Datenschutzhinweise für Kunden, Lieferanten, Interessenten und Geschäftspartner

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung werden teilweise personenbezogene Daten von und mit Ihnen ausgetauscht. Mit den folgenden Informationen gemäß Art. 13 ff. DSGVO möchten wir Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung durch uns und Ihre Rechte geben.

1. Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

TOPIX Business Software AG
Rudolf-Diesel-Straße 4
85521 Ottobrunn/Riemerling
Tel.: +49 89 608757-0
E-Mail: info@topix.de

2. Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten:

Ascon-Datenschutz GmbH & Co.KG
Stefan Auer
Lina-Ammon-Str. 19
90471 Nürnberg
Tel.: +49 (0) 911 148986-50
E-Mail: office@ascon-datenschutz.de

3. Zwecke, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden sollen, sowie die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

3.1. Datenerhebung im Rahmen der Durchführung und Abwicklung von Verträgen

Wir verarbeiten personenbezogen Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten. Dabei handelt es sich um folgende Daten:

- Personenstammdaten
- Kontaktdaten
- Vertragsdaten
- Geschäftskontakt- und Kommunikationsdaten inkl. Protokoll- und Historieninformationen

Soweit Sie als Privatperson handeln, erfolgt diese Verarbeitung zur Durchführung eines bestehenden Vertragsverhältnisses oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit Sie als Beschäftigte oder sonstige Kontaktperson eines Unternehmens handeln, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an einer effizienten Abwicklung von vorvertraglichen und vertraglichen Maßnahmen und an der Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Unternehmen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

3.2 Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Nutzung von Videokonferenzsystemen

Wir führen Videokonferenzen mit Kunden, Lieferanten und Interessenten sowie deren jeweiligen Beschäftigten und sonstigen Kontaktpersonen durch. Im Rahmen der Teilnahme an einer Videokonferenz verarbeiten wir insbesondere Ihren Namen, Ihre geschäftlichen Kontaktdaten,

gegebenenfalls Ihr Profilbild, Audio- und Videodaten, Chatnachrichten, Bildschirmfreigaben, die von Ihnen bereitgestellten Unterlagen sowie technische Verbindungs- und Nutzungsdaten.

Die Verarbeitung erfolgt zur Planung, Durchführung und Nachbereitung der jeweiligen Besprechung sowie zur Bearbeitung der darin behandelten geschäftlichen Anliegen.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, unser berechtigtes Interesse. Eine Interessenabwägung wurde durchgeführt und kam zu dem Ergebnis, dass die Verarbeitungen zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich sind und diese Ihre Interessen, Grundrechte und Grundfreiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

Eine Aufzeichnung der Videokonferenz einschließlich Bild-, Ton-, Chat- und gegebenenfalls Bildschirmfreigabeinhalten erfolgt nur, wenn Sie hierzu vor Beginn der Aufzeichnung freiwillig Ihre Einwilligung erteilen. Die Einwilligung kann beispielsweise über die Abfrage des Videokonferenzsystems oder durch eine eindeutig dokumentierte Erklärung im Meeting erfolgen.

Die Aufzeichnung dient ausschließlich dem Ihnen vorab mitgeteilten Zweck, insbesondere der Dokumentation von Besprechungsergebnissen, der Bereitstellung für nicht teilnehmende, berechtigte Personen, der Nachbereitung vereinbarter Maßnahmen oder der Qualitätssicherung. Rechtsgrundlage für die Anfertigung, Speicherung und weitere Verwendung der Aufzeichnung ist Ihre Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO.

Sie können die Einwilligung verweigern oder jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

3.3 Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Kundenakquise

Wenn Sie sich für unsere Dienstleistungen interessieren und uns in diesem Zusammenhang Ihre Kontaktdaten zur Verfügung stellen, verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten in unserem Kundeninformationssystem. In weiterer Folge kontaktieren wir Sie gegebenenfalls, um Sie über unsere Produkte und Dienstleistungen zu informieren.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, unser berechtigtes Interesse. Eine Interessenabwägung wurde durchgeführt und kam zu dem Ergebnis, dass die Verarbeitungen zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich sind und diese Ihre Interessen, Grundrechte und Grundfreiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

