

Auftragsverwaltung mit Zammad

Zammad ist ein sogenanntes Ticket-, Issue-Tracking- oder Helpdesk-System, das beim Studierendenwerk Ulm als Auftragsverwaltung für den folgenden Bereich/die folgenden Bereiche eingesetzt wird (aktueller und bisheriger Stand):

- Supportanfragen, Fehlermeldungen und Aufträge an die Stabsstelle IT des Studierendenwerks Ulm (auftrag-it@studierendenwerk-ulm.de, auftrag@studierendenwerk-ulm.de).

Die Auftragsverwaltung dient dazu (Support-)Anfragen, Aufträge, Störungs-/Fehlermeldungen und ähnliches (im Folgenden einfach nur „Aufträge“) zielgerichtet und transparent bearbeiten und beantworten zu können. Dazu werden für die Kommunikation notwendige personenbezogene Daten verarbeitet.

Das System dient der strukturierten Erhebung und Bearbeitung von Aufträgen im o.g. Bereich/in den o.g. Bereichen. Aufträge werden (teilweise automatisiert) sortiert, strukturiert und nach Kategorien geordnet, um sie so schneller den zuständigen Personen(kreisen) zuzuordnen und den Bearbeitungsstand im Auge behalten zu können. Damit ist letztendlich vor allem ein effizienterer Support möglich. Darüber hinaus werden die Daten genutzt, um Supportprozesse zu optimieren; bspw. indem eine statistische Darstellung der Anzahl der Anfragen zu bestimmten Themen erstellt wird; ein Bezug zu einzelnen Personen wird dabei jedoch nicht hergestellt.

Marketing oder sogenanntes Profiling im Sinne der DSGVO wird auf Grundlage der Daten der Auftragsverwaltung und auf Ebene von Individuen oder kleinen Gruppen nicht vorgenommen. Wir stellen sicher, dass nur die Personen Zugriff auf gespeicherten Daten erhalten, die diesen Zugang für die Auftragsbearbeitung oder Optimierung der Supportprozesse benötigen. Persönliche Daten werden von uns vertraulich behandelt und nicht der breiten Öffentlichkeit zur Verfügung gestellt.

Das Auftragsverwaltungssystem ist online unter <https://auftrag.studierendenwerk-ulm.de> erreichbar. Auf dieser Website können Sie sich mit E-Mail-Adresse und Passwort anmelden und den Verlauf Ihrer eigenen aktuellen und vergangenen Aufträge selbstständig einsehen sowie neue Aufträge erstellen. Dazu müssen Sie sich ggf. vom System vorher über die Funktion „Passwort vergessen?“ einen Link zum (zurück-)setzen Ihres Passworts zusenden lassen. Zammad ist eine Open-Source-Software (<https://zammad.org>), die das Studierendenwerk Ulm über den Dienstleister NETWAYS GmbH (<https://netways.de>) und dessen Subunternehmer als „managed service“ und im Rahmen einer Auftragsverarbeitung sowie selbstverständlich auf Grundlage der DSGVO und weiterer in Deutschland geltender Datenschutzgesetze betreiben lassen.

Allgemeine datenschutzrechtliche Informationen

Wie bspw. Rechtsgrundlagen, verantwortliche Stelle, Name und Anschrift des Datenschutzbeauftragten, finden Sie unter „Allgemeine Information des Studierendenwerks Ulm zum Umgang mit Ihren Daten“ auf <https://studierendenwerk-ulm.de/datenschutz>.

Für die Auftragsverwaltung mit Zammad verarbeitete Daten

Aufträge und entsprechende Daten können über die folgenden Wege in das Auftragsverwaltungssystem gelangen:

- Per E-Mail an eine der o.g. Adressen oder an eine andere unserer E-Mailadressen unter @studierendenwerk-ulm.de, bspw. indem ein*e Mitarbeiter*in eine E-Mail von Ihnen ins Auftragssystem weiterleitet.
- Indem Sie selbst nach Login mit E-Mail-Adresse und Passwort unter <https://auftrag.studierendenwerk-ulm.de> im Web-Interface einen Auftrag erstellen.
- Über Eingaben in und anschließendes Absenden eines unserer Webformulare.

- Indem wir einen Auftrag inkl. Kontaktdaten manuell von Ihnen aufnehmen; bspw. in einem persönlichen Gespräch oder bei einem Telefonat.
- Indem wir zur Vertragserfüllung mit bereits vorliegenden Informationen und Kontaktdaten einen Auftrag erstellen.

Ggf. ergänzen wir im Bearbeitungsverlauf eines Auftrags notwendige Informationen bzw. fragen diese bei Ihnen nach.

Mit Eingang oder Erstellung eines Auftrags wird im System ein Kundenprofil mit Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse und gegebenenfalls weiteren Kontaktdaten angelegt. Alle weiteren Nachrichten im Bearbeitungsverlauf dieses ersten und neuer Aufträge werden diesem Kundenprofil zugeordnet. Bei Bedarf ergänzen wir manuell Angaben in Ihrem Kundenprofil, bspw. um Angaben zu Ihrer Funktion oder zu Projekten, in denen Sie involviert sind (z.B., wenn Sie Ansprechpartner*in für ein Thema oder bestimmtes Projekt sind). Bei der Vielzahl an Anfragen hilft uns dies, Sie schneller zuordnen zu können, um so Ihre Anfrage effizienter zu beantworten.

