

Datenschutzinformation für Supportanfragen

Version: V01

Ausgabedatum: September 2026

Datenschutz hat einen besonders hohen Stellenwert für die Mikrogen GmbH. Wendet sich eine betroffene Person mit einer Frage, einem technischen Anliegen, einer Serviceanfrage oder einer Reklamation an unser Unternehmen, ist hierfür eine Verarbeitung personenbezogener Daten erforderlich. Mit dieser Datenschutzinformation möchten wir Sie nach Art. 13 und Art. 14 DS-GVO über Art, Umfang und Zweck der in diesem Zusammenhang erhobenen und verarbeiteten personenbezogenen Daten sowie über die Ihnen zustehenden Rechte aufklären.

1. Geltungsbereich dieser Datenschutzinformation

Diese Datenschutzinformation gilt für die Bearbeitung von Supportanfragen, Servicefällen und Reklamationen, die die Mikrogen GmbH per E-Mail oder telefonisch erreichen. Für die Bearbeitung und Dokumentation setzt die Mikrogen GmbH ein Ticketsystem ein, in dem die Anfrage als Vorgang erfasst und bearbeitet wird.

Für die Nutzung der Internetseiten der Mikrogen GmbH im Übrigen, insbesondere für Cookies, Server-Logfiles, Webanalyse und die Registrierung, gilt die auf <https://www.mikrogen.de/datenschutz> veröffentlichte allgemeine Datenschutzerklärung.

2. Name und Anschrift des für die Verarbeitung Verantwortlichen

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung, sonstiger in den Mitgliedstaaten der Europäischen Union geltenden Datenschutzgesetze und anderer Bestimmungen mit datenschutzrechtlichem Charakter ist die:

Mikrogen GmbH
Anna-Sigmund-Str. 10
82061 Neuried | DE
T +49 89 54801-0
mikrogen@mikrogen.de
www.mikrogen.de

3. Name und Anschrift des Datenschutzbeauftragten

Der Datenschutzbeauftragte des für die Verarbeitung Verantwortlichen ist:

Anne Meyer
Mikrogen GmbH
Anna-Sigmund-Str. 10
82061 Neuried | DE
T +49 89 54801-0
mikrogen@mikrogen.de

Jede betroffene Person kann sich jederzeit bei allen Fragen und Anregungen zum Datenschutz direkt an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

4. Zwecke der Verarbeitung und Rechtsgrundlagen

Zweck	Rechtsgrundlage	Berechtigtes Interesse
Bearbeitung und Beantwortung Ihrer Anfrage	Art. 6 I lit. f DS-GVO; soweit die betroffene Person selbst Vertragspartei ist, zusätzlich Art. 6 I lit. b DS-GVO	Beantwortung der an uns gerichteten Anfrage und Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehung
Nachvollziehbare Dokumentation des Vorgangs und Übergabe zwischen zuständigen Mitarbeitern	Art. 6 I lit. f DS-GVO	Durchgehende Bearbeitung unabhängig von Abwesenheiten sowie Vermeidung unbeantworteter Anfragen
Auswertung des Anfragevolumens und wiederkehrender Fehlerbilder	Auswertungen erfolgen zusammengefasst ohne Personenbezug; besteht im Einzelfall ein Personenbezug: Art. 6 I lit. f DS-GVO	Verbesserung unserer Produkte, unserer Dokumentation und unserer Supportprozesse

5. Kontaktaufnahme und Ablauf der Bearbeitung

Die Kontaktaufnahme zur Mikrogen GmbH ist per E-Mail sowie telefonisch möglich. Ein Kundenportal, ein Webformular oder eine Registrierung bestehen für Supportanfragen nicht.

Ihre Nachricht wird in unserem Ticketsystem als Vorgang erfasst und einem zuständigen Mitarbeiter zugewiesen. Sie erhalten eine automatische Eingangsbestätigung mit einer Vorgangsnummer sowie einem Verweis auf diese Datenschutzinformation. Nehmen Sie telefonisch Kontakt mit uns auf, legt der zuständige Mitarbeiter den Vorgang mit den von Ihnen genannten Angaben an.

Im Ticketsystem werden Ihre Nachricht, unsere Antworten sowie der weitere Verlauf gespeichert, damit Ihre Anfrage auch bei Abwesenheit oder Wechsel des Ansprechpartners lückenlos bearbeitet werden kann.

