

## 5 Zoom

C4V ist Wiederverkäufer der cloudbasierten Kommunikationsdienste Zoom Meetings und Zoom Phone. Die Dienste Zoom Meetings und Zoom Phone werden von der Zoom Video Communications Inc. bereitgestellt.

### 5.1 Zoom Meetings/easymeet24

Die Bereitstellung von Zoom Meetings ist eine vertraglich geschuldete Leistung. Wir stellen Zoom Meetings unter der Bezeichnung easymeet24 bereit (im Folgenden Zoom Meetings/easymeet24). Für die Erbringung der Vertragsleistung werden somit diejenigen Daten an die Zoom Video Communications Inc. übertragen, welche zur Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind. Unter anderem werden Benutzerkennung und IP-Adresse an die Zoom Video Communications Inc. weitergegeben. Bei der Nutzung des Dienstes werden Daten an die Zoom Video Communications Inc. übertragen, wobei Sie selbst bestimmen, welche Daten übertragen werden. Nach Angaben der Zoom Video Communications Inc. erfolgt die Übertragung der Daten mit AES-256-Verschlüsselung. Soweit Sie als unser Kunde mit der Einstellung ‚lokal‘ ein Zoom-Meeting durchführen, wird dieses auf den C4V-Servern in Deutschland, Österreich und der Schweiz gehostet, Mediendaten werden in diesem Fall nicht an die Zoom Video Communications Inc. übertragen.

## 6 Verarbeitung personenbezogener Daten in den Vereinigten Staaten von Amerika

Um die Dienste der Zoom Video Communications Inc. ordnungsgemäß anbieten zu können, ist die Verarbeitung personenbezogener und nicht personenbezogener Daten auf den Servern der Zoom Video Communications Inc. notwendig. Hierbei kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Daten in die Vereinigten Staaten von Amerika übermittelt werden, da die Zoom Video Communications Inc. ihren Sitz in den Vereinigten Staaten von Amerika hat. Zwischen uns und der Zoom Video Communications Inc. wurde ein Vertrag über die Auftragsverarbeitung nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO geschlossen. Zusätzlich haben wir zu dem Zweck, ein angemessenes Datenschutzniveau bei der grenzüberschreitenden Übertragung Ihrer Daten zu gewährleisten, Standardvertragsklauseln nach Art. 46 Abs. 2 lit. c) DSGVO in diesen Vertrag miteinbezogen.

Im Folgenden stellen wir für Sie getrennt dar, welche Daten für den Dienst Zoom Meetings/easymeet24 und welche Daten für den Dienst Zoom Phone in der Infrastruktur der Zoom Video Communications Inc. verarbeitet werden und in die USA übermittelt werden können.

## 7 Zoom Meetings / easymeet24

Zoom verarbeitet die folgenden Kategorien personenbezogener Daten: Kundeninhaltsdaten, Diagnosedaten, Kontodaten (Endbenutzer), Kontoinhaberdaten, Supportdaten, Website-Daten und Feedback-Daten.

Indem Sie Zoom nutzen, stimmen Sie zu, dass die Zoom Video Communications Inc. und C4V die oben beschriebenen Daten verarbeiten, und der jeweils anderen Seite Zugriff auf diese Daten erlaubt.

## 7.1 Kundeninhaltsdaten

Kundeninhaltsdaten sind Informationen, die der Kunde unter Verwendung der Dienste zur Verfügung stellt, einschließlich aller Daten, die der Kunde während einer Besprechung oder eines Webinar aufnimmt oder teilt, einschließlich Cloud-Aufzeichnungen, Besprechungsprotokolle, Chat Transkripte (während des Meetings und persistent) und Dateien, die während einer Besprechung oder im beständigen Chat-Kanal geteilt werden. Zusätzliche Details zu Kundeninhalten wie folgt:

Kommunikationsinhalte für Meetings und Webinare. Dazu gehören:

- Video, Audio, Whiteboard, Untertitel und Präsentationen
- Fragen und Antworten während des Meetings, Umfragen und Umfrageinformationen
- Untertitelung, Live-Transkription

Chat-Nachrichten.

1:1 In-Meeting- und Gruppenchat-Nachrichten, die nicht übertragen werden zu einem permanenten Chat-Kanal.

Vom Kunden initiierte Cloud-Aufzeichnungen.

