DATENSCHUTZHINWEISE FÜR KUNDEN

IT-Service, Hardwareverkauf, Fernwartung und Reparatur | Art. 13 DSGVO

Datenschutzinformationen nach Art. 13 DSGVO für Kontaktaufnahme, Angebote, IT-Service, Reparaturen, Hardwarekäufe und Fernwartung. Die Hinweise gelten für die eigene Kundendatenverwaltung. Soweit Oldenport im Auftrag eines Geschäftskunden personenbezogene Daten verarbeitet, kann ergänzend eine Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO erforderlich sein.

1. Verantwortlicher

Alexander Malte Großhans, Oldenport – IT & Systems, Dr. Hans-Klüber-Straße 17D, 26133 Oldenburg, Deutschland. Telefon: 0151 56257904, E-Mail: info@oldenport.de.

2. Kategorien personenbezogener Daten

Abhängig vom Auftrag verarbeiten wir Namen, Anschrift, Kontaktdaten, Einsatzorte, Termine, Anfragen und Korrespondenz, Angebots- und Auftragsdaten, Warenbestellungen, Rechnungs- und Zahlungsangaben. Für IT-Service erfassen wir die hierfür erforderlichen technischen Angaben wie Geräte- oder Systembezeichnung, gegebenenfalls Seriennummer, Fehlerbild, Arbeitsschritte und Ergebnis. Bei der Arbeit an Geräten oder durch Fernwartung kann eine Einsicht in dort gespeicherte personenbezogene Daten technisch möglich sein.

3. Verarbeitungszwecke und Rechtsgrundlagen

Vertragsanbahnung und Vertragserfüllung, einschließlich Terminabsprachen, Beschaffung, IT-Service und Abrechnung: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei Verträgen mit betroffenen Personen. Kommunikation mit Ansprechpartnern von Unternehmen und sonstige geschäftliche Kontakte: soweit einschlägig Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (Interesse an Geschäftsorganisation, Bearbeitung von Anfragen und vertragsbezogener Kommunikation). Steuer- und Buchführungspflichten: Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO. Soweit erforderlich dienen Angaben auch Nachweisführung, Systemschutz oder der Geltendmachung beziehungsweise Abwehr von Ansprüchen (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO). Eine werbliche Nutzung folgt nicht automatisch aus einem Serviceauftrag.

4. Zugriff auf Kundengeräte und Fernwartung

Wir greifen nur im beauftragten Umfang auf Geräte, Systeme und Daten zu. Dabei können zum Beispiel Bildschirminhalte, Dateinamen, Protokolle oder personenbezogene Dateien sichtbar werden. Solche Informationen werden nicht gezielt für andere Zwecke ausgewertet. Fernwartung wird vorab abgestimmt und freigegeben. Die eingesetzte Fernwartungslösung und deren Datenflüsse werden vor dem Einsatz im Einzelfall benannt.

5. Zugangsdaten, Arbeitskopien und Datensicherungen

Zugangsdaten sollen nach Möglichkeit nur für einzelne Arbeitsschritte bereitgestellt und nicht unverschlüsselt per E-Mail übersandt werden. Vorhandene oder im Auftrag angefertigte Datensicherungen und Diagnosekopien werden soweit möglich getrennt und zugriffsgeschützt gespeichert. Temporäre Sicherungen werden nach erfolgreichem Abschluss der Arbeiten und Rückgabe des Gerätes grundsätzlich gelöscht beziehungsweise dem Kunden übergeben, spätestens innerhalb von sieben Tagen nach Auftragsabschluss. Eine abweichende Vereinbarung oder rechtliche Verpflichtung kann eine andere Behandlung erforderlich machen. Die Frist betrifft temporäre Arbeitskopien, nicht Rechnungen oder notwendige Geschäftsunterlagen.

6. Empfänger und Auftragsverarbeitung

Soweit erforderlich, erhalten Dienstleister für Hosting und E-Mail (aktuell IONOS), Banken und Zahlungsdienstleister, im tatsächlichen Einsatz verwendete Buchhaltungs- bzw. Fernwartungsdienste oder externe Reparaturstellen Zugriff auf die jeweils nötigen Angaben. Behörden erhalten Daten nur bei rechtlicher Grundlage. Soweit Daten in unserem Auftrag verarbeitet werden, erfolgt dies unter Beachtung von Art. 28 DSGVO. Bei der IT-Betreuung von Unternehmenskunden prüfen wir vorab, ob Oldenport selbst Auftragsverarbeiter ist und eine entsprechende Vereinbarung benötigt wird.

7. Dauer der Speicherung

Unverbindliche Anfragen ohne Auftrag löschen wir grundsätzlich spätestens drei Monate nach Abschluss der Kommunikation, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder andere tragfähige rechtliche Gründe entgegenstehen. Kunden- und Servicevorgänge werden nur solange gespeichert, wie sie für Vertragserfüllung, nachvollziehbare Dokumentation, gesetzliche Pflichten oder zulässige Geltendmachung bzw. Abwehr von Ansprüchen erforderlich sind. Buchhaltungs- und Steuerunterlagen bewahren wir entsprechend den jeweils geltenden gesetzlichen Fristen auf. Für temporäre Arbeitskopien gilt Abschnitt 5.

8. Schutzmaßnahmen, Drittstaaten

Wir verwenden angemessene technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere nach dem Prinzip des erforderlichen Zugriffs. Soweit eingesetzte Dienstleister Daten außerhalb des EWR verarbeiten, prüfen und erläutern wir dafür die gesetzlichen Grundlagen und Garantien. Die tatsächlichen Speicherorte, Berechtigungen und Fernwartungsdienste müssen vor ihrem produktiven Einsatz feststehen.

9. Betroffenenrechte

Es bestehen nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch gegen bestimmte Verarbeitungen (Art. 15–21 DSGVO). Beruht eine Verarbeitung auf einer Einwilligung, kann diese jederzeit für die Zukunft widerrufen werden. Beschwerden können bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde eingelegt werden, insbesondere bei der Landesbeauftragten für den Datenschutz Niedersachsen (www.lfd.niedersachsen.de).

10. Erforderlichkeit und automatisierte Entscheidungen

Für die gewünschte Leistung müssen die jeweils notwendigen Kontakt-, Waren-, Geräte- und Auftragsangaben bereitgestellt werden; andernfalls kann die Leistung möglicherweise nicht erbracht werden. Weitere Angaben sind freiwillig, soweit sie nicht im Einzelfall nötig sind. Eine automatisierte Entscheidungsfindung mit rechtlicher oder vergleichbar erheblicher Wirkung gemäß Art. 22 DSGVO findet nicht statt.