



# Datenschutzhinweis der Deutsche Telekom AG (Telekom) für Partner-CRM (partner.cloud.telekom.de)

## Allgemeines

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für die Deutsche Telekom AG einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche persönlichen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie dabei haben.

## Wo finde ich die Informationen, die für mich wichtig sind?

Dieser **Datenschutzhinweis** gibt einen Überblick über die Punkte, die für die Verarbeitung Ihrer Daten in diesem Webportal durch die Telekom gelten.

Weitere Informationen, auch zum Datenschutz in speziellen Produkten, erhalten Sie auf <https://www.telekom.com/de/verantwortung/datenschutz-und-datensicherheit/datenschutz> und unter <http://www.telekom.de/datenschutzhinweise>.

Wer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung? Wer ist mein Ansprechpartner, wenn ich Fragen zum Datenschutz bei der Telekom habe?

Datenverantwortliche ist die Deutsche Telekom AG. Bei Fragen können Sie sich an unseren Kundenservice wenden oder an unseren Datenschutzbeauftragten, Herrn Dr. Claus D. Ulmer, Friedrich-Ebert-Allee 140, 53113 Bonn, [datenschutz@telekom.de](mailto:datenschutz@telekom.de).

## Welche Rechte habe ich?

Sie haben das Recht,

- Auskunft** zu verlangen zu Kategorien der verarbeiteten Daten, Verarbeitungszwecken, etwaigen Empfängern der Daten, der geplanten Speicherdauer (Art. 15 DSGVO);
- die **Berichtigung** bzw. Ergänzung unrichtiger bzw. unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- eine erteilte Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu **widerrufen** (Art. 7 Abs. 3 DSGVO);
- einer Datenverarbeitung, die aufgrund eines berechtigten Interesses erfolgen soll, aus Gründen zu **widersprechen**, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben (Art. 21 Abs. 1 DSGVO);
- in bestimmten Fällen im Rahmen des Art. 17 DSGVO die **Löschung** von Daten zu verlangen - insbesondere soweit die Daten für den vorgesehenen Zweck nicht mehr erforderlich sind bzw. unrechtmäßig verarbeitet werden, oder Sie Ihre Einwilligung gemäß oben (c) widerrufen oder einen Widerspruch gemäß oben (d) erklärt haben;
- unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung** von Daten zu verlangen, soweit eine Löschung nicht möglich bzw. die Löschpflicht streitig ist (Art. 18 DSGVO);
- auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem gängigen maschinenlesbaren Format wie z.B. CSV erhalten und ggf. an andere übermitteln (Art. 20 DSGVO);
- sich bei der zuständigen **Aufsichtsbehörde** über die Datenverarbeitung zu **beschweren** (für Telekommunikationsverträge: Bundesbeauftragte für den

Datenschutz und die Informationsfreiheit; im Übrigen Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen).

## An wen gibt die Telekom meine Daten weiter?

**An Auftragsverarbeiter**, das sind Unternehmen, die wir im gesetzlich vorgesehenen Rahmen mit der Verarbeitung von Daten beauftragen, Art. 28 DSGVO (Dienstleister, Erfüllungsgehilfen). Die Telekom bleibt auch in dem Fall weiterhin für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich. Wir beauftragen Unternehmen insbesondere in folgenden Bereichen: IT, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Beratung, Kundenservice, Personalwesen, Logistik, Druck.

**An Kooperationspartner**, die in eigener Verantwortung Leistungen für Sie bzw. im Zusammenhang mit Ihrem Telekom-Vertrag erbringen. Dies ist der Fall, wenn Sie Leistungen solcher Partner bei uns beauftragen oder wenn Sie in die Einbindung des Partners einwilligen oder wenn wir den Partner aufgrund einer gesetzlichen Erlaubnis einbinden.

**Aufgrund gesetzlicher Verpflichtung:** In bestimmten Fällen sind wir gesetzlich verpflichtet, bestimmte Daten an die anfragende staatliche Stelle zu übermitteln.

## Wo werden meine Daten verarbeitet?

Ihre Daten werden in Systemen in Deutschland und im europäischen Ausland gespeichert und verarbeitet. Bestimmte Datenverarbeitungen finden auch außerhalb der Europäischen Union in sog. Drittstaaten statt. Folgende Leistungen lassen wir in Drittstaaten erbringen:

3rd-Level-Support für den Betrieb der Software in USA und Indien.

Die Datenverarbeitung in Drittstaaten erfolgt im gesetzlich vorgesehenen Rahmen aufgrund von Regelungen, die ein sicheres Datenschutzniveau gewährleisten ([vgl. hier](#)).

