

# Datenschutzerklärung

für das Ticketsystem  
[support.nibis.de](https://support.nibis.de)

---

NLQ, Abteilung 5, Fachbereich 52  
Keßlerstraße 52, 31134 Hildesheim  
Tel.: 05121/1695-400

---



**NLQ**  
NiBiS

---

## Datenschutzerklärung

### Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten .....	3
2 Verantwortlicher.....	3
3 Art und Zweck der Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten .....	3
3.1 Kontaktaufnahme per Telefon und/ oder per E-Mail .....	3
3.2 Nutzung vom Ticketsystem .....	4
3.3 Zugriff auf gespeicherte Daten .....	5
4 Dauer der Speicherung .....	5
5 Ihre Rechte .....	5
5.1 Informationsrecht.....	5
5.2 Recht auf Auskunft .....	5
5.3 Recht oder Berichtigung personenbezogener Daten .....	5
5.4 Recht auf Löschung bei uns gespeicherter personenbezogener Daten.....	6
5.5 Recht auf Einschränkung der Verarbeitung.....	6
5.6 Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten .....	6
5.7 Recht auf Widerruf Ihrer zunächst erteilten Einwilligung.....	6
5.8 Recht auf Datenübertragbarkeit .....	6
5.9 Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde .....	7
6 Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten .....	7
7 Datensicherheit.....	7
8 Sonstiges .....	7

---

## 1 Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten

Bei der Nutzung des Ticketsystems support.nibis.de auf Basis von Zammad werden personenbezogener Daten gemäß Art. 4 Nr. 1 der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden: DSGVO) verarbeitet.

Zammad ist eine Software für ein Ticketsystem, mit der eingehende E-Mails koordiniert und beantwortet werden können. Verschiedene Nutzende können hierbei in der Rolle Agent Zugriff auf unterschiedliche E-Mail-Adressen erhalten und eingehende E-Mails beantworten oder weiterleiten. Neben den Informationen aus dem E-Mail-Text werden auch Anhänge verarbeitet.

Personenbezogene Daten sind alle Daten, die auf Sie persönlich beziehbar sind, z.B. Namen, Adressen, E-Mail-Adressen und Nutzerverhalten.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten meint jegliche Maßnahme, die mit diesen personenbezogenen Daten durchgeführt wird. Es kommt dabei nicht darauf an, ob diese automatisiert sind oder nicht. Unter dem Begriff der Verarbeitung fällt mithin auch das Erheben, Sammeln, Aufzeichnen, Ordnen, Speichern, Verändern, Betrachten, Nutzen, Veröffentlichen, Verbinden und Löschen dieser Daten.

Ihre personenbezogenen Daten werden von uns nur gemäß den Bestimmungen des geltenden Datenschutzrechts verarbeitet. Die nachfolgenden Vorschriften informieren Sie über Art, Umfang und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung Ihrer Daten.

Diese Datenschutzerklärung bezieht sich nur auf unsere Dienste. Falls Sie über Links auf unseren Seiten auf andere Seiten weitergeleitet werden, informieren Sie sich bitte dort über den jeweiligen Umgang mit Ihren Daten.

## 2 Verantwortlicher

Verantwortlicher gem. Art. 4 Abs. 7 DS GVO ist das  
Niedersächsische Landesinstitut für schulische Qualitätsentwicklung (NLQ)  
Keßlerstraße 52  
31134 Hildesheim

Unsere(n) Datenschutzbeauftragte(n) erreichen Sie unter:

[Datenschutz@nlq.niedersachsen.de](mailto:Datenschutz@nlq.niedersachsen.de)

## 3 Art und Zweck der Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten

### 3.1 Kontaktaufnahme per Telefon, Chat und/ oder per E-Mail

Wenn Sie über Chat, E-Mail, Fax oder telefonisch mit uns Kontakt aufnehmen, können wir in diesem Rahmen einige persönliche Angaben von Ihnen abfragen. Abgefragt werden jeweils die Daten, die wir benötigen, um Ihre Kontaktanfrage sinnvoll bearbeiten zu können, mindestens jedoch Name

und Vorname, E-Mail-Adresse (bei Anfrage per E-Mail) und Telefonnummer (bei nicht unterdrückter Rufnummer oder Rückrufbitte).

Darüber hinaus können Sie uns im Rahmen der Kontaktanfrage weitere Daten freiwillig zur Verfügung stellen. Diese Daten werden von uns gespeichert und zum Zwecke der Beantwortung Ihrer Kontaktanfrage verwendet. Die freiwillige Zurverfügungstellung dieser Daten ist eine Einwilligung in die Nutzung der Daten im vorstehenden Sinne. Ihre Einwilligung zur Erhebung und Verwendung von Daten wird von uns protokolliert.

