

Anlage 1 zum [Auftragsverarbeitungsvertrag](#) Einzelheiten zur Verarbeitung - TeamViewer Frontline

1. Gegenstand

Der allgemeine Gegenstand der Verarbeitung ist in der [EULA](#) sowie in der jeweiligen [Produktspezifikation](#) beschrieben.

2. Dauer

Die Dauer der Verarbeitung entspricht der Dauer der [EULA](#).

3. Art und Zweck der Verarbeitung

TeamViewer wird personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter des Kunden verarbeiten, um die Nutzung der im Rahmen der [EULA](#) bereitgestellten Software und Dienste nach dokumentierten Weisungen (im Rahmen der Produktfunktionalität) des Kunden und/oder seiner Benutzer zu ermöglichen.

Der Auftrag umfasst im Wesentlichen die Verarbeitung der vom Auftraggeber gespeicherten personenbezogenen Daten innerhalb der TeamViewer Frontline Lösung. In diesem Zusammenhang wird TeamViewer die folgenden Verarbeitungen im Auftrag des Kunden durchführen:

- Hosting der Login-Oberfläche, sowie Verwaltung relevanter Bereiche, wie Benutzer, Geräte, Systeme etc.
- Einrichtung von sog. Frontline-Arbeitsplätzen (sowohl mobil als auch Wearable), einschließlich der Einrichtung der Geräte und der Benutzer.
- Hosting und Anzeige der Dashboards sowie Kontaktlisten, Asset Management, sowie Workflow Management und Aufgabenverteilung.
- Bereitstellung der eingebauten Sprachbefehlserkennung (auf Wunsch des Kunden).
- Hosting von Daten in Verbindung mit xPick (z.B. Pick-Order-Management, Workflow- und Aufgabeninformationen, KPIs usw. einschließlich der Pflege von Fremdkomponenten in Workflows).
- Hosting des Integrationsdienstes (auf Wunsch des Kunden).
- Übertragung der Remote-Support-Anrufe sowie Hosting von den Aufzeichnungen und Remote-Anrufprotokolle in Zusammenhang mit der allgemeinen Remote-Support-Verwaltung auf Wunsch des Kunden.
- Dienstleistungen im Bereich der Holo-Lens-Technologie, z.B. Bereitstellung von Eye-Tracking-Funktionalität und Augmented-Reality-3D-Punkten.
- Bereitstellung von Supportleistungen, insbesondere im Hinblick auf das Kundenfeedback.
- Hosting und Verwaltung der Twilio-Konsole (auf Wunsch des Kunden).
- Third-Level-Support für die Serverinstanzen des Kunden (auf Wunsch des Kunden).

Die weitere Spezifikation der Software und Dienste finden Sie auf der [Produktspezifikationsseite](#).

Die Verarbeitung außerhalb des Geltungsbereichs dieses AVVs wird in der jeweiligen [Produkt-Datenschutzinformation](#) beschrieben.

4. Art der personenbezogenen Daten

Die folgenden Arten von personenbezogenen Daten werden von TeamViewer als Auftragsverarbeiter verarbeitet:

- 4.1. Personenbezogene Daten in Verbindung mit dem Benutzerkonto (z.B. E-Mail, Passwort, Domain, IP-Adresse, Profilbild, Anzeigename, Telefonnummer, Rollen und Berechtigungen, Teamname, Rolle, Organisation, Sprache, Status (online/offline), 2-Faktor-Authentifizierung, Telefonbuchinformationen).
- 4.2. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der initiierten Sitzung, z.B. Sitzungs-ID, Sicherheits-Token (Login und Refresh), IP-Adresse, Benutzername, Startzeit, Geräteinformationen, Sitzungsgültigkeit sowie übertragenen Inhalte.
- 4.3. Personenbezogene Daten in Verbindung mit dem verwendeten Gerät, die dem Benutzer die Nutzung von Frontline ermöglichen, z. B. Geräte-ID, Name, IP-Adresse, Benutzername, Anwendungsversion, Bluetooth-MAC-Adresse, Geräte-Firmware-Version, Geräteprotokolle, Schrittzählungen (falls verfügbar).
- 4.4. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit den Anrufen, die über die Geräte mit xAssist getätigt werden. z.B. ID, Benutzername, Teamname, Anruflink und Titel, Start-/Endzeit und Datum, Anrufereignisprotokolle, Multimedia-Asset-Informationen (Video, Bild, Text, Ton usw.), Anrufstatus.
- 4.5. Personenbezogene Daten in Verbindung mit den Workflows, z.B. IDs, Titel, Erstellungs-/Aktualisierungszeit und -datum, Besitzer, Schritt-Eingabe-Informationen, Versionsnummer, Tags.
- 4.6. Personenbezogene Daten in Verbindung mit Serviceberichten, z.B. Anrufdetails, Titel, interne Nummer, Datum/Uhrzeit, Beschreibung, Status.
- 4.7. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Assets, insbesondere Frontline-spezifischen Assets, inkl., aber nicht beschränkt auf Workflows (.uwe), Komponenten (.uce), und Applikation (.uab)
- 4.8. Kommissionier-, Artikel- und Systeminformationen sowie Lagerinformationen, sofern diese Benutzerdaten enthalten.
- 4.9. Personenbezogenen Daten in Verbindung mit Sensorinformationen, falls vorhanden (z. B. Ersteller, Benutzer usw.).
- 4.10. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Aufgaben (Tasks), falls vorhanden (z.B. Ersteller, Benutzer etc.).
- 4.11. Personenbezogene Daten in Verbindung mit gesetzten Cookies, die eine Personalisierung und Verbesserung der Produkte ermöglichen.

5. Kategorien von betroffenen Personen

Die folgenden Kategorien von Personen sind von der Datenverarbeitung betroffen:

- 5.1. Die Benutzer des Kunden.
- 5.2. Die Verbindungspartner des Kunden/der Benutzer des Kunden.
- 5.3. Dritte, deren personenbezogene Daten vom Kunden/von den Benutzern des Kunden in einer Verbindung weitergegeben werden.

Stand vom 1. März 2022