

Anlage 1 zum Auftragsverarbeitungsvertrag

Einzelheiten der Verarbeitung – TeamViewer Produkte

Stand vom 17. März 2025

Inhalt

1	Gegenstand _____	3
2	Dauer _____	3
3	Art und Zweck der Verarbeitung _____	3
4	Art der personenbezogenen Daten _____	6
5	Kategorien von betroffenen Personen _____	11

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 der übertragenen Inhalte sowie das Management der Inhalte des Benutzerkontos. Bei der Nutzung von TeamViewer Core wird TeamViewer die nachfolgend aufgeführten Verarbeitungen im Auftrag des Kunden durchführen.

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

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

Produkte	Art und Zweck der Verarbeitung
<p>Alle TeamViewer Produkte (außer Frontline, Assist AR, Engage/Co-Browsing, und Classroom, siehe separaten Abschnitt unten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Verarbeitung der Daten im Benutzerkonto, insbesondere Speicherung und Zugänglichmachung der Daten für andere Benutzer im Rahmen einer Verbindung, z.B. Name, Kontakte, E-Mail-Adresse, Profilbild sowie Inhaltsdaten der Verbindungen, z.B. Chat. - Verarbeitung der im Benutzerkonto gespeicherten Kontaktlisten. - Übermittlung der vom jeweiligen Benutzer übertragenen Inhaltsdaten an andere Benutzer innerhalb einer Remote-Verbindung oder Sitzung (Bildschirm, übermittelten Daten und Dateien sowie alle anderen sonstigen ausgetauschten Informationen). - Verarbeitung von Daten im Rahmen der Verwaltung des Firmenprofils, wie z.B. lizenzierte Geräte, festgelegte Regeln, Verwaltung des Firmenprofils, Verteilung von Firmenrichtlinien, Verwaltung des Benutzerzugriffs, Verbindungsberichte, Wake on LAN-Funktionalität usw. - Übermittlung der verschleierte Kundenkontodaten durch das neue Sicherheitsfeature (falls zutreffend). - Verarbeitung von Daten im Rahmen der Sitzungsplanung für Besprechungen, z.B. Startzeit, Besprechungsthema, Teilnehmer, Besprechungs- (Meeting)-ID. - Verarbeitung von Daten im Rahmen der Erbringung eines Integrationsdienstes. - Verarbeitung von Daten zur Kundenbetreuung und für die Erbringung von technischer Unterstützung. - Bereitstellung der Funktion „Verbindungsbericht“. - Ermöglichung von iOS In-App-Käufen und deren Verknüpfung mit einem Konto. - Verarbeitung von Daten in Verbindung mit der Nutzung bestimmter Merkmale oder Funktionen (je nach Lizenz im jeweiligen Produkt verfügbar), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Remote Monitoring, welches die Überwachung kritischer Aspekte der Geräte des Kunden umfasst. • Network Device Monitoring, welches die Überwachung der Verfügbarkeit und Probleme von Netzwerkgeräten wie Routern, Druckern etc. umfasst. • Asset Management, Asset Management und Discovery, welches die Sichtbarkeit aller IT-Assets des Kunden umfasst.

	<ul style="list-style-type: none"> • Patch Management, welches die Überwachung von Schwachstellen und das Patchen der Software und des Betriebssystems des Kunden sowie der Anwendungen von Drittanbietern umfasst. • Endpoint Protection, die den Schutz der Geräte des Kunden vor Viren, Trojanern, Spyware, Ransomware etc. umfasst. • Endpoint Protection/ Endpoint Detection and Response, Verarbeitung von personenbezogenen Daten zum Zweck der Erbringung von Sicherheits- und Datenschutzdienstleistungen, der Verbesserung der Bedrohungsabwehr und der Bereitstellung von Lizenzen für TeamViewer- und Endpoint Protection/ Endpoint Detection & Response -Produkte und -Dienstleistungen. • Mobile Device Management, Verarbeitung von Daten zum Zweck der Erbringung von Mobile-Device-Management-Diensten. • Remote Scripting, das die Erstellung, Speicherung, Bereitstellung und Ausführung von Skripten auf entfernten Geräten umfasst. • Web-Monitoring, das die ordnungsgemäße Betriebszeit, Leistung und Funktionalität sicherstellt. • Backup, das die Sicherung der Geschäftsdaten des Kunden umfasst. • Grafana Plugin, Hosting-Service für die Bereitstellung des Grafana Plugins für den Zugriff auf die Daten für das entsprechende Konto, falls vom Kunden gewünscht. • Zugangskontrolle (Conditional Access), z.B. Bereitstellung eines eigenen Servers für den Kunden. • REACH-Registry, Verarbeitung von Daten im Rahmen dieser Funktionalität. • Meeting, Verarbeitung von Kontakten, die im Adressbuch des Benutzers gespeichert sind, um Meetings zu organisieren, z.B. Versenden von Einladungen, Outlook-Integration und Übertragung der vom jeweiligen Benutzer eingegebenen Inhaltsdaten an andere Benutzer innerhalb eines Meetings (Bild und Ton sowie mögliche Übertragung der Daten und Dateien). • IoT, Verarbeitung der Sensordaten mit der TeamViewer IoT-Cloud und anschließende Übertragung über die APIs. • Servicecamp/ Service Desk, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ticket-Inhalte, Erstellung und Zuweisung der Tickets, Ticket-Berichte, Ticket-Status und Konfigurationsparameter der Service-Instanz. • Automatisierungen, verbindet TeamViewer Daten mit einer Vielzahl von Lösungen.
Frontline und Assist AR	<ul style="list-style-type: none"> - 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 Sprachbefehlskennung (auf Wunsch des Kunden). - Sprache-zu-Text-Funktionen, einschließlich Live-Untertitelung, Transkription und Übersetzung. - 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).