Zusammenfassende Auflistung der gespeicherten Daten:

- **Generell:**
 - Nachname, Vorname
 - E-Mail-Adresse
 - Zeitpunkt, Betreff/Titel und Text des ursprünglichen Auftrags sowie weiterer Nachrichten im Bearbeitungsverlauf.
- **Zusätzlich bei Bedarf im Kundenprofil:**
 - Web-Adresse
 - Telefon- und Mobilfunknummer (ggf. Faxnummer)
 - Organisation, sekundäre Organisationen
 - Abteilung
 - Adresse
 - VIP-Status
 - Notizen zum Profil
- **Bei Auftragserteilung über E-Mail oder Nutzung von E-Mail im Bearbeitungsverlauf:**
 - Neben den Inhalten und Daten der E-Mail im Hauptteil („body“) auch Angaben des sogenannten Headers der E-Mail, wie bspw. Ihre E-Mail-Adresse, Zeitpunkt des Versands etc.
- **Abhängig von der Art des Auftrags folgende weiteren Informationen je Auftrag:**
 - Standort/Wohnhaus
 - Raum-/Zimmernummer
 - Angabe zur Erledigung der Standard-Fehlerbehebung (ja/nein/nicht zutreffend).
 - Angabe zur Anzahl Betroffener (kategorisch: ich selbst/mehrere/gesamter Standort).

Zugriffsberechtigte und Datenweitergabe

Generell haben auf die Aufträge, den entsprechenden Bearbeitungsverlauf und die Kundenprofile nur die jeweils zur Bearbeitung notwendigen Mitarbeiter*innen der zuständigen Bereiche des Studierendenwerks Ulm Zugriff.

Darüber hinaus werden Daten aus Aufträgen nur in Ihrem Interesse, sofern notwendig und sofern rechtskonform möglich weitergegeben. Bspw. an Dienstleister und Kooperationspartner des Studierendenwerkes Ulm zur Umsetzung Ihres Anliegens. Eine sonstige allgemeine Weitergabe Ihrer Daten erfolgt nicht.

Für den Bereich Stabsstelle IT Zugriffsberechtigte Gruppen:

- Mitarbeiter*innen der Stabsstelle IT.

Spezifische Rechtsgrundlagen der Auftragsverwaltung mit Zammad

Bei bestehender Vertragsbeziehung (bspw. Dienstleistung oder Mietvertrag) ist die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, soweit die Auftragsverwaltung im Rahmen von Vertragsbeziehungen durchgeführt werden.

Sollte keine vertragliche Beziehung bestehen, ist die Rechtsgrundlage Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO. Auch hier besteht das Interesse an der effektiven Auftragsverwaltung, insbesondere ggü. beitragszahlenden Studierenden, Studieninteressierten oder Geschäftspartnern.

Für Beschäftigte des Studierendenwerks wird die Datenverarbeitung im Rahmen der Mitbestimmung geregelt.

Löschung

Um möglichst schnell weiterhelfen zu können, werden Aufträge für einen angemessenen Zeitraum aufgehoben; bspw. um bei Rückfragen nach längerer Zeit oder bei wiederkehrenden Fehlern hilfreiche und ggf. notwendige Informationen auffinden zu können.

Für die Löschung von Aufträgen und im Auftragssystem enthaltenen Profilen gilt pauschal:

- Ein Auftrag wird spätestens fünf Jahre nach der letzten darin erfolgten Kommunikation gelöscht.
- Kundenprofile werden spätestens ein Jahr nach Löschen des letzten damit verknüpften Auftrags gelöscht.

Abweichend davon gelten die folgenden Ausnahmen:

- Die Löschung von Aufträgen und anderen Daten von Mitarbeiter:innen des Studierendenwerkes werden im Rahmen der Mitbestimmung geregelt.
- Einzelne und für den jeweiligen Zweck spezifisch markierte (Tags) Auftragsverläufe, die aus rechtlichen Gründen (bspw. zahlungsbegründende Unterlagen) oder zur Dokumentation besonders wichtiger Vorgänge eine längere Zeit aufbewahrt werden müssen, werden für die jeweils notwendigen Zeiten aufbewahrt. Das Konzept bestehend aus spezifischen Markierungen (Tags), deren Zweck und den entsprechenden Aufbewahrungszeiten werden vom Datenschutzbeauftragten und im Falle der Mitbestimmung auch vom Personalrat überprüft.

Änderung dieser Datenschutzhinweise

Wir überarbeiten diese Datenschutzhinweise bei Änderungen der Datenverarbeitung oder bei sonstigen Anlässen, die dies erforderlich machen. Die jeweils aktuelle Fassung finden Sie stets auf dieser Internetseite unter

<https://studierendenwerk-ulm.de/datenschutz>