3.4 Datenverarbeitung im Zusammenhang mit der Kontaktaufnahme über unsere Webseite

Auf unserer Webseite bieten wir Ihnen über ein Kontaktformular die Möglichkeit an, mit uns Kontakt aufzunehmen und Anfragen zu stellen. Dabei werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Firma
- Vor- und Nachname
- Firmen E-Mail-Adresse
- Telefonnummer (optional)

Diese Daten werden ausschließlich zum Zweck der Beantwortung Ihres Anliegens bzw. für die Kontaktaufnahme und die damit verbundene technische Administration gespeichert und verwendet. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dieser Daten ist unser berechtigtes Interesse an der Beantwortung Ihres Anliegens gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Ihre Daten werden nach abschließender Bearbeitung Ihrer Anfrage gelöscht. Dies ist der Fall, wenn sich aus den Umständen

entnehmen lässt, dass der betroffene Sachverhalt abschließend geklärt ist und sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

3.5 Kundenportal

Sofern Sie über einen gültigen Software-Pflegevertrag verfügen, können Sie unser Kundenportal nutzen. Über das Kundenportal können Sie den Bearbeitungsstatus bestehender Supporttickets einsehen, Informationen zu Tickets ergänzen und neue Supporttickets eröffnen.

Im Rahmen der Registrierung und Nutzung des Kundenportals verarbeiten wir insbesondere Ihre E-Mail-Adresse als Benutzerkennung sowie die von Ihnen im Zusammenhang mit Supportanfragen und Tickets übermittelten Angaben. Die Verarbeitung erfolgt zur Bereitstellung des Kundenportals, zur Authentifizierung und Verwaltung Ihres Benutzerkontos, zur Bearbeitung Ihrer Supportanfragen sowie zur Erfüllung unserer Leistungen aus dem Software-Pflegevertrag.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Verarbeitung für die Erfüllung des Software-Pflegevertrags und die Bereitstellung der darin geschuldeten Supportleistungen erforderlich ist. Die E-Mail-Adresse ist dabei als Login-Kennung erforderlich, um den Zugang zum Portal einer berechtigten Person zuzuordnen und Supportvorgänge sicher bearbeiten zu können.

3.6. Customer Support – Support Hotline

3.6.1 Verarbeitung bei Anrufen

Wenn wir mit Ihnen über die Support-Hotline in Kontakt treten, verarbeiten wir die im Rahmen des Telefonats anfallenden personenbezogenen Daten. Dazu gehören insbesondere Ihre Telefonnummer, soweit diese übermittelt wird, Angaben zu Ihrer Person und Ihrem Unternehmen, Vertrags- oder Kundendaten sowie die Inhalte Ihres Supportanliegens.

Unabhängig davon, ob Sie in eine Aufzeichnung einwilligen, verarbeiten wir die für die Bearbeitung Ihres Supportanliegens erforderlichen Daten. Dies umfasst insbesondere die Entgegennahme Ihres Anrufs, die Kommunikation mit Ihnen sowie die Erfassung und Bearbeitung Ihres Supporttickets.

Soweit Sie als Privatperson handeln, erfolgt diese Verarbeitung zur Durchführung eines bestehenden Vertragsverhältnisses oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Ihre Anfrage hin gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit Sie als Beschäftigte oder sonstige Kontaktperson eines Kundenunternehmens handeln, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses an einer effizienten Bearbeitung von Supportanfragen und an der Erfüllung unserer vertraglichen Supportverpflichtungen gegenüber dem Unternehmen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

3.6.2 Gesprächsaufzeichnung, Transkription und KI-gestützte Zusammenfassung

Zu Beginn des Anrufs können Sie freiwillig in die Aufzeichnung des Gesprächs einwilligen. Erteilen Sie Ihre Einwilligung durch das Drücken der Taste „1“, zeichnen wir das Gespräch auf. Die Audioaufzeichnung wird anschließend mit einem lokal in unserem Unternehmen betriebenen KI-gestützten System automatisiert transkribiert und zur Erstellung bzw. Ergänzung eines Supporttickets verarbeitet. Dabei kann aus dem Gespräch eine Zusammenfassung Ihres Anliegens, der erforderlichen Bearbeitungsschritte sowie gegebenenfalls weiterer für den Support relevanter Informationen erstellt werden.

