

Anlage 1 zum **Auftragsverarbeitungs-** **vertrag**

Einzelheiten der **Verarbeitung –** **TeamViewer Produkte**

Stand vom 27. Juli 2026

1 Gegenstand der Verarbeitung

Gegenstand der Datenverarbeitung im Rahmen dieses AVV ist die Bereitstellung und Nutzung der TeamViewer-Software und -Services, wie in der [TeamViewer Endnutzer-Lizenzvereinbarung \(„EULA“\)](#) sowie in sonstigen anwendbaren Vereinbarungen („**Vertrag**“) und der jeweils geltenden [Produktspezifikation](#) beschrieben.

2 Dauer der Verarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt für die Dauer der Vereinbarung. Nach Beendigung der Vereinbarung darf TeamViewer personenbezogene Daten verarbeiten, soweit dies zur Erfüllung anwendbarer gesetzlicher Verpflichtungen oder dokumentierter Weisungen des Kunden erforderlich ist.

3 Art und Zweck der Verarbeitung

TeamViewer wird personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter des Kunden verarbeiten, um die Nutzung der im Rahmen des Vertrags bereitgestellten Software und Services nach dokumentierten Weisungen (im Rahmen der Produktfunktionalität) des Kunden und/oder seiner Benutzer zu ermöglichen. Dies umfasst im Wesentlichen die Verarbeitung der übertragenen Inhalte sowie das Management der Inhalte des Benutzerkontos.

Die weitere Spezifikation der Software und Services finden Sie auf der [Produktspezifikationsseite](#). Die Verarbeitung außerhalb des Geltungsbereichs dieses Vertrags wird in der jeweiligen [Datenschutzinformation](#) beschrieben.

TeamViewer wird je nach den vom Kunden genutzten TeamViewer Produkten die folgenden Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden durchführen:

- **Zugriffs- und Sitzungsmanagement.** Ermöglichung, Aufbau und Durchführung von Remote-Zugriffs-, Support-, Kollaborations- und Kommunikationssitzungen zwischen Geräten, Systemen und Benutzern
- **Daten- und Inhaltsverarbeitung.** Übermittlung, Anzeige, Hosting, Speicherung und Synchronisierung von Daten und Inhalten, die durch den Service verarbeitet werden, insbesondere Bildschirmhalte, Audio- und Videostreams, Chatnachrichten, Dateien und sonstige Kollaborationsartefakte
- **Identitäts- und Berechtigungsmanagement.** Bereitstellung, Administration und Absicherung von Benutzerkonten, Identitäten, Rollen, Berechtigungen und kundenspezifischen Konfigurationen
- **Geräte- und Endpoint-Management.** Unterstützung der Remote-Erkennung, Überwachung, Konfiguration, Administration und Verwaltung von Endpoints, Geräten sowie zugehörigen IT-Assets und Umgebungen

- **Verarbeitung operativer Daten.** Erhebung und Verarbeitung technischer, diagnostischer und operativer Daten, die für den Betrieb der Services erforderlich sind
- **Reporting.** Bereitstellung kundenbezogener Dashboards, Berichte und Ansichten in Bezug auf die Umgebung des Kunden
- **Integrationen und Datenaustausch.** Ermöglichung von Integrationen und Datenaustausch, die vom Kunden mit Drittsystemen oder -services konfiguriert werden
- **Support und Professional Services.** Bereitstellung von Kundensupport, Professional Services, Wartung, Fehlerbehebung und damit verbundener Serviceunterstützung auf Anfrage des Kunden
- **Protokollierungs- und Audit-Funktionen.** Unterstützung von Sitzungsberichten, Protokollierungs- und Audit-Funktionen, die vom Kunden konfiguriert werden
- **Künstliche Intelligenz und automatisierte Verarbeitung.** Verarbeitung von durch Benutzer übermittelten Eingaben und kontextbezogenen Sitzungsdaten für automatisierte oder KI-unterstützte Funktionalitäten, soweit diese in den Services enthalten sind
- **Analysen und Erkenntnisse.** Ermöglichung von Leistungsanalysen für Endpunkt-Geräte und Erkenntnissen zur Benutzer-Geräte-Interaktion, soweit vom Kunden lizenziert

4 Art der personenbezogenen Daten

Folgende Arten von personenbezogenen Daten werden von TeamViewer als Auftragsverarbeiter verarbeitet:

Produkt & Service	Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten (Details unten)
-------------------	---

TeamViewer Remote (Business, Corporate, Premium)	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; Inhaltsdaten; Integrations- und Konfigurationsdaten; KI-Eingabe- und Ausgabedaten (soweit aktiviert)
TeamViewer Tensor	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; Inhaltsdaten; Integrations- und Konfigurationsdaten; KI-Eingabe- und Ausgabedaten (soweit aktiviert)

Produkt & Service
Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten (Details unten)

TeamViewer Remote Management	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten
TeamViewer ONE	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; Inhaltsdaten; DEX-Daten; Integrations- und Konfigurationsdaten; KI-Eingabe- und Ausgabedaten (soweit aktiviert)
TeamViewer DEX	Konten- und Identitätsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; DEX-Daten; Integrations- und Konfigurationsdaten; KI-Eingabe- und Ausgabedaten (soweit aktiviert)
TeamViewer Frontline	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; Inhaltsdaten; Integrations- und Konfigurationsdaten
TeamViewer Engage	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Inhaltsdaten
TeamViewer Co-Browsing	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Inhaltsdaten
TeamViewer Classroom	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Inhaltsdaten
TeamViewer Meeting	Konten- und Identitätsdaten; Sitzungs- und Verbindungsdaten; Inhaltsdaten
TeamViewer Assist AR	Sitzungs- und Verbindungsdaten; Geräte- und Endpunkte-Daten; Inhaltsdaten; KI-Eingabe- und Ausgabedaten (soweit aktiviert)
TeamViewer IoT	Geräte- und Endpunkte-Daten; Integrations- und Konfigurationsdaten