	<ul style="list-style-type: none"> - Übertragung der Inhaltsdaten während der virtuellen Fernwartungssitzung (Bild, Video und Ton sowie eventuelle Übertragung der Daten und Dateien). - Aktivierung einer Chat-Funktion, einschließlich der Übersetzung von Chat-Inhalten. - Bereitstellung der OCR-Funktion (Optical Character Recognition).
Engage/ Co-Browsing-Funktionsmodul	<ul style="list-style-type: none"> - Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen des TeamViewer Engage-/ Co-Browsing Funktionsmoduls, insbesondere das Hosting der Kundendaten sowie Wartungs- und Supportleistungen. - Bereitstellung von Diensten im Rahmen von sog. Videochat- und Livechat-Funktionalitäten, einschließlich der Übertragung und des Hostings der Chat-Inhalten und anderen damit verbundenen Diensten, z.B. Chatbots. - Bereitstellung von Leistungen im Rahmen von Terminplanungs- und eSignatur-Funktionalitäten. - Bereitstellung von sogenannten Software Development Kits (SDKs) für Kundenanwendungen, die die Integration bestimmter TeamViewer Engage-/Co-Browsing-Funktionalitäten in kundeneigene mobile Apps ermöglichen (z.B. Co-Browsing, Chats, etc.).
Classroom	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung von Diensten im Rahmen sogenannter Videokonferenz- und Live-Chat-Funktionalitäten, einschließlich der Übertragung und des Hostings von Chat-Inhalten (einschließlich Dateitransfer) und anderer damit verbundener Dienste, z.B. Konferenznotizen. Bereitstellung von Diensten für Whiteboard, Dokumentenaustausch und -verfolgung, Abstimmungen und Breakout-Rooms. - Bereitstellung von Kontodienstleistungen einschließlich Registrierung und Kontoführung.
KI-Dienste	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung von KI-gestützten Funktionen, z. B. Sitzungszusammenfassungen, Kategorisierung, Kennzeichnung, Erfassung, Zusammenfassung, Anonymisierung und Hosting der Sitzungsdaten.
TeamViewer DEX/ 1E DEX	<ul style="list-style-type: none"> - Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Module der Digital Employee Experience Platform (DEX), z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Endpoint Troubleshooting, für Einblicke in und Kontrolle über jeden Endpunkt. • Experience Analytics, Analyse gesammelter Gerätedaten zur Überwachung häufiger Reibungspunkte, die sich auf den digitalen Arbeitsplatz auswirken. • Endpoint Automation: umfasst Funktionen zur Endpunktverwaltung, z. B. zur Reduzierung von Konfigurationsabweichungen, zur Identifizierung von Ursachen für Vorfälle und zur Durchführung von selbstheilenden Korrekturen. • Inventory Insights: Normalisierung von Bestands- und Hardwaredaten in Lieferanten-, Produkt- und Versionsaufzeichnungen für Analyse- und Berichtszwecke. • Application Experience Management: bietet Transparenz über die Anwendungserfahrung der Benutzer und Bewertung der Benutzererfahrung. • Patch-Einblicke, die einen Überblick über die letzten erforderlichen Patches in der Kundenumgebung bieten. • Content-Verteilung, Bereitstellung von Inhalten zum lokalen Austausch von Inhalten zwischen den Geräten zwecks Reduzierung von Redundanzen. • Virtual Desktop Experience, bietet proaktives Gesundheitsmanagement und optimiert Abläufe. • 1E Intelligence, Zusammenführung von Edge- und Cloud-KI für schnelle, präzise und fundierte Entscheidungen und Maßnahmen, z.B. Einblicke in aufkommende DEX-Probleme, automatisierte Ursachenanalysen, Empfehlungen und Abhilfemaßnahmen. • 1E Catalog: Kuratieren von Daten für Software- oder Hardware-Informationen für Anbieter, Titel, Umgangssprache, Version und Edition. • PXE Everywhere, ermöglicht es Computern, automatisch in Windows PE zu booten, um das Windows-Betriebssystem zu installieren. - Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen der Bereitstellung von Integrationsdiensten, wie z. B.:

	<ul style="list-style-type: none"> • Automated Self Service für ServiceNow (SCC (Service Catalog Connect) und Virtual Assistant), umfasst eine Reihe von Automatisierungsfunktionen, um den Servicekatalog und den virtuellen Agenten zu erweitern und Anfragen sofort zu erfüllen, ohne dass Endbenutzer warten müssen. • Service Desk Augmentation (ITSM Connect und 1E Core), bietet die Echtzeit-Funktionen zur Untersuchung und Behebung von Vorfällen innerhalb von ServiceNow. • CMDB Connector, stellt die Gerätedetails der CMDB von Service Now zur Verfügung. • Service Graph Connector, stellt Geräte- und Softwaredetails der CMDB von ServiceNow zur Verfügung. <p>- Bereitstellung der SaaS-Lösungen, z. B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intune, Bereitstellung von Mobile Device Management (MDM) und Mobile Application Management (MAM) zur Steuerung der Gerätenutzung und Verwaltung von Anwendungen auf firmeneigenen und privaten Geräten. • Device Refresh, Optimierung der Strategien zur Geräteaktualisierung. • Business Impact, das Daten verarbeitet, wenn Vorfallickets in einer ITSM-Lösung geöffnet werden, oder Daten an andere Lösungen wie Splunk auslagert. • Software Reclaim, bietet einen Überblick über die Nutzung des Softwarebestands für nicht oder nur selten genutzte Software von den Endgeräten Ihres Unternehmens.
--	---