6. Kategorien der verarbeiteten personenbezogenen Daten

Verarbeitet werden können insbesondere:

- Kontaktdaten: Anrede und Titel, Name, Funktion, Einrichtung und deren Anschrift, dienstliche E-Mail-Adresse und Telefonnummer sowie gegebenenfalls die Kundennummer
- Der Inhalt Ihrer Anfrage und der weiteren Korrespondenz
- Die von Ihnen übermittelten Anlagen, beispielsweise Screenshots, Log- und Gerätedaten oder Konfigurationsdateien
- Technische Metadaten wie E-Mail-Kopfdaten und Zeitstempel
- Angaben zu betroffenen Produkten, Chargen, Geräten und Softwareversionen
- Protokolldaten des Ticketsystems über Zugriffe und Bearbeitungsschritte

7. Personenbezogene Daten Dritter aus Ihrer Anfrage

Anfragen können Angaben zu weiteren Personen, beispielsweise zu Kolleginnen und Kollegen der anfragenden Person, zu weiteren Ansprechpartnern der Einrichtung oder zu Mitarbeitern eines Vertriebspartners enthalten. Diese Daten stammen aus der Anfrage selbst oder aus der Korrespondenz zum Vorgang und nicht aus öffentlich zugänglichen Quellen. Sie werden zu denselben Zwecken und auf denselben Rechtsgrundlagen verarbeitet wie die Daten der anfragenden Person.

Eine gesonderte Benachrichtigung dieser Personen erfolgt in der Regel nicht, da sie mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden wäre (Art. 14 Abs. 5 lit. b DS-GVO). Diese Datenschutzinformation wird stattdessen öffentlich bereitgestellt. Betroffene Personen können ihre Rechte jederzeit nach Abschnitt 14 geltend machen.

8. Keine Übermittlung von Patientendaten

Für die Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigt die Mikrogen GmbH keine Daten von Patienten. Wir bitten Sie daher, personenbezogene Daten Dritter zu entfernen oder zu pseudonymisieren, bevor Sie uns Screenshots, Ausdrücke, Roh- oder Logdaten übermitteln.

Erhalten wir dennoch solche Daten, entfernen wir sie aus dem aktiven Vorgang, sobald wir dies feststellen, und beschränken den Zugriff. Sind die Angaben Bestandteil eines Reklamations- oder Vigilanzvorgangs, dürfen wir sie nicht löschen; die Verarbeitung wird in diesem Fall auf die Erfüllung der regulatorischen Pflichten beschränkt. Rechtsgrundlage ist insoweit Art. 9 Abs. 2 lit. i DS-GVO in Verbindung mit der Verordnung (EU) 2017/746.

9. Empfänger der personenbezogenen Daten

Innerhalb der Mikrogen GmbH erhalten diejenigen Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die diesen zur Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen. Dies sind die Bereiche Customer Support und Service sowie, soweit erforderlich, Vertrieb und Produktmanagement. Der Zugriff ist über ein Rollen- und Berechtigungskonzept auf das jeweils Erforderliche begrenzt.

Eine Offenlegung gegenüber externen Empfängern erfolgt an:

- Den Anbieter des Ticketsystems sowie an IT-Dienstleister für Betrieb und Fernwartung, jeweils als Auftragsverarbeiter auf Grundlage eines Vertrags nach Art. 28 DS-GVO
- Unsere Vertriebspartner, soweit diese in die Bearbeitung Ihres Anliegens einbezogen sind
- Behörden und Benannte Stellen, soweit eine Melde-, Auskunfts- oder Nachweispflicht besteht, insbesondere im Rahmen der Vigilanz für In-vitro-Diagnostika gegenüber dem Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte sowie über die europäische Datenbank EUDAMED

10. Übermittlung in Drittländer

Der Betrieb des Ticketsystems erfolgt in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union.

Der Anbieter setzt für einzelne Funktionen des Ticketsystems Unterauftragsverarbeiter außerhalb der Europäischen Union ein. Diese Funktionen werden von der Mikrogen GmbH nicht genutzt. Eine Übermittlung Ihrer Daten an diese Unterauftragsverarbeiter findet daher nicht statt. Die Mikrogen GmbH wird über jede Änderung an den Unterauftragsverarbeitern aktiv vom Anbieter informiert und bewertet den Einfluss dieser Änderungen auf die Nutzung des Ticketsystems und unsere Kunden von Fall zu Fall.

11. Speicherdauer

Allgemeine Support- und Serviceanfragen werden im Ticketsystem 24 Monate nach Abschluss des Vorgangs gespeichert und anschließend gelöscht. Kriterium für diese Dauer ist der Zeitraum, in dem bei wiederkehrenden Anfragen zu demselben Produkt oder Gerät erfahrungsgemäß auf den bisherigen Verlauf zurückgegriffen werden muss.

Vorgänge mit Bezug zu Reklamationen, Produktabweichungen oder Vigilanzmeldungen werden in das Qualitätsmanagementsystem der Mikrogen GmbH übernommen und dort entsprechend den Aufbewahrungsfristen der Verordnung (EU) 2017/746 aufbewahrt. Die Kopie im Ticketsystem wird nach der Übernahme im Rahmen der vorgenannten Frist gelöscht.