## Welche Daten werden erfasst, wie werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

- Technische Merkmale:**  
Wenn Sie unsere Webseiten besuchen, verzeichnet der Web-Server vorübergehend den Domain-Namen oder die IP-Adresse Ihres Computers, die Dateianfrage des Clients (Dateiname und URL), den http-Antwort-Code und die Webseite, von der aus Sie uns besuchen. Die protokollierten Daten werden ausschließlich für Zwecke der Datensicherheit, insbesondere zur Abwehr von Angriffsversuchen auf unseren Webserver verwendet (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO). Sie werden weder für die Erstellung von individuellen Anwenderprofilen verwendet noch an Dritte weitergegeben und werden nach spätestens 7 Tagen gelöscht. Die statistische Auswertung anonymisierter Datensätze behalten wir uns vor.
- Text Chat:**  
Wenn Sie den Text Chat auf der Webseite für den Kontakt zum Kundenservice nutzen, werden bei Initialisierung des Chats verschiedene Informationen an den Kundenberater übertragen (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO). Hierzu gehören z. B. das

von Ihnen auf der Webseite ausgewählte Hilfe-Thema, Browser-Version, Betriebssystem-Version u. Ä. Zusätzlich werden von der Chat-Plattform in regelmäßigen Abständen Informationen über die Erreichbarkeit des Chat-Services übertragen. Mit Hilfe dieser Information wird auf der Webseite der Button zum Starten des Text Chats aktiviert oder deaktiviert. Wir speichern nur die Information über den Beginn und das Ende der Kommunikation für 7 Tage. Chat oder Videoinhalte werden nicht gespeichert.

#### **Für die Erbringung von Leistungen bzw. die Abnahme von Vorleistungen:**

Die von Ihnen bei der Kontaktaufnahme z.B. über ein Kontaktformular erlangten Daten, werden ausschließlich zur Ausgestaltung der Anfragenbeantwortung, zur Anbahnung einer Geschäftsbeziehung und der Leistungserbringung bzw. Leistungsabnahme durch die Deutsche Telekom AG und deren verbundene Unternehmen verarbeitet (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO).

Wenn Sie sich registrieren, verarbeiten und nutzen wir die bei Vertragsabschluss und während der Vertragslaufzeit erhobenen Vertragsdaten, die zur gegenseitigen, ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderlich sind, sowie die freiwilligen Angaben (Vertragsdaten). Diese Datenverarbeitungen basieren auf der Grundlage gemäß Art. 6 Abs. 1 b DSGVO.

Zu den Vertragsdaten gehören die Anrede, Nachname und Vorname, Adresse, Telefonnummern und EMail-Adressen. Sollten Sie weitere Benutzer einrichten, so werden auch deren Daten gespeichert. Ihre Vertragsdaten werden über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus nur nach Maßgabe der vertraglichen Vereinbarungen gespeichert und sind dabei auf das jeweils erforderliche Minimum beschränkt. Werden über das Portal Verträge geschlossen, speichern wir den Vertragstext. Ihre Daten werden spätestens 90 Tage nach Beendigung der Vertragsbeziehung bzw. Ende gegenseitiger Verpflichtung aus der Vertragsbeziehung durch Löschung Ihres Benutzerkontos gelöscht.

Nur dann, wenn Sie uns zuvor Ihre Einwilligung erteilt haben (Art 6 Abs. 1 a DSGVO), nutzen wir diese Daten und Daten Ihrer Nutzung unserer Services und Dienstleistungen auch für produktbezogene Umfragen und Marketingzwecke – aber nur in dem für jeden spezifischen Fall erforderlichen Maße und entsprechend der erteilten Einwilligung. Ob wir Ihre Daten zu eigenen Marketingzwecken nutzen dürfen, können Sie im Rahmen Ihrer Anmeldung selbst bestimmen. Sie erhalten von uns nur Werbeinformationen sofern Sie in eine solche Nutzung einwilligen. Sie haben jederzeit die Option, einer solchen Nutzung zu widersprechen und eine ggf. erteilte Einwilligung zu widerrufen.

Eine Weitergabe personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nur nach ausdrücklicher Einwilligung des Betroffenen. Unsere Vertragspartner werden von uns vertraglich verpflichtet, Ihre Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu behandeln.