4 Art der personenbezogenen Daten

Folgende Arten von personenbezogenen Daten werden von TeamViewer als Auftragsverarbeiter verarbeitet:

Produkte	Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten
<p>Alle TeamViewer Produkte (außer Frontline, Assist AR, Engage/ Co-Browsing-Funktionsmodul und Classroom, siehe unten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inhaltsdaten, die während einer Verbindung zwischen TeamViewer-Clients ausgetauscht werden, z.B. Video- und Audiostream (Bildschirmansichten und Benutzerkamera), Dateitransfers, Text-Chat, Fernsteuerungsbefehle, Ticketinhalte, Whiteboard, sowie personenbezogene Daten, die für die Herstellung der Verbindung erforderlich sind. - Benutzerkontoinformationen, z.B. TeamViewer ID, Benutzername, Anzeigenname, E-Mail-Adresse, IP-Adresse, Profilbild (optional), Spracheinstellung, Meeting-ID, Standort, Passwort. Die Domäne des Kunden sowie das Alter des Kontos (z.B. „älter als 6 Monate“) werden dem Sitzungshost vor der Verbindung als Teil unserer Sicherheitsfunktion "Showing Supporter Data During Connection" angezeigt. - Benutzerkontoverwaltung und -administration, z.B. Speichern und Freigeben von Benutzerprofilen, Kontodetails, Freundesliste, Kontaktinformationen, Chat-Verlauf, Dateianhänge. - Verwaltung und Managementdaten des Firmenprofils, z.B. Firmenprofil, Firmenrichtlinien, Zuordnungen zu Benutzerkonten, Verwaltung des Benutzerzugangs, Verbindungsberichte. - Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit den (je nach Lizenz verfügbaren) Funktionen verarbeitet werden, einschließlich und nicht beschränkt auf: kundenspezifische Module; Push-Benachrichtigungen, die von den Benutzern initiiert werden; Mailing-Dienste (z. B. Benachrichtigungs-, Aktualisierungs- und Reporting-Parameter, wie vom Kunden definiert); Zurücksetzen von Passwörtern (z. B. Zurücksetzen des Hosting-Kontos und Mailing-Services, E-Mail mit Link zum Zurücksetzen, Zuweisung des neuen Passworts zum Konto) sowie Verwaltung vertrauenswürdiger Geräte (z. B. E-Mail-Benachrichtigungen zur Verhinderung des Missbrauchs eines Geräts für den Login); Audit-Protokolle, um Änderungen des Benutzers zu verfolgen. - Lokal auf dem Gerät des Benutzers gespeicherte Verbindungsdaten (Log-Dateien, txt-Dateien mit den Verbindungen). - Personenbezogene Daten, die im Rahmen eines Integrationsdienstes verarbeitet werden (z.B. Verbindungsdaten, Ticketinhalte, etc.). - Personenbezogene Daten, die im Rahmen des Kunden- und/oder technischen Supports verarbeitet werden.

