



Informationspflichten gemäß Artikel 13 und 14 DSGVO für das Open-Source-Helpdesk-System Zammad

Um unsere Informationspflichten nach gemäß Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) zu erfüllen, stellen wir nachfolgend gerne unsere Informationen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der Nutzung von dem Open-Source-Helpdesk-System Zammad dar:

Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich?

Karls Markt OHG
Purkshof 2
18182 Rövershagen

Weitere Informationen zu unserem Unternehmen, Angaben zu den vertretungsberechtigten Personen und auch weitere Kontaktmöglichkeiten sind im Impressum auf unserer Internetseite zu finden: <https://www.karls.de/>

Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Bei der Nutzung von dem Helpdesk-System werden verschiedene Datenarten verarbeitet. Die Daten werden direkt bei der betroffenen Person erhoben. Folgende personenbezogene Daten sind Gegenstand der Verarbeitung:

- Personenbezogene Daten, welche in Fragen an Fachexperten enthalten sein können
- Kundendaten: E-Mailadresse, Name, Vorname, IP Adresse
- ggf. weitere vom Kunden gesendete Daten; Chatprotokolle

Zu welchem Zweck werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet?

Wir nutzen das Helpdesk-System Zammad für unseren Produkt- und Service-Support, insbesondere zur Bearbeitung von Kundenanfragen via E-Mail. Der Quellcode ist Eigentum der Zammad Stiftung und Open Source unter der Lizenz GNU AGPLv3. Die Zammad GmbH stellt die Software als gehostete Cloud-Lösung bereit.

Auf welcher Rechtsgrundlage werden die Daten verarbeitet?

Soweit personenbezogene Daten von Kunden bei der Durchführung von unserem Produkt- und Service-Support verarbeitet werden, ist Artikel 6 Abs. 1 lit. b DSGVO Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung. Neben der Datenverarbeitung zur Erfüllung von Verträgen sind weitere Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung personenbezogener Daten möglich:

- Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO)
- Datenverarbeitung auf Basis einer Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO)
- Datenverarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung (Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO)

Wie lange werden die Daten gespeichert?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nur solange diese für den jeweiligen Zweck erforderlich ist. Die Dauer der Aufbewahrung richtet sich nach verschiedensten Rechtsgrundlagen, die unterschiedliche Aufbewahrungsfristen vorsehen. So sind u.a. aus Gründen der Beweissicherung in Haftungsfällen, der Abrechnung und Sicherung unserer Ansprüche sowie der Vorgaben der ordnungsgemäßen Buchführung unterschiedliche Fristen maßgebend.

Wo werden Ihre Daten verarbeitet?

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich innerhalb der EU oder des Europäischen Wirtschaftsraumes. Eine Beauftragung an Subunternehmer außerhalb der EU oder des Europäischen Wirtschaftsraumes ist nur zulässig, solange entsprechende EU-Standartvertragsklauseln abgeschlossen wurden und die Subunternehmer angemessene Datenschutzgarantien bieten.



An welche Empfänger werden die Daten weitergegeben?

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte findet grundsätzlich nur statt, wenn dies für die Durchführung vom Produkt- und Service-Support erforderlich ist, die Weitergabe auf Basis einer Interessenabwägung zulässig ist, wir rechtlich zu der Weitergabe verpflichtet sind oder insoweit eine Einwilligung erteilt wurde.

Ihre Rechte als „Betroffene/r“

Ihnen stehen sog. Betroffenenrechte zu, d.h. Rechte, die Sie als im Einzelfall betroffene Person ausüben können. Diese Rechte können Sie uns gegenüber geltend machen. Sie ergeben sich aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung:

- **Recht auf Auskunft, Art. 15 DSGVO**
Sie haben das Recht auf Auskunft über die Sie betreffenden gespeicherten personenbezogenen Daten.
- **Recht auf Berichtigung, Art. 16 DSGVO**
Wenn Sie feststellen, dass unrichtige Daten zu Ihrer Person verarbeitet werden, können Sie Berichtigung verlangen. Unvollständige Daten müssen unter Berücksichtigung des Zwecks der Verarbeitung vervollständigt werden.
- **Recht auf Löschung, Art. 17 DSGVO**
Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer Daten zu verlangen, wenn bestimmte Löschründe vorliegen. Dies ist insbesondere der Fall, wenn diese zu dem Zweck, zu dem sie ursprünglich erhoben oder verarbeitet wurden, nicht mehr erforderlich sind.
- **Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Art. 18 DSGVO**
Sie haben das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten. Dies bedeutet, dass Ihre Daten zwar nicht gelöscht, aber gekennzeichnet werden, um ihre weitere Verarbeitung oder Nutzung einzuschränken.
- **Recht auf Widerspruch gegen unzumutbare Datenverarbeitung, Art. 21 DSGVO**
Sie haben grundsätzlich ein allgemeines Widerspruchsrecht auch gegen rechtmäßige Datenverarbeitungen, die im öffentlichen Interesse liegen, in Ausübung öffentlicher Gewalt oder aufgrund des berechtigten Interesses einer Stelle erfolgen.
- **Recht auf Datenübertragbarkeit, Art. 20 DSGVO**
Sie können verlangen, eine Kopie der Sie betreffenden personenbezogenen Daten in einem üblichen und maschinenlesbaren Dateiformat zu erhalten.

Unser Datenschutzbeauftragter

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten in unserem Unternehmen benannt. Sie erreichen diesen unter folgenden Kontaktmöglichkeiten:

Wirtschaftskontor Weinert
Datenschutzbeauftragter TÜV: André Weinert
Beim Wendentor 1, 18055 Rostock
E-Mail: dsb@karls.de

Ihr Beschwerderecht

Selbstverständlich haben Sie auch das Recht auf Beschwerde bei der Datenschutz-Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer Daten datenschutzrechtlich nicht zulässig ist. Dies ergibt sich aus Art. 77 DSGVO. Die Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde kann formlos erfolgen.

Der Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Mecklenburg-Vorpommern
Werderstraße 74a
19055 Schwerin
Telefon: +49 385 59494 0 E-Mail: info@datenschutz-mv.de
Telefax: +49 385 59494 58 Web: www.datenschutz-mv.de; www.informationsfreiheit-mv.de