

Datenschutzerklärung

Version: 1.0 · Gültig vom 11. Februar 2026 bis 31. Oktober 2026

Letzte Aktualisierung: 11. Februar 2026

1. Verantwortlicher

Verantwortlicher für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist:

TTN, s.r.o.

Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slowakische Republik
IČO: 52330443 | DIČ: 2120984085 | USt-IdNr.: SK2120984085
E-Mail: privacy@ttn.sk

(nachfolgend „Verantwortlicher“ oder „wir“)

Diese Datenschutzerklärung erläutert, wie wir personenbezogene Daten der Nutzer des WLP-Kundenportals (nachfolgend „Portal“) erheben, verarbeiten, speichern und schützen.

Das Portal wird unter den Marken WorkSys.Space, FacilityUp.Space, CitySys.Space und TTN betrieben. Unabhängig von der Marke ist der Verantwortliche stets TTN, s.r.o.

2. Erhobene personenbezogene Daten

2.1. Vom Nutzer bereitgestellte Daten

Kategorie	Beispiele	Zweck
Identifikationsdaten	Name, Vorname, E-Mail-Adresse	Registrierung, Authentifizierung, Kommunikation
Organisationsdaten	Organisationsname, Position	Organisationszuordnung, SLA-Verwaltung
Ticket-Inhalte	Betreff, Problembeschreibung, Kommentare, Anhänge	Erbringung des Kundensupports
Kommunikationsdaten	E-Mail-Korrespondenz, Benachrichtigungen	Information über Ticket-Status

2.2. Automatisch erhobene Daten

Kategorie	Beispiele	Zweck
Technische Daten	IP-Adresse, Browsertyp, Betriebssystem	Sicherheit, Diagnose
Nutzungsdaten	Zugriffsprotokolle, Klicks	Verbesserung der Dienste
Cookies	Sitzungen, Spracheinstellungen	Funktionalität des Portals

2.3. Daten des KI-Assistenten (falls aktiviert)

Kategorie	Beispiele	Zweck
Nutzerfragen	Text der eingegebenen Frage	Generierung einer Antwort
KI-Kontext	Relevante Ticketnummern, KB-Artikel (anonymisiert)	Kontextbezogene Antwort
KI-Antworten	Generierter Antworttext	Anzeige für den Nutzer
KI-Metadaten	Token-Anzahl, Antwortzeit, Modell	Monitoring, Abrechnung

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen

Zweck	Rechtsgrundlage (DSGVO)	Speicherdauer
-------	-------------------------	---------------

Erbringung der Dienste (Helpdesk, KB, Reporting)	Vertragserfüllung — Art. 6(1)(b)	Kontodauer + 3 Jahre
Kontoverwaltung und Authentifizierung	Vertragserfüllung — Art. 6(1)(b)	Kontodauer
E-Mail-Benachrichtigungen	Vertragserfüllung — Art. 6(1)(b)	Kontodauer
KI-Assistent — Generierung von Antworten	Einwilligung — Art. 6(1)(a)	Lokal: Kontodauer. Bei Anthropic: max. 7 Tage
Sicherheit und Missbrauchsprävention	Berechtigtes Interesse — Art. 6(1)(f)	12 Monate
Verbesserung der Dienste	Berechtigtes Interesse — Art. 6(1)(f)	24 Monate (anonymisiert)
Gesetzliche Pflichten	Rechtliche Verpflichtung — Art. 6(1)(c)	Gemäß geltendem Recht

4. Empfänger personenbezogener Daten

Empfänger	Zweck	Standort	Garantien
Anthropic PBC	Verarbeitung von KI-Assistent-Anfragen	USA	DPA + Standardvertragsklauseln (SCC)
Mailgun (Sinch)	E-Mail-Zustellung	EU/USA	DPA + SCC
Hosting-Anbieter	Portal-Infrastruktur	EU	DPA, ISO 27001
Organisationsadministratoren	Nutzerverwaltung	—	Vertragliche Regelungen

Übermittlungen in die USA sind durch Standardvertragsklauseln (SCC) gemäß Beschluss der Europäischen Kommission 2021/914 und Auftragsverarbeitungsvereinbarungen (DPA) abgesichert.

