

Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Verarbeitung von Anfragen mit dem Ticketsystem OTOBO gemäß Art. 13 der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)

Version 2.0 vom 17. April 2025

Diese Datenschutzhinweise beschreibt die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Bearbeitung von Supportanfragen, Fehlermeldungen etc. mit dem Ticketsystem OTOBO der Universität Paderborn.

OTOBO dient der Annahme, Verwaltung und Bearbeitung von Anfragen. Dabei kann es sich um Störungsmeldungen, Problembereiche, Serviceanfragen oder Informationsanfragen handeln. Diese als Tickets bezeichneten Anfragen werden in der Regel per E-Mail gestellt, können aber auch von den Support-Mitarbeiter*innen angelegt werden, z. B. bei telefonischen Anfragen oder persönlichen Anfragen am Helpdesk. Die Tickets werden im System verschiedenen Verantwortungsbereichen / Queues zugeordnet, die dann von den zuständigen Support-Mitarbeiter*innen bearbeitet werden. Die Tickets durchlaufen verschiedene Status (z.B. "offen", "in Bearbeitung", "geschlossen"). Am Ende erhalten die Anfragenden eine E-Mail mit Antworten, Lösungsvorschlägen für ihr Problem, Bereitstellung einer Dienstleistung etc. Rückfragen werden über eine Ticketnummer automatisch der Bearbeitungshistorie zugeordnet und können so einfacher bearbeitet werden.

Mit diesen Datenschutzhinweisen kommt die Universität Paderborn ihren Informationspflichten gemäß Art. 13 der EU-Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden: DS-GVO) nach. Hinsichtlich der im Folgenden verwendeten Begriffe, bspw. „personenbezogene Daten“, „Verarbeitung“, „Verantwortlicher“ etc., wird auf die Definitionen in Art. 4 der DS-GVO verwiesen.

Bitte beachten Sie zudem die allgemeinen Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten der Universität Paderborn gemäß Art. 13 DS-GVO, zu finden unter:

<https://www.uni-paderborn.de/datenschutzerklaerung>

1. Namen und Kontaktdaten

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Nutzung des Ticket-Systems ist die Universität Paderborn, eine vom Land NRW getragene, rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts. Sie wird durch den*die Präsident*in vertreten.

Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

Universität Paderborn
Warburger Str. 100

33098 Paderborn

Tel.: 0 52 51 / 60 – 0

<https://www.uni-paderborn.de>

Ansprechpartner für das Ticketsystem

Wenn Sie Fragen haben, die Ihnen diese Datenschutzerklärung nicht beantworten konnte, oder wenn zu einem Punkt vertiefte Informationen wünschen, wenden Sie sich bitte an das Zentrum für Informations- und Medientechnische Dienste (ZIM).

Tel.: 0 52 51 / 60 55 44 (Hotline)

E-Mail: zim@uni-paderborn.de

Web: <https://www.uni-paderborn.de/zim>

Kontaktdaten der*des Datenschutzbeauftragten

Die*den behördliche*n Datenschutzbeauftragte*n der Universität Paderborn erreichen Sie postalisch unter der oben angegebenen Adresse des Verantwortlichen oder wie folgt:

E-Mail: datenschutz@uni-paderborn.de

Tel.: 0 52 51 / 60 – 44 44

Web: <https://www.uni-paderborn.de/datenschutz/>

2. Datenkategorien, Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Anfragen von Nutzer*innen

Die Anfragen werden per E-Mail, per Telefon über den Helpdesk oder über ein Kundenportal gestellt, wobei die damit verbundenen personenbezogene Daten direkt bei den anfragenden Personen (Studierende, Mitarbeitende, Externe) erhoben werden.