	<ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten, die im Verbindungsbericht angezeigt werden (Gerätedaten, Text, Bild, Audio, Video und Metadaten der Sitzung). - iOS In-App-Kaufdaten und Ablaufdatum des Abonnements. - Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung bestimmter Merkmale oder Funktionen (je nach Lizenz im jeweiligen Produkt verfügbar) verarbeitet werden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Remote Monitoring: Geräteinformationen (z.B. Gerätename, Maschinenname, Festplattenspeicherplatz, Online-Stand, Ereignisse, CPU-Auslastung usw. wie in den Produktspezifikationen beschrieben); Historische Alarmdaten pro Gerät, z.B. verdächtige Alarmer oder Ereignisse, wie sie durch die individuellen Einstellungen des Kunden definiert sind; Scripting Daten, z.B. Gerätename, Benutzeranmeldeinformationen, ausgeführte Skripte pro Gerät (je nachdem, wie der Kunde das jeweilige Skript ausführen möchte); Inhalt der Verbindungen zwischen der Remote Management Konsole und verwalteten Geräten. Die Inhaltsdaten sind immer verschlüsselt, sodass TeamViewer niemals auf die Inhalte zugreifen kann; Fehlerprotokolldaten, die auf dem Gerät des Benutzers gespeichert sind; Informationen in Zusammenhang mit maßgeschneiderten individuellen Überwachungsrichtlinien (Policies). • Asset Management, Asset Management und Discovery: Geräteinformationen (z.B. Typ der Geräte, Gerätename, Hardware-Details, installierte Software usw. wie in den Produktspezifikationen beschrieben); Erkennung von Geräten im Netzwerk durch Scanner. • Patch Management: Geräteinformationen, z.B. Typ der Geräte, Gerätename, Maschinenname, Festplattenspeicherplatz, Online-Stand, Ereignisse, CPU-Auslastung usw. sowie die ausgeführten Patches pro Gerät. • Endpoint Protection: Geräteinformationen zusammen mit den Sicherheits- und Virenschutzwarnungen pro Gerät sowie historische Warndaten (betroffenes Gerät, Malware-Typ, Datum usw.). • Endpoint Protection/ Endpoint Detection & Response: Kontaktinformationen, IP-Adresse und Geräteinformationen, Lizenzdaten, maschinen- und benutzerspezifische Daten, Standortdaten und andere Daten, die zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind. Einige Daten werden zur Verbesserung der Bedrohungserkennung als Teil des Dienstes verarbeitet. • Mobile Device Management: Bestimmte Lizenzinformationen, Ihr Name, Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Benutzername, Ihre IP-Adresse, Metadaten, Standortdaten, Anmeldedaten und Daten zu mobilen Geräten und ähnliches, um Ihre Lizenz zu aktivieren bzw. mit Ihrem Konto für die Nutzung des Mobile Device Management im weiteren Sinne zu verknüpfen. Darüber hinaus können Daten, die über verknüpfte Konten von Drittanbietern geändert werden, mit Ihrem TeamViewer-Konto synchronisiert und mit Daten im TeamViewer-Service zusammengeführt werden. • Backup: Alle Daten, die der Kunde zur Sicherung auswählt, z.B. verschiedene Dateien und Ordner, die auch personenbezogene Daten enthalten können. Alle Daten werden verschlüsselt, und nur der Kunde ist in der Lage, den Inhalt aus der Sicherung herunterzuladen und zu entschlüsseln. Erstellung, Speicherung, Wiederherstellung und Löschung von Backups erfolgen in Übereinstimmung mit den vom Kunden definierten Parametern. • IoT: Inhaltsdaten, die während einer IoT Verbindung zwischen TeamViewer-Clients ausgetauscht werden, z.B. Dateitransfer, Fernsteuerungsbefehle); Daten in Verbindung mit der Sensorverwaltung, z.B. IoT-Sensorinformationen (Sensor-ID, Sensornamen, metrische Namen, Typ des metrischen Werts (z.B. Celsius, Kilogramm, Meter), Datentyp (Text, Zahl usw.) sowie IoT-API-Anmeldeinformationen (z.B. Zertifikate und Anmeldeinformationen, die zur Authentifizierung von IoT-Geräten für die Übertragung von IoT-Sensordaten verwendet werden); Daten im Zusammenhang mit der Analyse, Visualisierung und Einstellung der Messungen von Sensoren sowie der Verarbeitung dieser Daten in der vom Kunden verwalteten und eingestellten TeamViewer IoT-Cloud. • Meeting: Sitzungsthema, Zeitzone, Sitzungs-ID, Startzeit und Endzeit der Sitzung; Planung von Besprechungen und Outlook-Integration (z.B. Uhrzeit und Datum von Besprechungen, Teilnehmer usw.) Benutzerkontoinformationen (TeamViewer-ID, Benutzername, IP-Adresse, Profilbild, Spracheinstellungen, Meeting-ID, Telefonnummer, Standort, Passwort). • Servicecamp/ Service Desk: 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); Hosting der Ticket-Metadaten (z.B. Erstellungs- und Abschlussdatum/-zeit, Status, Bearbeiter usw.); Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem Ticket-Reporting (z.B. Standort, Status, Priorität, Bearbeiter, durchschnittliche Lösungszeiten, Benutzeraktivitäten etc. wie vom Kunden definiert). • Remote Scripting: Geräteinformationen, Aufforderungen, Anzahl der Aufforderungen über einen bestimmten Zeitraum usw.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Web-Monitoring: IP-Adresse, Standortdaten, Antwortzeit, Anmeldedaten, Systemstatus. • Automatisierungen: Je nach Kundenkonfiguration, z.B. Ereignisprotokolle, Verbindungsdaten, etc.
Frontline	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzerkontodaten (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). - 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. - Personenbezogene Daten in Verbindung mit dem verwendeten Gerät, das dem Benutzer die Nutzung von Frontline ermöglicht, z. B. Geräte-ID, Name, IP-Adresse, Benutzername, Anwendungsversion, Bluetooth-MAC-Adresse, Geräte-Firmware-Version, Geräteprotokolle, Schrittzählungen (falls verfügbar). - 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, Anruferereignisprotokolle, Multimedia-Asset-Informationen (Video, Bild, Text, Ton usw.), Anrufstatus. - Personenbezogene Daten in Verbindung mit den Workflows, z.B. IDs, Titel, Erstellungs-/Aktualisierungszeit und -datum, Besitzer, Schritt-Eingabe-Informationen, Versionsnummer, Tags. - Personenbezogene Daten in Verbindung mit Serviceberichten, z.B. Anrufrdetails, Titel, interne Nummer, Datum/Uhrzeit, Beschreibung, Status. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Assets, insbesondere Frontline-spezifischen Assets, inkl., aber nicht beschränkt auf Workflows (.uwe), Komponenten (.uce), und Applikation (.uab). - Kommissionier-, Artikel- und Systeminformationen sowie Lagerinformationen, sofern diese Benutzerdaten enthalten. - Personenbezogenen Daten in Verbindung mit Sensorinformationen, falls vorhanden (z.B. Ersteller, Benutzer usw.). - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Aufgaben (Tasks), falls vorhanden (z.B. Ersteller, Benutzer etc.). - Personenbezogene Daten in Verbindung mit gesetzten Cookies, die eine Personalisierung und Verbesserung der Produkte ermöglichen. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit den Sprache-zu-Text-Funktionen, z.B. persönliche Kennung (Account ID) sowie der Audioinhalt der Sitzung.
Assist AR	<ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten in Verbindung mit der initiierten Sitzung, z. B. Sitzungs-ID, Sicherheits-Token (Login und Refresh), IP-Adresse, Benutzername, Geräteinformationen, Sitzungsgültigkeit sowie übertragener Stream (Video- und Audio-Feeds), Dateiübertragungen, Text-Chat, Fernsteuerungsbefehle, Ticket-Inhalte, Whiteboard, Teamname, Anruf-Link und -Titel, Start-/Endzeit und Datum, Anruf-Ereignisprotokolle, Chat-Protokolle, Multimedia-Asset-Informationen (Video, Bild, Text, Ton etc.), Anrufstatus. - Informationen zum Benutzerkonto, z.B. TeamViewer ID, Benutzername, Anzeigename, E-Mail, IP-Adresse, Profilbild (optional), Spracheinstellung, Telefonnummer(n), Standort, Passwort. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Benutzerkontoverwaltung und -administration, z. B. Speichern und Freigeben von Benutzerprofilen, Kontodetails, Buddy-Liste, Kontaktinformationen, Dateianhänge, Passwort, Domain, IP-Adresse, Rollen und Berechtigungen, Status (online/offline), 2-Faktor-Authentifizierung, Telefonbuchinformationen. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Verwaltung und dem Management des Firmenprofils, z.B. Firmenprofil, Firmenrichtlinien, Zuordnungen zu Benutzerkonten, Verwaltung des Benutzerzugangs. - Personenbezogene Daten, die während des TeamViewer Assist AR Augmented Reality Videofeeds übertragen werden, sowie das Hosting der Inhalte. - Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit dem Produkt SMS einladen verarbeitet werden (z.B. Telefonnummer). - Push-Benachrichtigungen, wie von den Benutzern initiiert. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit den Sprache-zu-Text-Funktionen, z.B. persönliche Kennung (Account-ID) sowie der Audioinhalt der Sitzung. - Personenbezogene Daten, die im Rahmen der Mailing-Dienste verarbeitet werden (z.B. vom Kunden definierte Benachrichtigungs-, Aktualisierungs- und Reportingparameter). - Personenbezogene Daten in Verbindung mit Serviceberichten, z.B. Anrufrdetails, Titel, interne Nummer,