Produkt & Service**Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten (Details unten)**

TeamViewer Support, Service Level Support & Professional Services	Support- und Servicedaten
--	---------------------------

4.1 Konten- und Identitätsdaten

Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit Benutzerkonten und Identitäten, insbesondere:

- Namen und Anzeigenamen
- Benutzernamen und Benutzer-IDs
- E-Mail-Adressen
- Authentifizierungsdaten
- Kontokennungen
- Rollen- und Berechtigungszuweisungen
- Kontaktlisten
- Informationen zum Unternehmensprofil

4.2 Sitzungs- und Verbindungsdaten

Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit dem Aufbau und der Durchführung von Sitzungen entstehen, insbesondere:

- Sitzungskennungen
- Zeitstempel
- IP-Adressen
- Verbindungsmetadaten
- Gerätekennungen
- Meeting-Kennungen
- Authentifizierungs- oder Sitzungstoken
- Verbindungsberichte und Audit-Protokolle

4.3 Geräte- und Endpunkte-Daten

Technische Daten in Bezug auf vom Kunden verwaltete oder vom Kunden genutzte Geräte, insbesondere:

- Gerätenamen und Gerätekennungen
- Hardware- und Softwareinventar
- Betriebssysteminformationen
- Konfigurationsstatus
- Patch-Status
- Sicherheitswarnungen
- Daten zur virtuellen Desktop-Umgebung
- IoT-Gerätekennungen

4.4 Inhaltsdaten

Inhalte, die von Benutzern während Sitzungen oder Kommunikation übertragen oder bereitgestellt werden, insbesondere:

- Bildschirminhalte
- Audio- und Videostreams
- Chatnachrichten
- Übertragene Dateien
- Anmerkungen
- Whiteboard-Inhalte
- Workflow-Dokumente
- Visuelle Augmented-Reality-Daten
- Aufzeichnungen, Transkripte, Zusammenfassungen und sonstige Inhalte, die aus Sitzungen generiert werden oder mit Sitzungen verbunden sind

4.5 Support- und Servicedaten

Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit vom Kunden initiierten Supportanfragen, Fehlerbehebungsmaßnahmen oder Professional-Services-Leistungen verarbeitet werden, insbesondere:

- Supportanfragen und Ticketinhalte
- Hochgeladene Diagnosedateien, Protokolle oder Berichte
- Sitzungsaufzeichnungen, Screenshots oder sonstige vom Kunden bereitgestellte Materialien
- Geräte- oder Verbindungsmetadaten, die zur Problemanalyse übermittelt werden
- Serviceberichte
- Sonstige personenbezogene Daten, die vom Kunden im Rahmen von Supportanfragen bereitgestellt werden

4.6 Digital Employee Experience (DEX)-Daten

Technische und Nutzungsdaten, die von vom Kunden verwalteten Geräten im Zusammenhang mit Funktionen der Digital Employee Experience (DEX) generiert werden, insbesondere:

- Geräteleistungsmetriken
- Betriebssystem- und Netzwerkleistungsdaten
- Anwendungsleistungs- oder Absturzberichte
- Software-Interaktionsdaten
- Metriken zur virtuellen Desktop-Erfahrung
- Analysen zur Benutzer-Geräte-Interaktion
- Antworten auf Experience-Umfragen

4.7 Integrations- und Konfigurationsdaten

Personenbezogene Daten, die im Zusammenhang mit vom Kunden konfigurierten Integrationen oder Automatisierungen verarbeitet werden, insbesondere:

- Daten, die mit angebundenen Drittsystemen ausgetauscht werden
- Integrationsmetadaten
- Jeweils anwendbare Zugangsdaten
- Konfigurationsdaten der SaaS-Lösung

4.8 KI-Eingabe- und Ausgabedaten

Soweit KI-unterstützte Funktionalitäten durch den Kunden aktiviert werden:

- Interaktionen der Benutzer während der Sitzung
- Kontextbezogene Sitzungsdaten
- Von Benutzern eingegebene Daten
- Von Benutzern hochgeladene Dateien
- Generierte Ausgaben, die aus vom Benutzer initiierten Eingaben abgeleitet werden

5 Kategorien von betroffenen Personen

TeamViewer verarbeitet im Auftrag des Kunden, abhängig von dessen Konfiguration und Nutzung der TeamViewer Produkte und Services, personenbezogene Daten der folgenden Kategorien betroffener Personen:

- Mitarbeiter, Auftragnehmer und andere vom Kunden autorisierte Nutzer
- Endnutzer von Geräten, die vom Kunden verwaltet, unterstützt oder genutzt werden
- Teilnehmer von Verbindungen, Sitzungen oder Meetings, die mit dem Kunden interagieren
- Administratoren, die im Auftrag des Kunden handeln
- Nutzer sowie sonstige Dritte, die über Kommunikationsfunktionen mit dem Kunden interagieren
- Dritte, deren personenbezogene Daten auf dokumentierte Weisung des Kunden verarbeitet werden