### 3.2 Nutzung vom Ticketsystem

Bei der Nutzung vom Ticketsystem werden folgende personenbezogenen Daten erfasst:

Diese von personenbezogenen Daten werden verarbeitet:

- E-Mail-Adresse
- Datum und Uhrzeit des Maileingangs,
- Datum und Uhrzeit des Logins,
- Name und Vorname (soweit angegeben)
- Weitere Daten wie Telefonnummer, Adresse, persönliche Informationen (soweit in der E-Mail vorhanden).
- Zeitpunkte der Bearbeitung
- Zuordnung von Mailkontexten

Weitere Kategorien von personenbezogenen Daten nach (Art. 30 Abs. 1 S. 2 lit. c 2. Var. DSGVO) sind:

Nr.	Bezeichnung Der Datenkategorie	Anmerkung
1.	Metadaten NiBiS	Automatisch erhoben durch Serversysteme des NiBiS (siehe Anlage Metadaten-NiBiS.pdf)
2.	Profildaten	z.B. Name, E-Mail, Bild (optional), Rolle, Gruppe (Fachbereichszuordnung etc.)
4.	Support-/Inhalts-Daten	z.B. Daten über Anfragen, Personen etc.
5.	Administrationsdaten Servertechnik	Administration Servertechnik (z.B. Name, Öffentlicher Schlüssel, Protokolldaten)

Rechtsgrundlage für die Erhebung und Verarbeitung Ihrer Daten ist Artikel 6 Absatz 1 lit. a, b, c, e, f) DSGVO. Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung für weitere, freiwillig beigefügte personenbezogene Daten ist die Einwilligung der Betroffenen gemäß Artikel 6 Absatz 1 lit. a) DSGVO.

Für das NLQ bildet die weitere Rechtsgrundlage der Beschl. d. LReg v. 9. 11. 2010 — MK-11.2-01 543 — VORIS 20100 — (Betrieb des NiBiS).

Die Bereitstellung des Ticketsystems erfolgt im Rahmen von Support und Verwaltung für und von Diensten und Angeboten des NLQ. Die Dienste und Angebote werden im Auftrag des Niedersächsischen Kultusministeriums bereitgestellt.

---

Für Schülerinnen und Schüler, an Schulen tätige Personen und Eltern und erziehungsberechtigte Personen ist die Rechtsgrundlage § 31 NSchG, Absatz 5 (für Schulen, Schulbehörden, Schulträger, Schülervertretungen und Elternvertretungen).

Auftragsdatenverarbeitende Stellen sind das NLQ, der Serverstandort ist Deutschland. Die Administration der Server erfolgt durch das NLQ.

### 3.3 Zugriff auf gespeicherte Daten

Alle im Ticketsystem befindliche Daten unterliegen dem Zugriff der Administratoren. Diese können bei dringendem Handlungsbedarf unangemeldet Daten einsehen, löschen oder verändern. Dies ist gegeben, wenn Daten gegen geltendes Recht verstoßen. Der Nutzer wird von einem solchen Eingriff - notfalls nachträglich, angemessen informiert. Die Kontaktdaten der aktuellen Systemverwalter sind über das NLQ zu erfahren.

## 4 Dauer der Speicherung

Protokolldaten gemäß § 3 Nr. 3 werden spätestens nach 30 Kalendertagen gelöscht. Eine automatische Lösung erfolgt spätestens nach drei Jahren nach der letzten Änderung bei E-Mails oder Telefontickets, nach 3 Monaten bei Chats.

## 5 Ihre Rechte

Sie haben gegenüber uns folgende Rechte hinsichtlich der Sie betreffenden personenbezogenen Daten:

### 5.1 Informationsrecht

Werden personenbezogene Daten beim Betroffenen erhoben, muss der Verantwortliche nach Art. 13 Abs. 1 DS GVO diesen über sämtliche in Art 13 Abs. 1 DS GVO aufgeführten Informationen unterrichten;

### 5.2 Recht auf Auskunft

Gemäß Art. 15 DS GVO haben Sie das Recht, Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu verlangen. Insbesondere können Sie Auskunft über die Verarbeitungszwecke, die Kategorien der personenbezogenen Daten, die Kategorien von Empfängern, gegenüber denen Ihre Daten offengelegt wurden oder werden begehren. Ferner können Sie über die geplante Speicherdauer, das Bestehen eines Rechts auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung oder Widerspruch, das Bestehen eines Beschwerderechts, die Herkunft Ihrer Daten - sofern diese nicht bei uns erhoben wurden - sowie über das Bestehen einer automatisierten Entscheidungsfindung einschließlich Profiling und ggf. aussagekräftigen Informationen zu deren Einzelheiten Auskünfte verlangen;