	<p>Datum/Uhrzeit, Beschreibung, Status.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Assets, insbesondere Assist AR-spezifische Assets, inkl. aber nicht beschränkt auf Applikations-Assets (.uab). - 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) sowie vertrauenswürdige Gerätemanagement (z.B. E-Mail-Benachrichtigungen zur Verhinderung des Missbrauchs eines Geräts für den Login). - Personenbezogene Daten, die für die Optische Zeichenerkennung (OCR) erforderlich sind, einschließlich Videodaten und Sitzungsmetadaten.
<p>Engage/ Co-Browsing-Funktions-modul</p>	<p>Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit der Nutzung folgender Funktionen verarbeitet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - TeamViewer Co-Browsing <ul style="list-style-type: none"> • IP-Adresse, die beim Aufbau einer Verbindung durch Co-Browsing erfasst wird, da Browser und Server IP-Adressen austauschen. Standardmäßig speichert oder verarbeitet TeamViewer die IP-Adresse nicht weiter, außer zur Bestimmung eines ungefähren Benutzerstandorts durch den ISP (Internet Service Provider). • Je nachdem, wie und wo ein Kunde Co-Browsing nutzt. Wenn Co-Browsing z.B. während eines Bestellvorgangs verwendet wird, bei dem der Benutzer personenbezogene Daten wie Name, E-Mail, Adresse, Zahlungsinformationen usw. eingeben kann, dann können personenbezogene Daten für den Agenten sichtbar gemacht werden. Die Abfolge der Tastenanschläge des Benutzers wird nicht in einen Kontext gebracht, um die darin enthaltenen personenbezogenen Daten (wie Name usw.) zu identifizieren, zu strukturieren, zu verarbeiten, zu kategorisieren oder zu analysieren. • Co-Browsing-Aufzeichnung, die personenbezogene Daten wie in diesem Abschnitt beschrieben enthalten kann (optional). • Personenbezogene Daten, die über so genannte lokale Speichervariablen und Cookies verarbeitet werden, einschließlich der Sitzungs-ID, Akzeptanz der Datenschutzrichtlinie (true/false). Solche Variablen und Cookies werden standardmäßig nur für die Dauer der Sitzung gesetzt und werden nicht verwendet, um den Benutzer zu einem späteren Zeitpunkt erneut zu identifizieren. Weitere Informationen zu Cookies und lokalen Speichervariablen sind in <u>Anhang – Engage/ Co-Browsing Funktionsmodul</u> (siehe unten) enthalten. • Benutzerinteraktionen, einschließlich Mausbewegungen, Klicks, Scrollen, besuchte Webseiten. • Personenbezogene Daten des Mitarbeiters, z.B. Name, E-Mail, Sprache, zugewiesene Co-Browsing-Sitzungen, Co-Browsing-Aufzeichnungen, Anzahl der Co-Browsing-Sitzungen, Aktivitätsprotokolle, Status, durchschnittliche Co-Browsing- und Chat-Dauer pro Mitarbeiter, initiierte und akzeptierte Co-Browsing-Sitzungen, abgelehnte Sitzungen, beendete Sitzungen und ähnliches, je nach Kundenwunsch. • Personenbezogene Daten, die in verschiedenen Berichten enthalten sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Leistungs-, Statistik- und ähnliche Berichte. - Livechat, Videochat, Chatbots <ul style="list-style-type: none"> • IP-Adresse, die gesammelt wird, wenn eine Chat-Konversation eingeleitet wird, da der Browser und der Server IP-Adressen austauschen. Standardmäßig speichert oder verarbeitet TeamViewer die IP-Adresse nicht weiter, außer zur Bestimmung eines ungefähren Benutzerstandorts durch den ISP (Internet Service Provider). • Personenbezogene Daten, die von den Benutzern selbst zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Namen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, Rechnungsnummern, Kontonummern, finanzielle Informationen, Anhänge wie Bilder, Dateien, Videos und ähnliches. • Personenbezogene Daten, die sich auf den Live-Chat beziehen, z.B. Session-ID, Browser- und Geräteinformationen, oder Hinweise von Mitarbeitern des Kunden sowie Chat-Aufzeichnungen. • Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem Videochat, sowie er zwischen den Nutzern des Kunden und den Mitarbeitern des Kunden initiiert wird, einschließlich Audio- und Videoübertragung, sowie personenbezogene Daten im Zusammenhang mit ihrer Interaktion, die z.B. Whiteboard, Screensharing, oder Dokumente umfasst. • Personenbezogene Daten, die über so genannte lokale Speichervariablen und Cookies verarbeitet werden, einschließlich der Sitzungs-ID, Akzeptanz der Datenschutzrichtlinie (true/false), Interaktion mit dem Chat. Solche Variablen und Cookies werden standardmäßig nur für die Dauer der Sitzung gesetzt und können je nach den Standardkonfigurationen des Kunden zur erneuten Identifizierung des Benutzers zu einem späteren Zeitpunkt verwendet werden. Weitere Informationen zu Cookies und lokalen Speichervariablen sind in <u>Anhang - Engage/ Co-Browsing Funktionsmodul</u> enthalten.