Die zugrunde liegende E-Mail in unserem Postfach sowie Datensicherungen unterliegen eigenen Löschzyklen; eine Löschung wird dort mit der jeweils nächsten turnusmäßigen Löschung wirksam.

12. Werbung und automatisierte Entscheidungsfindung

Die im Rahmen Ihrer Anfrage erhobenen Daten werden ausschließlich zu den in Abschnitt 4 genannten Zwecken verwendet. Eine Nutzung für Werbung, Newsletter, Marketingkampagnen oder den Aufbau von Verteilern findet nicht statt; die Daten werden nicht in Marketing- oder Newsletter-Systeme übernommen. Zufriedenheitsumfragen führt die Mikrogen GmbH über das Ticketsystem nicht durch.

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen verzichten wir auf eine automatisierte Entscheidungsfindung oder ein Profiling. Funktionen des Ticketsystems zur automatisierten Auswertung oder Vorschlagserzeugung mittels künstlicher Intelligenz sind deaktiviert.

Der Anbieter des Ticketsystems verarbeitet Ihre Daten ausschließlich weisungsgebunden für die Mikrogen GmbH. Eine Nutzung für eigene Zwecke des Anbieters oder zum Training von Modellen künstlicher Intelligenz ist vertraglich ausgeschlossen.

13. Sicherheit der Verarbeitung

Die Mikrogen GmbH hat zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO umgesetzt, um die im Ticketsystem verarbeiteten personenbezogenen Daten zu schützen. Hierzu zählen insbesondere die verschlüsselte Übertragung und Speicherung, personalisierte Zugänge, ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept sowie die Protokollierung von Zugriffen.

Dennoch können internetbasierte Datenübertragungen grundsätzlich Sicherheitslücken aufweisen, sodass ein absoluter Schutz nicht gewährleistet werden kann. Dies gilt insbesondere für unverschlüsselt versandte E-Mail.

14. Rechte der betroffenen Person

Jede von der Verarbeitung personenbezogener Daten betroffene Person hat das Recht auf Bestätigung und Auskunft (Art. 15 DS-GVO), auf Berichtigung (Art. 16 DS-GVO), auf Löschung (Art. 17 DS-GVO), auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DS-GVO) sowie auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DS-GVO). Beruht die Verarbeitung auf Art. 6 I lit. f DS-GVO, besteht zudem das Recht, aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation der betroffenen Person ergeben, jederzeit Widerspruch einzulegen (Art. 21 DS-GVO). Eine ausführliche Darstellung dieser Rechte enthält die allgemeine Datenschutzerklärung der Mikrogen GmbH (www.mikrogen.de/datenschutz).

Einer Löschung können regulatorische Aufbewahrungspflichten entgegenstehen (Art. 17 Abs. 3 lit. b DS-GVO). In diesem Fall wird die Verarbeitung auf die Erfüllung dieser Pflichten beschränkt.

Zur Geltendmachung ihrer Rechte kann sich die betroffene Person jederzeit an die in den Abschnitten 2 und 3 genannten Kontaktdaten wenden.

15. Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde

Jede betroffene Person hat das Recht, sich bei einer Datenschutz-Aufsichtsbehörde zu beschweren. Zuständig für die Mikrogen GmbH ist das Bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht, Promenade 27, 91522 Ansbach.

16. Erforderlichkeit der Bereitstellung der personenbezogenen Daten

Die Bereitstellung Ihrer Daten ist grundsätzlich freiwillig und weder gesetzlich noch vertraglich vorgeschrieben. Ohne Kontaktdaten und ohne Angaben zu Ihrem Anliegen kann die Mikrogen GmbH Ihre Anfrage jedoch nicht bearbeiten.

Etwas anderes gilt für Reklamationen und Meldungen mit Vigilanzbezug. Als Hersteller von In-vitro-Diagnostika ist die Mikrogen GmbH gesetzlich verpflichtet, derartige Vorgänge nachvollziehbar zu dokumentieren und rückverfolgbar zu halten. Die hierfür erforderlichen Angaben können auf Wunsch nicht entfernt werden.

17. Änderungen dieser Datenschutzinformation

Die Mikrogen GmbH passt diese Datenschutzinformation an, wenn sich die beschriebene Verarbeitung ändert. Es gilt jeweils die auf unserer Internetseite veröffentlichte Fassung; der Stand ist am Anfang des Dokuments angegeben. Frühere Fassungen werden aufbewahrt und auf Anfrage bereitgestellt, damit die zum Zeitpunkt eines Vorgangs gültige Information nachvollziehbar bleibt.