Verarbeitung von Partnerdaten mit Salesforce: Zum Management der Kundenbeziehung, zur Bearbeitung von Partner-Service Anfragen und zur Kundenkommunikation per E-Mail oder Telefon gemäß Ihrer uns erteilten Einwilligung

werden Ihre personenbezogenen Partnerdaten in unserem Partner-CRM-System gespeichert und verarbeitet (Salesforce Service Cloud). Zur Bereitstellung des zugehörigen Self-Service Partner Portals werden Ihre personenbezogenen Daten im Partner-Portal gespeichert und verarbeitet (Salesforce Community Cloud). Das Partner Portal und das Partner-CRM werden von Salesforce Inc. betrieben. Mit Salesforce Inc. sind die EU-Standardvertragsklauseln zur Sicherstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus abgeschlossen. Ihre Daten (Firma, Kontakt, Adresse, Telefonnummer, E-Mail, Produkt-, Leistungs- und Partnerschaftsdaten sowie Vertragsdaten) werden zudem verschlüsselt gespeichert und dadurch vor dem Zugriff Dritter geschützt. Salesforce hostet die Daten in Deutschland und Europa.

Elektronischer Vertragsschluss mit DocuSign: Zur Generierung von Verträgen im Partner Portal sowie zur Zeichnung dieser Verträge nutzen wir DocuSign. Mit DocuSign sind die EU-Standardvertragsklauseln zur Sicherstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus abgeschlossen.

Dabei werden die Vertragsdaten sowie die zur Zeichnung notwendigen personenbezogenen Daten an DocuSign übertragen und für die Dauer des Zeichnungs-Prozesses gespeichert (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO).

14 Tagen nach Abschluss der Unterzeichnung und Übertragung nach Salesforce wird der Vertrag in DocuSign gelöscht und ist dann nur noch im Salesforce mittels Account verfügbar. Zum ggf. erforderlichen späteren Nachweis der korrekten Zeichnung eines Vertrages speichert DocuSign Zertifikatsinformationen dauerhaft. DocuSign wird von DocuSign Inc. betrieben.

#### **▪ Wird mein Nutzungsverhalten ausgewertet, z. B. für Werbung oder Tracking?**

##### **Betrugsprävention:**

Zur Vermeidung von Betrugsfällen in unserem Partner Portal haben wir die Firma Risk.Ident GmbH mit der Erbringung des Dienstes beauftragt (Art. 6 Abs.1. f DSGVO). Risk.Ident erhebt und verarbeitet auf den Webseiten unseres Portals mit Hilfe von Cookies und Tracking-Technologien Daten zur Ermittlung des vom Nutzer verwendeten Endgerätes. Soweit durch Risk.Ident IP-Adressen erhoben werden, werden diese sofort anonymisiert. Die von Risk.Ident verarbeiteten Daten werden in einer Datenbank zur Betrugsprävention hinterlegt. Auf diese greifen wir im Rahmen des Registrierungsprozesses zum Zweck einer Risikobewertung zu. Darüber hinaus übermitteln wir Daten zu Endgeräten, von denen es bereits zu (versuchten) Betrugstaten gekommen ist, an Risk.Ident. Eine Zuordnung der Daten zu Personen erfolgt zu keinem Zeitpunkt.

Erläuterungen und Definitionen

Wir möchten, dass sie unsere Webseiten gerne nutzen und unsere Produkte und Dienste in Anspruch nehmen. Daran haben wir ein wirtschaftliches Interesse. Damit sie die Produkte finden, die sie interessieren und wir unsere Webseiten nutzerfreundlich ausgestalten können, analysieren wir anonymisiert oder pseudonymisiert ihr Nutzungsverhalten. Im Rahmen der gesetzlichen Regelungen legen wir, oder von uns im Rahmen einer Auftragsdatenverarbeitung beauftragte Unternehmen, Nutzungsprofile an. Ein unmittelbarer Rückschluss auf Sie ist dabei nicht möglich. Nachfolgend informieren wir Sie allgemein über die verschiedenen Zwecke und Techniken. Daran anschließend haben Sie die Möglichkeit des Widerspruchs. Bitte beachten Sie dabei aber, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer Webseiten nutzen können.

- a) **Verwendungszwecke (Art. 6 Abs. 1f DSGVO / §15 Abs. 3 TMG)**  
**Marktforschung / Reichweitenmessung**  
 Ziel der Reichweitenmessung ist es, die Nutzungsintensität und die Anzahl der Nutzer einer Webseite statistisch zu bestimmen sowie vergleichbare Werte für alle angeschlossenen Angebote zu erhalten. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert. Ihre Identität bleibt immer geschützt.

**Profile zur bedarfsgerechten Gestaltung des Webportals**  
 Um die Webseiten stetig verbessern zu können, erstellen wir sogenannte Clickstream-Analysen. Der Clickstream entspricht Ihrem Bewegungspfad auf den Webseiten. Die Analyse der Bewegungspfade gibt uns Aufschluss über das Nutzungsverhalten auf unseren Webseiten. Dieses lässt uns mögliche Strukturfehler in den Webseiten erkennen und so die Webseiten verbessern, damit die Webseiten auf Ihre Bedürfnisse hin optimiert werden kann. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert.