	<ul style="list-style-type: none"> • Chat-Verlauf, der von den Kunden des Controllers für einen bestimmten Zeitraum im Rechenzentrum gespeichert wird. • Persönliche Daten des Mitarbeiters, z. B. Name, E-Mail, Sprache, zugewiesene Chats, Anzahl der Chats, Aktivitätsprotokolle, Status, Anzahl der Chats, Chat-Dauer pro Mitarbeiter, Anzahl der Konversationen pro Mitarbeiter und ähnliches, je nach Kundenwunsch. Weitere Informationen können sein, wie lange ein Mitarbeiter gebraucht hat, um einen zugewiesenen Chat zu öffnen, wie viel Zeit er mit dem Lesen des Chats verbracht hat, wie viel Zeit er mit dem Beantworten verbracht hat (auch wie viele Textblöcke/Nachrichtenvorlagen ein Mitarbeiter verwendet hat) usw., je nach den Standardkonfigurationen des Kunden. • Persönliche Daten, die in verschiedenen Dashboards und Berichten enthalten sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Leistungs-, Statistik- und ähnliche Berichte. • Personenbezogene Daten, die in den vom Kunden definierten Regeln enthalten sind. <p>- Terminvereinbarung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktinformationen der Benutzer des Kunden (z.B. Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer). • Versenden und Speichern von Terminbestätigungen sowie von Erinnerungen. • Hosting von Termininformationen und -historie. • personenbezogene Daten, die in den vom Kunden definierten Regeln verschiedenen Dashboards und Berichten enthalten sein können, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Leistungs-, Statistik- und ähnliche Berichte.
<p>Classroom</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IP-Adresse, die gesammelt wird, wenn eine Sitzung mit den TeamViewer-Diensten aufgebaut wird, da der Browser und der Server IP-Adressen austauschen. Standardmäßig speichert oder verarbeitet TeamViewer die IP-Adresse nicht weiter, außer zur Bestimmung eines ungefähren Benutzerstandorts durch den ISP (Internet Service Provider). - Personenbezogene Daten, die von den Benutzern selbst bereitgestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Namen, E-Mail-Adressen, Anhängen wie Bilder, Dateien, Videos und ähnliches. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Videokonferenzsitzung, z. B. Sitzungs-ID, Browser- und Geräteinformationen oder Mitteilungen der Mitarbeiter des Kunden sowie Chat-Aufzeichnungen. - Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit der Videokonferenz, die zwischen den Nutzern des Kunden und den Mitarbeitern des Kunden initiiert wird, einschließlich Audio- und Videoübertragung, sowie personenbezogene Daten im Zusammenhang mit ihrer Interaktion, z. B. mit Whiteboard, Screen-Sharing oder Dokumenten, je nach Fall. - Personenbezogene Daten, die über so genannte lokale Speichervariablen und Cookies verarbeitet werden, einschließlich der Sitzungs-ID, Akzeptanz der Datenschutzrichtlinie (true/false), der Interaktion mit dem Chat. Solche Variablen und Cookies werden standardmäßig nur für die Dauer der Sitzung gesetzt und können je nach den Standardkonfigurationen des Kunden zur erneuten Identifizierung des Nutzers zu einem späteren Zeitpunkt verwendet werden. Weitere Informationen zu Cookies und lokalen Speichervariablen sind in Anhang - Classroom (siehe unten) enthalten. - Chatverlauf, von den Kunden des Verantwortlichen für einen bestimmten Zeitraum im Rechenzentrum gespeichert wird. - Persönliche Daten von Mitarbeitern, z. B. Name, E-Mail, Sprache oder Aktivitätsprotokolle. - Aufzeichnungen von Videokonferenzen, wenn sich der Kunde dafür entscheidet, diese aufzuzeichnen und zu speichern.
<p>KI-Dienste</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interaktionen der Benutzer während der Sitzung. - Eingegebene oder generierte Daten, abhängig von der verwendeten Funktion.
<p>TeamViewer DEX/ 1E DEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerätedaten, die von allen DEX-Modulen und On-Device-Clients verarbeitet werden, einschließlich Gerätekennungen, Netzwerkadapterinformationen und Zeitzone. - Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit Ihrer Nutzung bestimmter Module verarbeitet werden: <ul style="list-style-type: none"> • Experience Analytics: Nutzungsdaten, z. B. Daten zur Geräteinteraktion, Daten zur Browserinteraktion und Antworten auf Benutzerumfragen. • Application Experience Management: Softwaredaten, z. B. Softwarehersteller und -version, Softwareinteraktionsdaten, Daten zu Softwareabstürzen und -hängern. • Virtual Desktop Experience: Daten zur virtuellen Desktop-Infrastruktur, einschließlich Zeitstempel für

