

Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)

Verantwortlichkeiten	Landratsamt Nürnberger Land 11 - Haupt- und Personalverwaltung, Geschäftsstelle des Kreistages, Informationssicherheitsbeauftragte (bei Fragen wenden Sie sich bitte an das og. Sachgebiet) Waldluststraße 1 91207 Lauf an der Pegnitz Deutschland Telefon: 09123/950 - 0 E-Mail: info@nuernberger-land.de
Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten	Interner Datenschutzbeauftragter Landratsamt Nürnberger Land Waldluststraße 1 91242 Lauf an der Pegnitz Deutschland Telefon: 09123/950 - 6052 Fax: Team: datenschutz@nuernberger-land.de E-Mail: datenschutzbeauftragte@nuernberger-land.de
Zweck der Datenverarbeitung	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.
Rechtsgrundlage	Sofern Sie unseren Dienst freiwillig in Anspruch nehmen verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten auf Basis einer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. a DSGVO. Sofern Sie unsere Dienste aufgrund eines Vertrag beanspruchen ist die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b DSGVO. Sofern Daten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen verarbeitet werden ist dies ein Fall des Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. c DSGVO.
Regelfristen für die Löschung	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.

Datenschutzinformationen gemäß Art 13, 14 DSGVO: Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)

**Stand:
07.08.2025**

Erfordernis	Im Rahmen Ihres Anliegens sind Sie verpflichtet diejenigen personenbezogenen Daten bereitzustellen, die für die Bearbeitung erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir aufgrund der o.g. Rechtsgrundlagen gesetzlich verpflichtet sind oder deren Bereitstellung aufgrund vertraglicher Grundlage verlangt werden kann. Für jede Verarbeitungstätigkeit im Landratsamt Nürnberger Land, die an ein Formular oder einen Antrag anknüpft, erhalten Sie spezifische Informationen von Ihrem/Ihrer zuständigen Sachbearbeiter/in. Außerdem finden Sie die Informationen auch digital auf der Website des Landratsamtes Nürnberger Land beim zuständigen Sachgebiet bzw. bei der zuständigen Stabstelle (Home - Landkreis Nürnberger Land (nuernberger-land.de)). Bei landes- oder bundesweit einheitlichen Formularen verweisen wir auf deren Datenschutzhinweise.
Folgen der Nichtbereitstellung	Die Nichtbereitstellung dieser Daten kann sich in der Weise auswirken, dass eine fachlich fundierte Unterstützung, eine Beratung oder eine Gewährung von Leistungen nicht erfolgen kann.
Automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling	Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet, findet nicht statt.

Datenschutzinformationen gemäß Art 13, 14 DSGVO: Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)

Stand:
07.08.2025

Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen 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. In Einzelfällen kann eine Offenlegung an folgende interne Servicebereiche oder Querschnittseinheiten des Landratsamtes erfolgen: -Finanzverwaltung incl. Kasse: zur Zahlbarmachung von Leistungen -Bereich IT-Infrastruktur und Service: Im Falle der Behebung einer Systemstörung ist der Zugriff auf personenbezogene Daten nicht auszuschließen. 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 (IPAdressen LRZ-Kennung) Das SG 11C muss zur Aufgabenerfüllung der externen Firma dieser mitunter Daten wie Protokolldaten 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 ua dass die Daten von den externen Firmen nach Abschluss der Support oder Wartungsarbeiten unverzüglich gelöscht werden. Sorgfältig ausgewählte IT-Dienstleister, die nur im Rahmen der strengen Auflagen einer Datenverarbeitung im Auftrag tätig werden (Auftragsverarbeiter wie z. B. AKDB, Preeco).
Absicht der Übermittlung an ein Drittland oder internationale Organisation	Eine Übertragung personenbezogener Daten an eine "internationale Organisation" (im Sinne von Art. 4 Nr. 26 DSGVO) oder an Verantwortliche in einem Staat außerhalb der Europäischen Union (EU) und des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) birgt aus Sicht des Betroffenen besondere Datenschutzrisiken. Eine Datenübermittlung in ein Drittland findet nicht statt und ist auch nicht geplant.