Die Verarbeitung dient dazu, Ihr Anliegen möglichst vollständig zu erfassen, Supporttickets effizient und nachvollziehbar zu bearbeiten, Rückfragen zu reduzieren und unsere Servicequalität zu verbessern. Die Verarbeitung einschließlich der KI-gestützten Transkription und Zusammenfassung

erfolgt ausschließlich auf unseren eigenen Systemen. Eine Übermittlung der Audioaufzeichnung oder der Gesprächsinhalte an externe KI-Anbieter findet nicht statt.

Rechtsgrundlage für die Aufzeichnung, Transkription und KI-gestützte Verarbeitung ist Ihre freiwillige Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Einwilligung bezieht sich ausdrücklich auf die Aufnahme des Gesprächs, dessen Transkription sowie die automatisierte Verarbeitung zur Erstellung und Ergänzung des Supporttickets. Ihre freiwillige Einwilligung erteilen Sie durch Drücken der Taste „1“.

Erteilen Sie keine Einwilligung oder drücken Sie die Taste „1“ nicht, wird Ihr Gespräch nicht aufgezeichnet. Sie können unsere Support-Hotline dennoch uneingeschränkt nutzen. Ihnen entstehen dadurch keine Nachteile bei der Bearbeitung Ihres Anliegens.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Der Widerruf kann gegenüber uns über die unter Ziffer 9 angegebenen Kontaktdaten erklärt werden. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund Ihrer Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt hiervon unberührt.

Ein Widerruf wirkt grundsätzlich nur für zukünftige Verarbeitungsvorgänge. Soweit die Aufzeichnung bereits in ein Supportticket überführt wurde, prüfen wir im Einzelfall, ob die betroffenen Inhalte zu löschen sind oder ob eine weitere Speicherung für die Bearbeitung des Supportfalls, gesetzliche Pflichten oder die Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist.

4. Automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling

Automatisierte Einzelfallentscheidungen einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO finden seitens TOPIX nicht statt.

5. Datenübermittlung in ein Drittland

Datenübermittlungen in Länder außerhalb der EU und des Europäischen Wirtschaftsraums („Drittländer“) ergeben sich im Rahmen der Administration, der Entwicklung und des Betriebs von IT-Systemen. Die Übermittlung erfolgt nur auf Grundlage:

- eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission i.S.d. Art. 45 DSGVO.
- von Standarddatenschutzklauseln, die von der Kommission gemäß dem Prüfverfahren nach Art. 93 Abs. 2 DSGVO erlassen wurden.

Derzeit findet eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer, insbesondere in die USA, durch die Verwendung von Drittanbieterdiensten in folgenden Fällen statt:

- Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, USA
- HubSpot Germany GmbH, Am Postbahnhof 17, 10243 Berlin, Deutschland

6. Kategorien von Empfängern von Daten

Zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu den hier genannten Zwecken setzen wir folgende Kategorien von Empfänger als Auftragsverarbeiter i.S.d. Art. 28 DSGVO ein:

- Dienstleister für Hosting und Betrieb des Online-Videokonferenzsystems

- Dienstleister zum Betrieb der IT-Infrastruktur
- Externe Dienstleister für zusätzliche Serviceleistungen

Weitere Empfänger, die nicht Auftragsverarbeiter sind:

- Rechtsanwälte zur Verteidigung und Durchsetzung von Ansprüchen
- Steuerberater, Wirtschaftsprüfer

Zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten zu den hier genannten Zwecken geben wir personenbezogene Daten an verbundene Unternehmen i.S.d. Art. 26 DSGVO weiter.

Darüber hinaus geben wir Ihre personenbezogenen Daten an Dritte weiter, wenn Sie zuvor ausdrücklich eingewilligt haben.

Auch werden Ihre Daten weitergegeben, soweit wir hierzu gesetzlich verpflichtet sind.

7. Datenquellen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, die wir im Rahmen unserer Geschäftsbeziehungen von Kunden, Lieferanten und Interessenten erhalten haben.

Soweit es für die Erhebung unserer Dienstleistung erforderlich ist, verarbeiten wir personenbezogene Daten, die wir aus öffentlich zugänglichen Quellen zulässigerweise gewinnen oder von sonstigen Dritten berechtigt übermittelt werden.

