiben unberührt.

Konkretisierung des Auftragsinhalts

Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten:

Service & Support, Helpdesk und Fernwartung ist das Erbringen von Service & Supportleistungen welcher telefonischen Support, Fernzugriff auf ITK-Systeme oder Vor-Ort-Service, Fehleranalysen, Fehlerkorrekturen von Datenbanken und Software, Support bei Softwareeinführung, Einrichtung und Konfiguration von ITK-Systemen, Hardwarewartung und -austausch, Schulungen und dergleichen beinhaltet.

Verarbeitung in Drittstaaten:

Es erfolgt keine Übermittlung in Drittstaaten, bzw. es ist keine Übermittlung geplant.

Art der personenbezogenen Daten und Datenkategorien und Kategorien betroffener Personen:

Von der Datenverarbeitung sind grundsätzlich die den betreuenden Systemen betreffenden Systemeinstellungen, Zugangs-, Steuerungs- sowie Sicherheitseinstellungen, Steuerungs- und Konfigurationsdaten sowie Hilfsdaten von Applikationen, die zur Vertragserfüllung benötigt werden, u.a. Updates, Virensignaturen, Skripte, Logdateien, IP-Adressen usw., sowie Angaben und Anfragen des Auftraggebers an den Auftragnehmer in Form von allgemeinen Anfragen, Fehler- und Wartungsmeldungen, allgemeine Hinweise usw. betroffen.

Weiterhin sind folgende Daten und/oder Datenkategorien betroffen, die der Auftraggeber im Rahmen seiner Leistungserbringung gegenüber seinen Kunden verarbeitet bzw. verarbeitet hat bzw. auf die ein Zugriff nicht ausgeschlossen werden kann.

- Diese können im Einzelnen sein:

Betroffene Personen	Art der personenbezogenen Daten und Datenkategorien des jeweiligen Betroffenen
Kunden, Geschäftspartner,	Kundennummer, Aktivitätsnummer, individuelle Beschreibung, Datum und

Dienstleister, weitere Dritte	Uhrzeit der Leistungsausführung, Leistungsaufwand, Gegenstand der Leistung, Stammdaten, Kommunikationsdaten, Vertragsstammdaten, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten, Planungs- und Steuerungsdaten, Freiwillige Angaben der Betroffenen, Position, Kontakthistorie, Vertragsdaten, Verbindungsdaten, Verkehrsdaten, Identifikationsdaten, Adressdaten, Bewegungsdaten und weitere personenbezogene Daten, die in den jeweiligen Applikationen des jeweiligen ITK-Systems gespeichert sind.
Mitarbeiter, Mitarbeiter von Kunden, weitere Dritte	Firmenzuordnung, individuelle Beschreibung, Datum und Uhrzeit der Leistungsausführung, Leistungsaufwand, Gegenstand der Leistung, Kommunikationsdaten, Position, Kontakthistorie, Verbindungsdaten, Verkehrsdaten, Identifikationsdaten, Adressdaten, und weitere personenbezogene Daten, die in den jeweiligen Applikationen des jeweiligen ITK-Systems gespeichert sind.
Anwender/Nutzer des Programms	Aufzeichnung von Interaktionen des Nutzers bei der Nutzung des Programms zum Nachweis der Erfüllung gesetzlicher Pflichten