Die Anfragen werden im Ticketsystem als sogenannte Tickets verwaltet. Diese werden einem Verantwortungsbereich (Queue) zugeordnet. Die Tickets enthalten folgende Daten:

- Name anfragenden Person (optional)
- E-Mail-Adresse (Pflichtangabe)
- Benutzerkennung / Uni-Account (fallbezogen erforderlich)
- Inhalt der Anfrage (Pflichtangabe)
- Zeitstempel (Eingang der Anfrage, Bearbeitungsschritte, Antwort, ...)
(wird automatisch erfasst)
- Notizen und Antworten der Support-Mitarbeiter*innen (fallen bei Bearbeitung an)
- Zuordnung zu einer Queue und ggf. zu einzelnen Support-Mitarbeiter*innen (durch Bearbeitungsvorgang)
- Eindeutige Ticketnummer (wird automatisch generiert)

Die im Ticketsystem gespeicherten Daten werden zur Behebung gemeldeter Störungen, zur Bearbeitung von Aufträgen und Anfragen verwendet. Dazu wird in Abhängigkeit von den Daten der Verlauf des Tickets gesteuert. Dazu wird dem Ticket ein Status zugewiesen (z.B. "offen", "in Bearbeitung", "gelöst").

Darüber hinaus dienen die Daten dazu, wiederkehrende Störungen zu erkennen, Fehler und Probleme zu finden und zu beheben sowie anonymisierte Statistiken zu erstellen (z.B. Anzahl der Supportfälle für einzelne technische Systeme).

Daten der Support-Mitarbeiter*innen

Den Support-Mitarbeiter*innen, die für die Bearbeitung von Tickets zuständig sind wird im Ticketsystem eine Berechtigung zur Nutzung eingetragen. Die Authentifizierung gegenüber dem Ticketsystem erfolgt mit dem Uni-Account. Dabei werden folgende Daten aus dem Identitätsmanagement verwendet.

- Uni-Account
- E-Mail-Adresse
- Vorname, Nachname

Zusätzlich erhalten die Support-Mitarbeiter*innen lesenden oder schreibenden Zugriff auf die Tickets der ihnen zugeordneten Verantwortungsbereiche / Queues.

Die Daten werden genutzt, um die Bearbeitung der Tickets durch die Support-Mitarbeiter*innen nachvollziehen zu können und bei der Bearbeitung durch mehrere Personen die Kommunikation zu steuern. Gegenüber den Anfragenden kann der Name in der Kommunikation verwendet werden. Ausgehende Antworten / Tickets enthalten nicht die E-Mail-Adresse des*der Support-Mitarbeiter*in, sondern eine Systemadresse. Die Signatur der Antwort kann namentlich, aber auch generisch erfolgen, z.B. mit „Ihr Supportteam“.

Cookies

Cookies sind Dateien, die von dem Anbieter einer Webseite im Verzeichnis des Browserprogramms auf dem Rechner von Nutzer*innen abgelegt werden können. Diese Dateien enthalten Textinformationen und können bei einem erneuten Seitenaufruf vom Anbieter wieder gelesen werden. Der Anbieter kann diese Cookies bspw. dazu nutzen, Seiten immer in der gewählten Sprache auszuliefern.

Cookies können mit einer Verfallszeit versehen werden. So werden bspw. Cookies, die nur in einer Sitzung verwendet werden oder deren Verfallszeit abgelaufen ist, beim Beenden des Browsers automatisch gelöscht. Das Speichern von Cookies können Sie in den Einstellungen des Browsers ausschalten, allerdings lassen sich die über die Cookies gesteuerten Funktionen dann nicht mehr nutzen. Sie können die im Browser gespeicherten Cookies einsehen und jederzeit auch einzelne Cookies löschen.

Das Ticketsystem verwendet Cookies, um personalisierte Einstellungen im Browser abzulegen, bspw. ein Session-Cookie, über das Nutzer*innen während der Nutzung des Ticketsystems eindeutig zugeordnet werden.