8. Speicherdauer und Kriterien für die Festlegung der Dauer

Soweit erforderlich, verarbeiten und speichern wir Ihre personenbezogenen Daten für die Dauer der Geschäftsbeziehung, was beispielsweise auch die Anbahnung und die Abwicklung eines Vertrages umfasst. Dabei ist zu beachten, dass unsere Geschäftsbeziehung regelmäßig ein Dauerschuldverhältnis ist, welches auf Jahre angelegt ist. Darüber hinaus unterliegen wir verschiedenen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten, die sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch (HGB) oder der Abgabenordnung (AO) ergeben. Die dort vorgegebenen Fristen zur Aufbewahrung bzw. Dokumentation betragen zwei bis acht Jahre. Schließlich beurteilt sich die Speicherdauer auch nach den gesetzlichen Verjährungsfristen, die zum Beispiel nach den §§ 195 ff. des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) in der Regel 3 Jahre.

Aufzeichnungen von Meetings werden gelöscht, sobald sie für den angegebenen Zweck nicht mehr erforderlich sind, jedoch spätestens sechs Monate nach Durchführung des Meetings. Soweit aus der Aufzeichnung ein Besprechungsprotokoll oder eine Aufgabenliste erstellt wird, werden nur die hierfür erforderlichen Inhalte in die jeweiligen Geschäftsunterlagen übernommen. Die Aufzeichnung selbst wird nach Ablauf der genannten Frist gelöscht. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten oder die Erforderlichkeit zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen können im Einzelfall eine längere Speicherung erforderlich machen.

Audioaufzeichnung der Support-Hotline wird für Zwecke der Qualitätssicherung und stichprobenartigen Überprüfung der Ticketqualität maximal zwei Wochen gespeichert und anschließend automatisiert gelöscht. Das aus dem Gespräch erzeugte Transkript sowie die daraus erstellte Zusammenfassung werden – soweit sie für die Bearbeitung, Dokumentation und Nachvollziehbarkeit des Supportvorgangs erforderlich sind – im jeweiligen Supportticket gespeichert.

Sie werden gelöscht oder anonymisiert, sobald sie für diese Zwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder überwiegenden berechtigten Interessen, insbesondere zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen, einer Löschung entgegenstehen.

9. Informationen zu Ihren Betroffenenrechten

Für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die TOPIX verantwortlich, soweit nicht anders ausgewiesen.

Sie können jederzeit von uns **Auskunft (Art. 15 DSGVO)** zu den über Sie gespeicherten Daten und deren **Berichtigung (Art. 16 DSGVO)** im Fall von Fehlern verlangen. Weiter können Sie die **Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)**, die **Übertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)** der uns durch Sie bereitgestellten Daten in einem maschinenlesbaren Format oder die **Löschung Ihrer Daten (Art. 17 DSGVO)** – soweit sie nicht mehr benötigt werden – verlangen.

Außerdem haben Sie jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten, die auf öffentlichen oder berechtigten Interessen beruhen, zu **widersprechen (Art. 21 DSGVO)**.

Soweit wir Ihre Daten auf der Grundlage einer von Ihnen abgegebenen Einwilligung verarbeiten, können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft diese **Einwilligung widerrufen (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)**. Ab dem Eingang Ihres Widerrufs verarbeiten wir Ihre Daten nicht mehr für die im Rahmen der Einwilligung angegebenen Zwecke.

Sofern Sie von Ihren Betroffenenrechten Gebrauch machen möchten, richten Sie Ihr Anliegen bitte an:

TOPIX Business Software AG
Rudolf-Diesel-Straße 4
85521 Ottobrunn/Riemerling
Tel.: +49 89 608757-0
E-Mail: info@topix.de

oder an:

E-Mail: office@ascon-datenschutz.de

10. Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Zudem können Sie sich gemäß Art. 77 Abs. 1 DSGVO jederzeit mit einer Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde wenden. Für uns ist grundsätzlich das

Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht, Promenade 18, 91522 Ansbach, Postfach 1349, 91504 Ansbach, E-Mail: poststelle@lda.bayern.de, Telefon: +49 (0) 981 180093-0, zuständig.

Alternativ können Sie auf die für Sie örtlich zuständige Aufsichtsbehörde zugehen.

Stand Oktober 2026

Diese Datenschutzerklärung unterliegt einer ständigen Überprüfung und TOPIX behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen vorzunehmen. Solche Änderungen werden entsprechend auf dieser Webseite veröffentlicht.