



Abteilung 1 Fachabteilung 11 C - Informationstechnologie

## 1. Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit

**Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)**

## 2. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Landratsamt Nürnberger Land  
Waldluststr. 1  
91207 Lauf an der Pegnitz  
Tel.: 09123/950 - 0  
Fax: 09123/950 - 8009  
E-Mail: info@nuernberger-land.de

## 3. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Landratsamt Nürnberger Land  
Behördliche Datenschutzbeauftragte des Landratsamtes Nürnberger Land  
Waldluststr. 1  
91207 Lauf an der Pegnitz  
Tel.: 09123/950 - 6052  
Fax: 09123/950 - 7052  
E-Mail: datenschutz@nuernberger-land.de

## 4. Zweck und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

### 4a) Zweck der Verarbeitung

Um Ihre Anfragen möglichst schnell beantworten zu können, nutzen wir ein Ticketsystem und verarbeiten so personenbezogene Daten. Das Ticketsystem ermöglicht es, Supportanfragen zu sortieren und zu strukturieren, sowie nach Kategorien zu ordnen, um sie so schneller den zuständigen Personen innerhalb des SG 11 C zuzuordnen und immer den Status des Tickets im Auge behalten zu können.

### 4b) Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Sofern Sie unseren Dienst freiwillig in Anspruch nehmen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf Basis einer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.  
Sofern Sie unsere Dienste aufgrund eines Vertrag beanspruchen ist die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.  
Sofern Daten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verarbeitet werden, ist dies ein Fall des Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO.

## 5. Betroffene Personen und Empfänger

### 5a) Betroffene Personen (Kategorien)

Daten erheben wir formular-basiert auf den jeweiligen Zweck bezogen. Dabei handelt es sich um personenbezogene Daten von Ihnen wie Name, E-Mail-Adresse, Organisation/SG in dem Sie tätig sind, oder das Projekt. Daten können uns über unser Ticketsystem

- durch die Führungskraft zur Bereitstellung der erforderlichen Hard- und Software mitgeteilt werden
- von Ihnen selbst zur Aufnahme von Störungsmeldungen bzw. Service-Anfragen. Diese Erhebung erfolgt zum Zweck der Prüfung Ihres Antrags und zur Kontaktaufnahme mit Ihnen.

### 5b) Empfänger der Daten

Das System wird vorrangig durch die Mitarbeiter/innen des SB 11C-IT technisch und inhaltlich betreut und auf eigenen Servern betrieben. Zugriff auf alle im Ticketsystem vorhandenen Supportanfragen haben nur administrierte Mitarbeiter/innen des SB 11C.



Abteilung 1 Fachabteilung 11 C - Informationstechnologie

## 6. Übermittlung von Daten

### 6a) Die Daten werden an folgende Stellen zur Weiterverarbeitung weitergeleitet:

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an andere Einrichtungen findet in der Regel nicht statt. In manchen Fällen ist das SG 11-C auf die Unterstützung bei der Eingrenzung und Beseitigung von Störungen an einem Dienst (Programm/Software...) angewiesen und hat hierfür entsprechende Support- und Wartungsverträge mit diesen externen Firmen geschlossen. Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist dabei grundsätzlich nicht Teil des Aufgabenbereichs der externen Firmen. Die externen Firmen haben aber potentiell Zugriff auf bestimmte Kategorien von personenbezogenen Daten (IP-Adressen, LRZ-Kennung). Das SG 11-C muß zur Aufgabenerfüllung der externen Firma dieser mitunter Daten wie z.B. Protokoll Daten oder Speicherauszüge, die auch personenbezogene Daten enthalten können, übermitteln. Derlei lässt sich trotz entsprechender Maßnahmen nicht immer vermeiden, da wir ansonsten unsere Dienste nicht in der bekannten Qualität und Verfügbarkeit anbieten könnten. Sie verarbeiten personenbezogene Daten nur in unserem Auftrag und strikt nach unseren Weisungen auf der Grundlage entsprechender Verträge über eine Auftragsverarbeitung. Dazu gehört u.a., dass die Daten von den externen Firmen nach Abschluss der Support- oder Wartungsarbeiten unverzüglich gelöscht werden.

### 6b) Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland (Wenn ja Land und Rechtsgrundlagen)

Es findet keine Übermittlung an ein Drittland statt.

## 7. Dauer der Speicherung der personenbezogenen Daten (Bitte Rechtsgrundlagen angeben)

Damit wir Ihnen immer möglichst schnell weiterhelfen können, heben wir Ihre Anfragen und Daten für einen angemessenen Zeitraum auf, um z.B. bei Rückfragen nach längerer Zeit noch alle Informationen zur Verfügung zu haben. Ein "Supportfall"/"Ticket" umfasst die Kommunikation zwischen Ihnen und uns. Sie schicken uns eine Anfrage, auf die wir Ihnen antworten. Je nachdem, ob das Problem sofort gelöst ist oder es noch weitere Rückfragen gibt, kann es sein, dass es zu einem wiederholten Mailwechsel kommt. Wenn Sie uns eine neue Nachricht (z.B. mit einem anderen Betreff) schreiben, so wird ein neuer Supportfall bzw. ein neues Ticket aufgemacht. Spätestens zwei Jahre nach der letzten Kommunikation wird ein Supportfall/Ticket gelöscht.

## 8. Betroffenenrechte

Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen folgende Rechte zu:

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO).

Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO). Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen (Art. 17, 18 und 21 DSGVO). Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben oder ein Vertrag zur Datenverarbeitung besteht und die Datenverarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren durchgeführt wird, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO). Sollten Sie von Ihren oben genannten Rechten Gebrauch machen, prüft die öffentliche Stelle, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind.

Weiterhin besteht ein Beschwerderecht beim Bayerischen Landesbeauftragten für Datenschutz (Schreiben: Postfach 22 12 19, 80502 München, Anrufen: 089 212672-0, Faxen: 089 212672-50, Mailen: [poststelle@datenschutz-bayern.de](mailto:poststelle@datenschutz-bayern.de)).

## 9. Widerrufsrecht bei Einwilligung

Wenn Sie in die Verarbeitung Ihrer Daten durch eine entsprechende Erklärung eingewilligt haben, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt.

## 10. Pflicht zur Bereitstellung der Daten durch den Betroffenen

Soweit Sie verpflichtet sind, personenbezogene Daten anzugeben, ergibt sich diese Verpflichtung aus den unter Ziffer 4 genannten Rechtsgrundlagen. Wenn Sie die erforderlichen Daten nicht angeben, kann Ihre Anfrage nicht bearbeitet werden.

## 11. Löschrufen

vgl. Nr. 7