	<p>Verbindungsstart und -ende.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1E Intelligence: personenbezogene Daten, einschließlich Anweisungsmetadaten und Autor. • Patch Insights: fehlende und angewandte Patches. <p>- Integrationsdienste: z. B. Geräteinformationen, Benutzernamen.</p> <p>- SaaS-Lösungen: Geräteinformationen, z.B. Software-Inventar, (nicht persistente) Audit-Protokolldomäne, E-Mail-Adresse, Persona (falls vom Lösungsadministrator konfiguriert).</p>
--	--

5 Kategorien von betroffenen Personen

Die folgenden Kategorien von Personen sind von der Verarbeitung betroffen:

Produkte	Kategorien von Personen
<p>Alle TeamViewer Produkte (außer Engage/ Co-Browsing-Funktionsmodul und Classroom, siehe unten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde (soweit die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß Ziffer 4 verarbeitet werden) und ggf. die Benutzer des Kunden ((z.B. Endbenutzer von verwalteten Geräten). - Die Verbindungspartner des Kunden/der Benutzer des Kunden. - Dritte, die vom Kunden / den Benutzern des Kunden verwaltet werden, oder Dritte, deren personenbezogene Daten vom Kunden/von den Benutzern des Kunden in einer Verbindung weitergegeben werden.
<p>Engage/ Co-Browsing-Funktionsmodul / Classroom</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Benutzer (Kunden des Kunden, Website-Besucher, Interessenten, Dritte). - Mitarbeiter des Kunden (Agenten).
<p>KI-Dienste</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde (soweit die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß Ziffer 4 verarbeitet werden) und ggf. die Benutzer des Kunden (z.B. Endbenutzer von verwalteten Geräten). - Die Verbindungspartner des Kunden/der Benutzer des Kunden. - Dritte, die vom Kunden / den Benutzern des Kunden verwaltet werden, oder Dritte, deren personenbezogene Daten vom Kunden/von den Benutzern des Kunden in einer Verbindung weitergegeben werden.
<p>TeamViewer DEX/ 1E DEX</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Der Kunde (soweit die personenbezogenen Daten des Kunden gemäß Ziffer 4 verarbeitet werden) und ggf. die Benutzer des Kunden (z.B. Endbenutzer von verwalteten Geräten). - Dritte, die vom Kunden / den Benutzern des Kunden verwaltet werden, oder Dritte, deren personenbezogene Daten vom Kunden/von den Benutzern des Kunden in einer Verbindung weitergegeben werden.

Anhang – Engage/Co-Browsing- Funktionsmodul zu Anlage 1

1. Lokaler Speicher als Website-Integration

Key	Zugehörige Funktion/ Plugin	Zweck/Beschreibung	Lebenserwartung
cvvid	/	VisitorId - kann temporär oder permanent vergeben werden	Sitzung oder permanent
CV_i	Live-Chat	"true", wenn die Datenschutzrichtlinie im Chat akzeptiert wurde.	Sitzung
cv_sp	Live-Chat	Indikator, ob eine Nachricht gesendet wurde oder eine Interaktion (z. B. ein Schaltflächenklick) durch den Benutzer stattgefunden hat.	Sitzung
besucht	Live-Chat	"true", sobald der Benutzer zum ersten Mal mit dem WebChat interagiert - z.B., um einen Chatbot nur einmal auszulösen.	Sitzung
cvsid	Co-Browsing	SessionId, um die Kontinuität einer Co-Browsing-Sitzung beim Seitenwechsel oder über mehrere Registerkarten hinweg sicherzustellen.	Sitzung
cv-shrid	Co-Browsing	5-stelliger Zahlencode, über den sich ein Mitarbeiter per Co-Browsing mit einem Mitarbeiter verbinden kann.	Sitzung
cv-s	Co-Browsing	"true", sobald der Kunde seine Sitzung freigibt oder Co-Browsing angefordert hat.	Sitzung
cv-lvcs	Co-Browsing	Indikator, dass die Sitzung geschlossen wurde - notwendig, um die Co-Browsing-Sitzung über mehrere geöffnete Registerkarten hinweg zu beenden.	Sitzung
CV_LVD	Co-Browsing	Temporäre Daten für den Wechsel zwischen zwei Registerkarten - um die Kontinuität der Co-Browsing-Sitzung zu gewährleisten	Sitzung