5. Cookies

Das Portal verwendet ausschließlich technisch notwendige Cookies:

Cookie	Zweck	Dauer
session	Anmeldung und Sitzung	Bis zum Schließen des Browsers
XSRF-TOKEN	CSRF-Schutz	2 Stunden
locale	Spracheinstellungen	1 Jahr
dark_mode	Dunkelmodus	1 Jahr
ai_consent	KI-Einwilligung	1 Jahr

Analytische Cookies Dritter werden derzeit nicht verwendet.

6. KI-Assistent — Datenverarbeitung

6.1. Beschreibung

Der KI-Assistent nutzt die **Claude API** von **Anthropic PBC** (San Francisco, USA). Bei Nutzung:

- Die Frage wird an den Server des Verantwortlichen gesendet.
- Der Server erstellt den Kontext und **anonymisiert personenbezogene Daten** vor dem Versand.
- Die anonymisierte Anfrage wird an die Anthropic-API gesendet.
- Die Antwort wird de-anonymisiert und dem Nutzer angezeigt.

6.2. Anonymisierung

Vor dem Versand an die Anthropic-API werden Personennamen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern, IP-Adressen und Unternehmenskennungen entfernt oder durch Platzhalter ersetzt.

6.3. Garantien der Anthropic-API

Eigenschaft	Detail
Training mit Daten	Anthropic verwendet API-Daten niemals zum Modelltraining
Datenspeicherung	Max. 7 Tage , danach automatische Löschung
Vertragliche Grundlage	DPA + Standardvertragsklauseln (SCC)

Eigenschaft	Detail
Rolle von Anthropic	Auftragsverarbeiter gem. Art. 4(8) DSGVO

Weitere Informationen: <https://privacy.claude.com>

6.4. Rechtsgrundlage

Die Verarbeitung basiert auf der **Einwilligung des Nutzers** (Art. 6(1)(a) DSGVO). Die Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung vor dem Widerruf.

7. Speicherdauer

Datenkategorie	Speicherdauer
Kontodaten	Kontodauer + 3 Jahre
Ticket-Inhalte	Kontodauer + 3 Jahre
KI-Konversationen (lokal)	Kontodauer (Nutzer kann jederzeit löschen)
KI-Daten bei Anthropic	Max. 7 Tage
Sicherheitsprotokolle	12 Monate
Rechnungen und Buchhaltungsunterlagen	10 Jahre

8. Rechte der betroffenen Personen

Gemäß der DSGVO haben Sie folgende Rechte: Auskunft (Art. 15), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18), Datenübertragbarkeit (Art. 20), Widerspruch (Art. 21), Widerruf der Einwilligung (Art. 7(3)).

Für KI-Verlauf: Nutzer können KI-Konversationen direkt in den Portaleinstellungen löschen.

Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde: **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky**, Galvaniho Business Centrum II, Galvaniho 7/B, 821 04 Bratislava, <https://dataprotection.gov.sk>

Ausübung der Rechte: per E-Mail an **privacy@ttn.sk**. Antwort innerhalb von **30 Tagen**.

9. Datensicherheit

Der Verantwortliche implementiert angemessene technische und organisatorische Maßnahmen: TLS 1.2+ Verschlüsselung, rollenbasierte Zugangskontrolle (RBAC), Markenisolierung, Anonymisierung vor Übermittlung an externe APIs, Audit-Protokolle, verschlüsselte Backups, ISO 27001-Zertifizierung, Verfahren für Sicherheitsvorfälle (Meldung an die Aufsichtsbehörde innerhalb von 72 Stunden gem. Art. 33 DSGVO).

10. Kontaktdaten

TTN, s.r.o.
Sadová 2719/3A, 905 01 Senica, Slowakische Republik
E-Mail: **privacy@ttn.sk** | Web: <https://ttn.sk>