Datenschutzinformationen gemäß Art 13, 14 DSGVO: Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)

Stand:
07.08.2025

Recht auf Widerruf	Beruht die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf einer Einwilligung, haben Sie das Recht diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO). Hieraus entstehen Ihnen keine Nachteile. Der Widerruf kann gegenüber dem Landratsamt Nürnberger Land formlos erklärt werden. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung nicht berührt.
Recht auf Auskunft	Nach der Datenschutz-Grundverordnung stehen Ihnen nachfolgende Rechte zu: Grundsätzlich können Sie Auskunft darüber verlangen, ob wir personenbezogene Daten von Ihnen verarbeiten. Ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten sowie auf weitere mit der Verarbeitung zusammenhängende Informationen (Art. 15 DSGVO). Bitte beachten Sie, dass dieses Auskunftsrecht in bestimmten Fällen eingeschränkt oder ausgeschlossen sein kann.
Recht auf Berichtigung	Für den Fall, dass personenbezogene Daten über Sie nicht (mehr) zutreffend oder unvollständig sind, können Sie eine Berichtigung und gegebenenfalls Vervollständigung dieser Daten verlangen (Art. 16 DSGVO).
Recht auf Löschung	Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen (Art. 17 und 18 DSGVO). Das Recht auf Löschung nach Art. 17 Abs. 1 und 2 DSGVO besteht insbesondere dann nicht, wenn die Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich ist zur Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt (Art. 17 Abs. 3 Buchst. b DSGVO).
Recht auf Einschränkung der Verarbeitung	Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen (Art. 17 und 18 DSGVO).
Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung	Erfolgt die Verarbeitung zur Wahrnehmung einer öffentlichen Aufgabe (Art. 6 Abs. 1 Unterabsatz 1 Buchstabe e DSGVO), haben Sie das Recht, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten Widerspruch einzulegen, wenn Sie hierfür Gründe haben, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 Satz 1 DSGVO).

Datenschutzinformationen gemäß Art 13, 14 DSGVO: Kundensupport mittels Ticketsystem (Helpdesk-System)

Stand:
07.08.2025

Recht auf Datenübertragbarkeit	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). ===== Hinweis zu den Betroffenenrechten: Sollten Sie von Ihren Rechten Gebrauch machen, prüfen wir, ob die gesetzlichen Voraussetzungen hierfür erfüllt sind. Weitere Einschränkungen, Modifikationen und gegebenenfalls Ausschlüsse der vorgenannten Rechte können sich aus der Datenschutz-Grundverordnung oder nationalen Rechtsvorschriften ergeben. <u>Verarbeitung bei der Ausübung Ihrer Rechte:</u> Sofern Sie Ihre Rechte gemäß den Artikeln 15 bis 22 DSGVO ausüben möchten, werden wir die von Ihnen übermittelten personenbezogenen Daten verarbeiten, um diese Rechte umzusetzen und um den Nachweis hierüber erbringen zu können. Wir werden die zur Auskunftserteilung und Vorbereitung gespeicherten Daten ausschließlich für diesen Zweck und zum Zweck der Datenschutzkontrolle verarbeiten und ansonsten die Verarbeitung gem. Art. 18 DSGVO beschränken. Grundlage dieser Verarbeitungen ist Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO i. V. m. Art. 15 bis 22 DSGVO.
Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde	Wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt, steht Ihnen weiterhin ein Beschwerderecht beim Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz zu. Diesen können Sie unter folgenden Kontaktdaten erreichen: Postanschrift: Postfach 22 12 19, 80502 München Hausanschrift: Wagnmüllerstr. 18, 80538 München Telefon: 089/21 26 72-0 Telefax: 089/21 26 72-50 Kontaktformular: BayLfD: Beschwerde beim Bayerischen Landesbeauftragten für den Datenschutz (datenschutz-bayern.de) E-Mail: poststelle@datenschutz-bayern.de Homepage: http://www.datenschutz-bayern.de