Dazu gehören die folgenden Aufnahmen (wenn eine solche Aufzeichnung vom Administrator des Kundenkontos erlaubt wird und von einem Meeting-Host oder -Teilnehmer genutzt wird):

- Videoaufnahme von Video, Audio, Whiteboard, Untertiteln und Präsentationen
- Audioaufnahme
- Textdateidokument aller Gruppenchats in Besprechungen
- Audio-Transkript-Textdatei
- Fragen und Antworten während des Meetings, Umfragen und Umfrageinformationen
- Transkripte mit Untertiteln

## 7.2 Informationen zu Meeting- und Webinar-Teilnehmern

Dazu gehören:

- Name und Kontaktdaten des registrierten Teilnehmers sowie alle Daten, die der Kunde optional in Verbindung mit der Registrierung sammelt wie z.B. eine E-Mail-Adresse
- Status des Teilnehmers (als Gastgeber, als Teilnehmer eines Chats oder als Teilnehmer)
- Raumnamen (falls verwendet)
- Benutzerkategorisierungen (falls verwendet)
- Tracking-Felder wie Abteilung oder Gruppe (falls verwendet)
- Geplante Zeit für eine Besprechung
- Themennamen

## 7.3 Gespeicherte Chat-Informationen

Dabei handelt es sich um ruhende Daten (im Speicher) und umfasst:

- Chat-Nachrichten
- Dateien, die über den Chat ausgetauscht werden
- Bilder, die per Chat ausgetauscht werden
- Videos, die per Chat ausgetauscht werden
- Titel des Chat-Kanals
- Whiteboard-Anmerkungen

## 7.4 Informationen zum Adressbuch

Dazu gehören optionale Kontaktinformationen, die verfügbar sind über kundengesteuerte

Integrationen (z. B. Outlook).

#### 7.5 Kalender-Informationen

Dazu gehören optionale Kalenderinformationen, die zur Verfügung gestellt werden durch kundengesteuerte Integrationen (z. B. Outlook, Google).

#### 7.6 Diagnosedaten

Zu den Diagnosedaten gehören alle Daten, die automatisch von Zoom generiert oder erfasst werden über die Nutzung des Meeting- und Webinar-Produkts von Zoom.

Diagnosedaten umfassen nicht den Namen, die E-Mail-Adresse oder die Kundeninhaltsdaten eines Zoom-Benutzers.

Diagnosedaten umfassen drei Kategorien von Daten: Besprechungsmetadaten, Telemetriedaten und andere vom Dienst generierte Daten.

#### 7.7 Meeting-Metadaten

Meeting-Metadaten sind Metriken zur Service-Nutzung, einschließlich wann und wie Besprechungen stattfinden. Diese Kategorie umfasst:

- Ereignisprotokolle (einschließlich durchgeführter Aktion, Ereignistyp und -untertyp, In-App-Ereignisort, Zeitstempel, Client-UUID,
- Benutzer-ID und Meeting-ID,
- Informationen zu Besprechungssitzungen, einschließlich Häufigkeit, Durchschnitt und tatsächlicher
- Dauer, Quantität, Qualität, Netzwerkaktivität und Netzwerkkonnektivität,
- Anzahl der Besprechungen,
- Anzahl der Screen-Sharing- und Nicht-Screen-Sharing-Sitzungen,
- Anzahl der Teilnehmer
- Informationen zum Meeting-Host
- Hostname
- URL der Besprechungsseite
- Start-/Endzeit des Meetings
- Join-Methode
- Informationen zu Leistung, Fehlerbehebung und Diagnose.

#### 7.8 Telemetriedaten

Telemetriedaten sind Informationen, die von der auf dem Gerät eines Endbenutzers ausgeführten Zoom-Client-Software an Zoom gesendet werden. Es handelt sich um Informationen darüber, wie Zoom verwendet wird oder funktioniert (z. B. Produktnutzung und Systemkonfiguration).

Telemetriedaten enthalten nicht Kundeninhalte oder Informationen über andere Benutzer, Besprechungsnamen oder andere vom Benutzer bereitgestellte Werte, z. B. Profilnamen. Zoom sammelt Telemetriedaten nach einer ähnlichen Struktur: Einige Felder beschreiben den Client und das Betriebssystem, den Typ- und Subtyp des Ereignisses, den Ort in der App, an dem das Ereignis aufgetreten ist, einen Zeitstempel und einige pseudonyme Identifikatoren, einschließlich einer UUID, einer Benutzer-ID und einer meeting\_id.

Telemetriedatenfelder, die für alle Ereignisse gelten

Diese Daten werden für alle Ereignisse auf dem Zoom Client erfasst.

