

Zendesk und Datenschutz

Dr. Heiner Baab – Datenschutzbeauftragter Aareon Deutschland GmbH

25. April 2024

1. Datenschutz allgemein

- **Daten der Kundenlösung**

im Aareon-RZ in Mainz + Notfall-RZ Aareal Bank in Wiesbaden

- **Ticket-System und personenbezogene Daten**

=> ***Verarbeiten soweit erforderlich (Datenminimierung)***

- Welche personenbezogenen Daten geben Sie in das Ticket-System?
- Zur Vermeidung Daten schwärzen?
- Sie können personenbezogene Daten auch in Ticket System eingeben, auch das ist sicher.

2. Zendesk und Datenschutz

- **Zendesk ist Cloud-basiert mit lokaler Speicherung in Frankfurt**
- **Vereinbarung Aareon mit Zendesk**
 - Support für Ticket-System bei Bedarf mit 3 Personen innerhalb EU/EWR, falls nicht verfügbar, dann international
 - Zudem Sicherheits-Monitoring (SOC) von USA bei Cyberattacke auf RZ Frankfurt
- **Etwaiger Auslandstransfer dreimal selbständig abgesichert,**
jede Absicherung für sich ausreichend
 - EU-US Privacy Framework = sicheres Drittland mit Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission, vergleichbar wie Schweiz
 - Binding Corporate Rules (BCR) mit Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission
 - EU-Standardvertragsklauseln (SCC 2021)