2. Cookies für die Website-Integration

Um kontinuierliche Sitzungen nicht nur auf der gleichen Domain (z.B. Benutzer wechselt von yourwebsite.com zu yourwebsite.com/imprint) sondern auch domänenübergreifend für Kunden (z.B. Benutzer wechselt von yourwebsite.com zu wiki.yourwebsite.com) zu ermöglichen, werden die lokalen Speichervariablen in Cookies "umgewandelt". In diesem Fall bleiben der Zweck und die Namensgebung gleich wie bei den Lokalen Speichervariablen.

Key	Zugehörige Funktion/ Plugin	Zweck/Beschreibung	Lebenserwartung

cvsid	Co-Browsing	SessionId, um die Kontinuität einer Co-Browsing-Sitzung beim Seitenwechsel oder über mehrere Registerkarten hinweg sicherzustellen.	Sitzung
cv-shrid	Co-Browsing	5-stelliger Zahlencode, über den sich ein Mitarbeiter per Co-Browsing mit einem anderen Mitarbeiter verbinden kann.	Sitzung
cv-s	Co-Browsing	"true", sobald der Kunde seine Sitzung freigibt oder Co-Browsing angefordert hat.	Sitzung
cv-lvcs	Co-Browsing	Indikator, dass die Sitzung geschlossen wurde - notwendig, um die Co-Browsing-Sitzung über mehrere geöffnete Registerkarten hinweg zu beenden.	Sitzung
CV_LVD	Co-Browsing	Temporäre Daten für den Wechsel zwischen zwei Registerkarten - um die Kontinuität der Co-Browsing-Sitzung zu gewährleisten.	Sitzung

3. Lokale Speicherung für Videochat und Videokonsultationen

Key	Zugehörige Funktion/ Plugin	Zweck/Beschreibung	Lebenserwartung
jitsiMeetId	Video-Chat & Video-Beratung	Eindeutige ID für Video-Chat-Sitzung	Sitzung
Sprache	Video-Chat & Video-Beratung	Legt die Sprache der Benutzeroberfläche fest und pflegt sie	Sitzung
Merkmale/Basis/Einstellungen	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
funktionen/basis/bekanntedomains	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
Funktionen/Dropbox	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
funktionen/kalendersynchronisation	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
Merkmale/Aktuelles/Liste	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
Funktionen/Video-Layout	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung
callStatsBenutzername	Video-Chat & Video-Beratung	Technische Variable	Sitzung

cvvid	Video-Chat & Video-Beratung	VisitorId - kann temporär oder permanent vergeben werden	Sitzung oder permanent
CV_DOC_UID	Video-Chat & Video-Beratung	VisitorId - für die Funktionalität der Dokumente	Sitzung
cv-t	Video-Chat & Video-Beratung	TabID - definiert, auf welcher Registerkarte im Videochat sich der Benutzer gerade befindet (Video, Dokument, Whiteboard, Co-Browsing)	Sitzung
cv_sp	Video-Chat & Video-Beratung	Indikator, ob eine Nachricht gesendet wurde oder eine Interaktion (z.B. ein Schaltflächenklick) durch den Benutzer stattgefunden hat.	Sitzung

Anhang – Classroom zu Anlage 1

1. Lokale Speicherung für Videokonferenzen

Key	Zugehörige Funktion/ Plugin	Zweck/Beschreibung	Lebenserwartung
jitsiMeetId	Video-Konferenz	Eindeutige ID für die Videokonferenzsitzung	Sitzung
Sprache	Video-Konferenz	Legt die Sprache der Benutzeroberfläche fest und pflegt sie	Sitzung
Merkmale/Basis/Einstellungen	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
funktionen/basis/bekanntedomains	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
Funktionen/Dropbox	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
merkmale/kalender-synchronisation	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
Merkmale/Aktuelles/Liste	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
Merkmale/Video-Layout	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
callStatsUserName	Video-Konferenz	Technische Variable	Sitzung
cvvid	Video-Konferenz	VisitorId - kann temporär oder permanent vergeben werden	Sitzung oder dauerhaft
CV_DOC_UID	Video-Konferenz	VisitorId - für die Funktionalität der Dokumente	Sitzung
cv-t	Video-Konferenz	TabID - legt fest, auf welcher Registerkarte im Videochat sich der Benutzer gerade befindet (Video, Dokument, Whiteboard)	Sitzung
cv_sp	Video-Konferenz	Indikator dafür, ob eine Nachricht gesendet wurde oder eine Interaktion (z. B. Anklicken einer Schaltfläche) durch den Nutzer stattgefunden hat.	Sitzung