- Ereigniszeit

- Mandantentyp
- Veranstaltungsort
- Ereignis
- Unterveranstaltung
- UUID
- Client-Version
- Benutzer-ID
- Client-Betriebssystem
- Meeting-ID

#### Telemetrieereignistypen und Unterereignistypen

Weitere Informationen zu Ereignistypen und Unterereignistypen finden Sie auf der Support-Seite für Telemetrieereignisse von Zoom. Bitte beachten Sie, dass die Liste der Telemetrieereignisse dynamisch ist und aktualisiert wird. Zoom hat Datenschutz- und Sicherheitsprozesse für die Genehmigung des Inhalts und des Zwecks vorgeschlagener neuer Ereignisse, bevor solche Ereignisse hinzugefügt werden können.

#### 7.9 Sonstige vom Dienst generierte Daten

Diagnosedaten, bei denen es sich um andere vom Dienst generierte Daten handelt, sind Informationen, die Zoom verwendet, um eine vom Endnutzer oder Kunden angeforderte Dienstleistung zu erbringen, wie z. B. Bereitstellung von Spam-Warnhinweisen oder Push-Benachrichtigungen.

Andere dienstgenerierte Daten enthalten auch eine persistente eindeutige Kennung von Zoom, die das Vertrauens- und Sicherheitsteam von Zoom durch die Kombination anderer Datenelemente erzeugt, einschließlich IP-Adresse, Rechenzentrum, PC-Name, Mikrofon, Lautsprecher, Kamera, Domäne, Festplatten-ID, Netzwerktyp, Betriebssystemtyp und -version sowie Client Version. Zoom verwendet diese Daten, um böswillige Akteure zu identifizieren und zu blockieren, die die Sicherheit und Integrität der Zoom-Dienste bedrohen. Diese Daten sind nur für Zoom-Mitarbeiter zugänglich, die entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen kennen und diesen unterliegen.

#### 7.10 Kontodaten (Endbenutzer)

Hierbei handelt es sich um Informationen, die mit Endbenutzern eines Zoom Enterprise oder Education Kontos verknüpft sind. Je nachdem, wie der Kontoadministrator das Enterprise- oder Education-Konto konfiguriert hat, umfassen diese Informationen:

- Eindeutige Benutzer-ID von Zoom,
- Social-Media-Login (optional),
- Profilbild (optional),
- Anzeigename und
- Kundenauthentifizierungsdaten, es sei denn, es wird Single Sign-On (SSO) verwendet.

#### 7.11 Geschäftsdaten des Kontoinhabers

Hierbei handelt es sich um Informationen, die mit den Person verbunden sind, die der Abrechnungs- und/oder Vertriebskontakt für ein Zoom Enterprise- oder Education-Konto sind, einschließlich:

- Name
- Adresse
- Telefonnummer

- E-Mail-Adresse
- Rechnungs- und Zahlungsinformationen und
- Daten, die sich auf das Konto des Kunden beziehen, wie z. B. Abonnement und ausgewählte Steuerelemente.

### 7.12 Support-Daten

Support-Daten sind Informationen, die Zoom von einem Kunden erhält in Verbindung mit Support-Aktivitäten wie Support-Bot-Nachrichten, Chats und Telefonanrufe (einschließlich Aufzeichnungen dieser Anrufe) und Service-Support-Tickets. Unternehmenskontakte für ein Zoom Education- und Enterprise-Konto oder Konto Administratoren können Online-Supportanfragen einreichen. Die Anforderung kann Anhänge, wie z. B. Screenshots, enthalten. Solche Screenshots können Inhaltsdaten oder Diagnosedaten umfassen.

Als Verantwortlicher weisen Zoom-Kunden Zoom an, Support-Daten zu verarbeiten, um die angeforderte Unterstützung bereitzustellen, die die Anwendung von Kenntnissen aus einzelnen Kundensupportanfragen zum Nutzen aller Zoom-Kunden umfasst, jedoch nur in dem Umfang, in dem dieses Wissen anonymisiert ist.

### 7.13 Website-Daten

Website-Daten sind Informationen darüber, wann und wie Personen die öffentlich zugänglichen Webseiten von Zoom besuchen und mit ihnen interagieren, einschließlich Informationen darüber, welche Seiten aufgerufen werden, Interaktionen mit den Website-Funktionen und ob sie sich für ein Zoom-Angebot angemeldet haben.