**Profile für personalisierte Empfehlungen**  
 Die Telekom spielt Ihnen individuell angepasste, personalisierte, Handlungs- und Klick-Empfehlungen für Angebote, Dienste oder Produkte aus. Dazu legt der Dienstleister ein pseudonymes Profil über die von Ihnen aufgerufenen Dienste und Webseiten im Internet an und ordnet diesem Kategorien zu. Sie erhalten zum Profil passende Inhalte oder Hinweise angezeigt. Zu keinem Zeitpunkt werden einzelne Nutzer identifiziert oder personenbezogene Daten für das Profil verwendet.

- b) **Techniken**  
**Cookies**  
 Für bestimmte Angebote setzen wir Cookies ein. Das sind kleine Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden. So kann erkannt werden, wenn Sie Webseiten vom gleichen Computer aus wiederholt besuchen.

Session Cookies sind Cookies, die nur für die Dauer einer Internetsitzung auf Ihrem Computer gespeichert werden und für Transaktionen benötigt werden (z. B. für das Login oder die Abwicklung eines Kaufs). Sie enthalten lediglich eine Transaktions-ID.

Für bestimmte Angebote setzen wir **persistente Cookies** ein, die für künftige Sitzungen auf Ihrem Computer gespeichert werden. In diesem Fall teilen wir Ihnen die Speicherdauer des Cookies mit.

Sie haben die Möglichkeit, Ihren Browser so einzustellen, dass

diese Cookies gar nicht erst gespeichert werden, oder dass die Cookies am Ende Ihrer Internetsitzung gelöscht werden. Bitte beachten Sie dabei aber, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen unserer Webseiten nutzen können. Informationen zu den Browser-Einstellungen finden Sie unter:

<https://www.sicherdigital.de/sicher-surfen#sicher-surfen-browsereinstellungen>

**Messpixel**

Messpixel sind meist nur 1×1 Pixel groß bemessene Bilder und sind transparent oder in der Farbe des Hintergrundes erstellt, damit sie nicht sichtbar sind. Wird eine Webseite, die ein Messpixel enthält, geöffnet, dann wird dieses kleine Bild von dem Server des Anbieters im Internet geladen, wobei das Herunterladen dort registriert wird. So kann der Anbieter des Verfahrens sehen, wann und wie viele Nutzer diesen Messpixel anforderten bzw. eine Webseite besucht wurde. Ferner kann der Anbieter feststellen, ob im Browser JavaScript aktiviert ist, oder nicht. Falls JavaScript aktiviert ist, können weitere Informationen, wie z.B. Browserinformationen, Betriebssystem, Bildschirmauflösung erfasst werden.

Meist wird diese Funktion durch einen JavaScript-Aufruf realisiert, dennoch wird weiterhin der Begriff Messpixel verwendet.

**JavaScript**

JavaScripte dienen zum Aufruf der Anwendung und der Übertragung der gesammelten Parameter an den jeweiligen Dienstleister/Messpixel-Anbieter.

Auf diesen Webseiten genutzte Techniken und deren Verwendungszwecke:

| Firma                     | Zweck                                       | Technik/ Speicherdauer  | Eingebunden als  | Opt-Out |
|---------------------------|---|---|--|---------|
| Telekom                   | Login                                       | Cookie (Session)  | Verantwortlicher, Dienstleistungserbringung                            | nein    |
| Risk.Ident GmbH Strato AG | Betrugsprävention Online Chatservice        | IP-Adresse, Geräte-Merkmale Cookie (Session)  | Betrugsprävention Support- und Service Erbringung, Auftragsverarbeiter | nein    |
| Salesforce Inc            | Service Erbringung (CRM, Portal)            | Cookies (Session und andere), vollständige Liste: <a href="https://help.salesforce.com/articleView?id=networks_cookie.htm&amp;type=5">https://help.salesforce.com/articleView?id=networks_cookie.htm&amp;type=5</a> | Auftragsverarbeiter  | Nein    |
| DocuSign Inc              | Service Erbringung (Vertragsunterzeichnung) | Cookie (Session)  | Auftragsverarbeiter  | nein    |

Auf den Webseiten [www.meine-cookies.org](http://www.meine-cookies.org) oder [www.meine-cookies.org](http://www.meine-cookies.org) können Sie weitere Informationen zu Cookies und den einzelnen Anbietern nachlesen.

Sie haben dort auch die Möglichkeit der nutzungsbasierten Online-Werbung durch einzelne oder durch alle Unternehmen unter <http://www.youronlinechoices.com/de/praeferenzmanagement/> zu widersprechen.

Wir haben uns freiwillig der Selbstregulierung des [Deutschen Datenschutzrat Online-Werbung](#) (DDOW) unterworfen.

Stand der Datenschutzhinweise 01.04.2019