> **Archivierte Fassung der Version 1.0, gültig vom 11. Februar 2026 bis 31. Oktober 2026.**
>
> Aktuelle Fassung: https://helpdesk.portali.space/de/legal/privacy

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:

1. Die Frage wird an den Server des Verantwortlichen gesendet.
2. Der Server erstellt den Kontext und **anonymisiert personenbezogene Daten** vor dem Versand.
3. Die anonymisierte Anfrage wird an die Anthropic-API gesendet.
4. 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