Technische Daten / Log-Daten

Beim Aufruf der Ticketsystem-Oberfläche übermittelt der Browser grundsätzlich Daten an das System, die automatisch in sogenannten Server-Log Files gespeichert werden. Diese Daten umfassen:

- IP-Adresse des anfordernden Rechners
- Datum und Uhrzeit der Anforderung
- Vom anfordernden Rechner gewünschte Zugriffsmethode/Funktion

- Vom anfordernden Rechner übermittelte Daten
- Zugriffsstatus des Web-Servers (Datei übertragen, Datei nicht gefunden, Kommando nicht ausgeführt, etc.)
- Name der angeforderten Datei

Diese personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Bereitstellung einer technisch funktionsfähigen Website und zur Sicherstellung der Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme verarbeitet.

Rechtsgrundlage

Das Ticketsystem OTOBO wird im Rahmen der Aufgabenerfüllung der Universität Paderborn zur Unterstützung der Supportprozesse für Dienstleistungen der Universität, insbesondere für das Servicemanagement für die Informations-, Kommunikations- und Medientechnische Infrastruktur und Dienste eingesetzt. Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt Fall gemäß Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. e), Abs. 3 lit. b) DS-GVO i. V. m. § 3 DSG NRW.

Soweit eine Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei der Nutzung des Ticketsystems OTOBO Gegenstand des Beschäftigungskontextes ist, stützt sich die Verarbeitung auf Art. 88 Abs. 1 DS-GVO i. V. m. § 18 Abs. 1 DSG NRW; dies gilt auch für den Fall einer Einwilligung, wenn die Freiwilligkeit gemäß § 18 Abs. 1, Abs. 2 DSG NRW sichergestellt ist.

3. Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten, die im Rahmen der Bearbeitung von Tickets mit dem Ticketsystem von der Universität Paderborn verarbeitet werden, übermittelt die Universität Paderborn, vorbehaltlich der nachstehend beschriebenen Datenverarbeitung, grundsätzlich nicht an Dritte. In Einzelfällen kann eine Übermittlung auf Grundlage einer gesetzlichen Erlaubnis erfolgen, zum Beispiel eine Übermittlung an Strafverfolgungsbehörden zur Aufklärung von Straftaten im Rahmen der Regelungen der Strafprozessordnung (StPO) oder zwecks Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen bei Urheberrechtsverletzungen.

Ist die*der Empfänger*in /Support-Mitarbeiter*in für die Bearbeitung einer Anfrage nicht zuständig, kann eine Weiterleitung an eine andere zuständige Stelle innerhalb der Universität erfolgen, wenn erkennbar ist, dass die Anfrage eigentlich an einen anderen Bereich gehen sollte, bspw. eine Weiterleitung vom ZIM an das Studierendensekretariat.

In einigen Fällen müssen zur erfolgreichen Bearbeitung einer Anfrage, Rückfragen bei anderen Stellen erfolgen. Diese Stellen liegen in der Regel innerhalb der Universität. Es können in Einzelfällen auch externe Stellen sein, bspw. Dienstleister, zu denen eine vertragliche Beziehung besteht (z.B. der DFN-Verein). Die damit verbundene Übermittlung personenbezogener Daten erfolgt nur, soweit diese für die Bearbeitung erforderlich sind.

Sofern (technische) Dienstleister Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten erhalten, geschieht dies im Bedarfsfall auf Grundlage eines Vertrags gemäß Art. 28 DS-GVO. Für Datenverarbeitungen die mit anderen Verantwortlichen stattfinden, geschieht dies im Bedarfsfall auf Grundlage einer Vereinbarung

gemäß Art. 26 DS-GVO. Innerhalb der Universität Paderborn erhalten nur diejenigen Stellen und Beschäftigten Ihre personenbezogenen Daten, wenn diese befugt sind und sie diese zur Erfüllung der/s o. g. Zwecke/s benötigen.

4. Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten außerhalb der EU

Es werden grundsätzlich keine personenbezogenen Daten in Länder außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums und assoziierter Länder übermittelt (kein „Drittlandtransfer“). Sofern dies erforderlich sein sollte, informiert die Universität Paderborn Sie gesondert.