### 5.3 Recht oder Berichtigung personenbezogener Daten

Sie können gemäß Art. 16 DS GVO unverzüglich die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen;

---

#### 5.4 Recht auf Löschung bei uns gespeicherter personenbezogener Daten

Sie haben das Recht, die Löschung Ihrer bei uns gespeicherten personenbezogenen Daten zu verlangen, soweit nicht die Verarbeitung zur Ausübung des Rechts auf freie Meinungsäußerung und Information, zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung, aus Gründen des öffentlichen Interesses oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist, Art. 17 DS-GVO;

#### 5.5 Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Ihnen steht ferner das Recht zu, gemäß Art. 18 DS GVO die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu verlangen, wenn eine für die Einschränkung in Art. 18 Abs. 1 lit. a) – d) DS GVO genannten Voraussetzungen gegeben ist. Wurde die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten eingeschränkt, so dürfen diese personenbezogenen Daten - von Ihrer Speicherung abgesehen - nur mit Ihrer Einwilligung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen oder zum Schutz der Rechte einer anderen natürlichen oder juristischen Person oder aus Gründen eines wichtigen öffentlichen Interesses der Union oder eines Mitgliedstaates verarbeitet werden;

#### 5.6 Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung personenbezogener Daten

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 lit. e) oder f) DS GVO erfolgt, Widerspruch gemäß Art. 21 DS GVO einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling, es sei denn, es stehen zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung vor, die Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen;

#### 5.7 Recht auf Widerruf Ihrer zunächst erteilten Einwilligung

Sie können die uns gegenüber erteilter Einwilligung in die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gemäß Art. 7 Abs. 3 DS GVO jederzeit (auch teilweise) mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Durch den Widerruf der Einwilligung wird die Rechtmäßigkeit der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt. Der Widerruf hat zur Folge, dass wir die Datenverarbeitung, die auf dieser Einwilligung beruht, für die Zukunft nicht mehr fortführen;

Möchten Sie eine einmal erteilte Einwilligung widerrufen, wenden Sie sich an:

Niedersächsisches Landesinstitut für schulische Qualitätsentwicklung (NLQ)

Keßlerstraße 52  
31134 Hildesheim

[poststelle@nlq.niedersachsen.de](mailto:poststelle@nlq.niedersachsen.de)

#### 5.8 Recht auf Datenübertragbarkeit

Ist die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten mit Hilfe eines automatisierten Verfahrens erfolgt, haben Sie gemäß Art. 20 DS GVO das Recht, die Daten in einem gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten und an einen anderen Verantwortlichen zu übermitteln oder durch uns übermitteln zu lassen;

---

## 5.9 Recht auf Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde

Unbeschadet eines verwaltungsrechtlichen oder gerichtlichen Rechtsbehelfs haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde Ihres Aufenthaltsortes oder Ihres Arbeitsplatzes oder des Ortes des mutmaßlichen Verstoßes, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die Datenschutzgrundverordnung verstößt, Art. 77 DS GVO.

## 6 Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten

Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- Sie Ihre nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a) DS GVO ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben,
- die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f) DS GVO zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- für den Fall, dass für die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c) DS GVO eine gesetzliche Verpflichtung besteht, sowie
- dies gesetzlich zulässig und nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b) DS GVO für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist.
- für den Fall, dass nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e) DS GVO die Verarbeitung für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich ist, die im öffentlichen Interesse liegt oder in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde.

## 7 Datensicherheit

Im Rahmen unserer Dienste verwenden wir zur verschlüsselten Übertragung von Daten das TLS-Verfahren (Transport Layer Security) in Verbindung mit der jeweils höchsten Verschlüsselungsstufe, die von Ihrem Browser unterstützt wird. In der Regel handelt es sich dabei um eine 256-Bit Verschlüsselung. Ob eine einzelne Seite verschlüsselt übertragen wird, erkennen Sie an der geschlossenen Darstellung des Schlüssel- beziehungsweise Schloss-Symbols in der Statusleiste Ihres Browsers.

Wir bedienen uns geeigneter technischer und organisatorischer Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulationen, teilweisen oder vollständigen Verlust, Zerstörung oder gegen den unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden laufend technologischen Entwicklungen angepasst.

## 8 Sonstiges

Diese Datenschutzerklärung ist ab dem 25. Juli 2024 gültig.

Durch die Weiterentwicklung der verwendeten Software oder aufgrund geänderter gesetzlicher bzw. behördlicher Vorgaben kann es notwendig werden, diese Datenschutzerklärung zu ändern. Die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung kann jederzeit auf der Webseite von Ihnen abgerufen werden.