

**Anlage 1 zum [Auftragsvertragsvertrag](#)
Einzelheiten der Verarbeitung - TeamViewer Servicecamp**

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 Laufzeit 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 Services nach dokumentierten Weisungen (im Rahmen der Produktfunktionalität) des Kunden und/oder seiner Benutzer zu ermöglichen.

Dies umfasst im Wesentlichen die Verarbeitung im Zusammenhang mit den übermittelten Inhalten sowie die Organisation der Inhalte des Benutzerkontos und der damit verbundenen Service Desk Funktionalität. Bei der Nutzung der TeamViewer Servicecamp-Integration führt TeamViewer die folgenden Verarbeitungen im Auftrag des Kunden durch:

- Verarbeitung der Daten im Zusammenhang mit dem jeweiligen TeamViewer-Konto.
- Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Service-Desk-Funktionalität, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ticket-Inhalte, Erstellung und Zuweisung der Tickets, Ticket-Berichte, Ticket-Status und Konfigurationsparameter der Service-Instanz.

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

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

4. Art der personenbezogenen Daten

Im Zusammenhang mit dem TeamViewer Servicecamp werden folgende Arten von personenbezogenen Daten von TeamViewer als Auftragsverarbeiter verarbeitet:

- 4.1. Benutzerkontoinformationen, z.B. Benutzername, Anzeigename, E-Mail, IP-Adresse, Profilbild (optional), Spracheinstellung, Standort, Passwort.
- 4.2. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Benutzerkontoverwaltung und -administration, z. B. Speichern und Freigeben von Benutzerprofilen, Kontodaten.
- 4.3. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Ticketbearbeitung und dem Reporting, z.B. TeamViewer IDs, E-Mails, Ticket-Subjekte, Datum und Uhrzeit der Tickets, Inhalt der Tickets, Zuständige für die Tickets sowie weitere vom Kunden definierte Parameter.
- 4.4. Push-Benachrichtigungen, wie von den Benutzern initiiert.
- 4.5. Personenbezogene Daten, die im Rahmen der Mailing-Dienste verarbeitet werden (z.B. Benachrichtigungs-, Aktualisierungs- und Reporting-Parameter, wie vom

Kunden definiert).

- 4.6. Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit dem Zurücksetzen von Passwörtern verarbeitet werden (z.B. Hosting-Service zum Zurücksetzen von Konten, E-Mail mit Rücksetzungslink, Zuweisung des neuen Passworts zum Konto).
- 4.7. Hosting der Ticket-Metadaten, z. B. Erstellungs- und Abschlussdatum/-zeit, Status, Bearbeiter usw.
- 4.8. Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem Ticket-Reporting, z.B. Standort, Status, Priorität, Bearbeiter, durchschnittliche Lösungszeiten, Benutzeraktivitäten etc. wie vom Kunden definiert.

5. Kategorien von betroffenen Personen

Die folgenden Kategorien von Personen sind von der Verarbeitung betroffen:

- 5.1. Der Kunde (soweit die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß Ziffer 4 verarbeitet werden) und ggf. 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 Kommunikationsverbindung weitergegeben werden.

Stand vom 1. März 2022