5. Dauer der Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten

Tickets werden spätestens 18 Monate nachdem das Ticket den Status „geschlossen“ zugeordnet bekommen hat gelöscht.

Ausnahmen bestehen in begründeten und geregelten Fällen, bei denen Daten bis zu 5 Jahre aufbewahrt werden können, z. B. wenn Aufbewahrungsfristen für die Beauftragung kostenpflichtiger Dienste bestehen.

Auf Antrag können einzelne Tickets manuell gelöscht werden. Dies führt jedoch zu einem Abbruch der Bearbeitung.

Von der Universität Paderborn im Ticketsystem angelegte Konten für Support-Mitarbeiter*innen werden spätestens 3 Monate nach dem Ausscheiden aus der Universität gelöscht. Berechtigungen zur Bearbeitung von Tickets werden i. d. R. innerhalb von einer Woche nach dem Wegfall der Tätigkeit in deren Rahmen Tickets bearbeitet werden manuell entfernt.

6. Betroffenenrechte

Sie können als betroffene Person jederzeit die Ihnen durch die DS-GVO gewährten Rechte geltend machen; diese sind:

- das Recht auf Auskunft, ob und welche Daten von Ihnen verarbeitet werden nach Maßgabe des Art. 15 DS-GVO, § 12 DSG NRW;
- das Recht, die Berichtigung oder Vervollständigung der Sie betreffenden Daten zu verlangen nach Maßgabe des Art. 16 DS-GVO;
- das Recht auf Löschung der Sie betreffenden Daten nach Maßgabe des Art. 17 DS-GVO, § 10 DSG NRW;
- das Recht, eine Einschränkung der der Sie betreffenden Daten nach Maßgabe des Art. 18 DS-GVO zu verlangen;
- das Recht auf Datenübertragung der Sie betreffenden Daten nach Maßgabe des Art. 20 DS-GVO.

7. Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten und Widerruflichkeit Ihrer Einwilligung

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1

lit. e) DS-GVO erfolgt, Widerspruch nach Maßgabe des Art. 21 DS-GVO einzulegen. Das Recht auf Widerspruch gemäß Art. 21 DS-GVO gegenüber einer öffentlichen Stelle besteht nicht, soweit an der Verarbeitung ein zwingendes öffentliches Interesse besteht, das die Interessen der betroffenen Person überwiegt, oder eine Rechtsvorschrift zur Verarbeitung verpflichtet (§ 14 DSG NRW). Möchten Sie von Ihrem Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DS-GVO Gebrauch machen, genügt eine E-Mail an: datenschutz@uni-paderborn.de.

Eine etwa erteilte Einwilligung kann jederzeit ohne Angabe von Gründen ganz oder teilweise widerrufen werden. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DS-GVO). Dies hat zur Folge, dass die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruht, für die Zukunft nicht mehr fortgeführt werden darf. Möchten Sie Ihre Einwilligung ganz oder teilweise widerrufen, genügt eine E-Mail an: datenschutz@uni-paderborn.de.

8. Recht auf Beschwerde

Sie haben über die genannten Rechte hinaus das Recht, eine Beschwerde bei der datenschutzrechtlichen Aufsichtsbehörde einzureichen (Art. 77 DS-GVO), wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die datenschutzrechtlichen Anforderungen verstößt; zum Beispiel bei der für die Hochschule zuständigen Landesbeauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen, Kavalleriestr. 2-4, 40213 Düsseldorf, Telefon: 0211/38424-0, E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

9. Gültigkeit der Datenschutzinformationen

Die Universität Paderborn behält sich das Recht vor, diese Datenschutzinformationen abzuändern, um sie gegebenenfalls an Änderungen relevanter Gesetze bzw. Vorschriften anzupassen oder Ihren Bedürfnissen besser gerecht zu werden. Diese Datenschutzinformation gilt in der jeweils zuletzt durch die Universität Paderborn veröffentlichten Fassung. Bitte beachten Sie daher die aktuelle Versionsnummer der Datenschutzinformation.