Zu den Website-Daten von Zoom gehören:

- Cookies, die durch die Gerichtsbarkeiten und Entscheidungen des Endbenutzers festgelegt werden (die Zoom Cookie-Erklärung)
- IP-Adresse des Internetprotokolls
- Browsertyp
- Internetdienstanbieter ISP
- Referrer-URL
- Ausstiegsseiten, die auf unserer Website angezeigten Dateien (z. B. HTML-Seiten, Grafiken usw.),
- Betriebssystem
- Datums-/Zeitstempel
- Ungefährer Standort (z. B. nächstgelegene Stadt, abgeleitet von der IP-Adresse)

In der EU ansässige Endbenutzer und Cookies

Zoom setzt auf öffentlichen Websites standardmäßig nur unbedingt erforderliche Cookies für Endverbraucher mit Sitz in der EU ein. Weitere Informationen zu Ihren Auswahlmöglichkeiten finden Sie in der Cookie-Erklärung von Zoom.

### 7.14 Feedback-Daten

Feedback-Daten sind Informationen über die Zufriedenheit der Endbenutzer mit den Zoom-Diensten.

Es gibt zwei Arten von Feedback-Daten: 1 Bewertungen nach dem Meeting und 2 Umfragen in Meetings.

Post-Meeting-Assessments sind ein Modul, das unmittelbar nach einem Zoom Meeting oder

Webinar angezeigt wird und den Endbenutzer bittet, seine Zoom-Erfahrung zu bewerten, indem er ein Daumen-hoch- oder Daumen-runter-Symbol auswählt. Je nachdem, wie der Kunde sein Zoom-Konto konfiguriert, kann er die Bewertung nach dem Meeting aktivieren, um nur die Daumen hoch/Daumen runter Informationen zu sammeln, oder Kunden können zusätzliche Informationen erlangen durch die Präsentation eines Freitext-Eingabefeldes. Die Nach-dem-Meeting-Bewertung ist standardmäßig nicht aktiviert.

Eine In-Meeting-Umfrage ist ein Tool, das von Zoom eingesetzt wird, um eine Zoom Net Provider Punktzahl (NPS) abzufragen. Dieses Umfragetool ist für Endbenutzer in der EU standardmäßig deaktiviert. Alle anderen Endbenutzer können es deaktivieren, indem sie nur unbedingt erforderliche Cookies im Cookie-Management-Tool auswählen, das Sie finden, indem Sie in der Fußzeile der Webseiten von Zoom "Cookies" auswählen.

#### 7.15 Besonderheit bei der Verarbeitung von Mediendaten im Rahmen von Zoom Meetings/easymeet24

Unter Mediendaten sind hier die Übertragung des Videobildes, des Gesprächsinhaltes, des geteilten Inhalts, des in-meeting Chats und des in-meeting Whiteboards zu verstehen.

Für den Dienst Zoom Meetings/easymeet24 werden diese Mediendaten nicht an Zoom übermittelt, sofern Sie als Host das Meeting mit der Einstellung „lokal“ durchführen und alle Teilnehmer mit einem Zoom Client (Desktop oder mobil) teilnehmen. Die Mediendaten werden dann nur auf den Meeting-Servern von C4V verarbeitet.

Führen Sie im Rahmen des Services Zoom Meetings/easymeet24 ein Meeting nicht mit der Einstellung „lokal“ durch oder nehmen Teilnehmer mit einem Webbrowser teil, werden neben den o. g. Metadaten auch Mediendaten über die Zoom-Infrastruktur verarbeitet, sodass eine Übermittlung der Daten in die USA nicht ausgeschlossen werden kann.

Wir weisen darauf hin, dass beim Einsatz von Zoom Meetings/easymeet24 Chatdaten (off-meeting Chat), Cloud-Aufzeichnungen, Untertitel und Live-Transkription sowie das Zoom Whiteboard stets auch in der Zoom Infrastruktur verarbeitet werden.

Die grenzüberschreitende Datenverarbeitung ist dabei zwingend erforderlich, um die ordnungsgemäße Bereitstellung der vertraglich geschuldeten Leistung sicherzustellen. Insbesondere ist aufgrund der globalen Ausrichtung des Dienstes eine serverübergreifende Datenverarbeitung notwendig, um einerseits die eindeutige Identifikation einer Person zu ermöglichen, andererseits einen Kontakt zwischen zwei Personen außerhalb eines zentralen Meetings herstellen zu können.

Weitere Informationen zu den Nutzungsbedingungen von Zoom und seiner Datenschutzpraxis können Sie im [Zoom Trust Center](#) finden.