



Short Public Report

Rezertifizierung Nr. EP-S-QZ6TVW

1. Name und Version des IT Produkts und IT-basierenden Services:

IT Produkt: ProCampaign, Version 8.0

IT-basierender Service: ProCampaign, funktionaler Status: Juni 2018

2. Hersteller / Anbieter:

Name: Consultix GmbH

Adresse: Wachtstrasse 17-24, 28195 Bremen, Deutschland

Web: <https://www.consultix.net>

Kontakt: Andres Dickehut, CEO Consultix GmbH

3. Evaluationszeitraum:

31.10.2017 bis 07.01.2019

4. EuroPriSe Experten:

Name der rechtlichen Expertin: Dr. Irene Karper

Adresse: datenschutz cert GmbH
Konsul-Smidt-Str. 88a
28217 Bremen, Deutschland
ikarper@datenschutz-cert.de

Name des technischen Experten: Alexey Testsov

Adresse: datenschutz cert GmbH
Konsul-Smidt-Str. 88a
28217 Bremen, Deutschland
atestsov@datenschutz-cert.de
(bis 25.06.2018)

ab 25.06.2018: Dr. Irene Karper

datenschutz cert GmbH
Konsul-Smidt-Str. 88a
28217 Bremen, Deutschland
ikarper@datenschutz-cert.de

5. Zertifizierungsstelle:

Name: EuroPriSe Certification Authority
Adresse: Joseph-Schumpeter-Allee 25
53227 Bonn
Deutschland
eMail: contact@european-privacy-seal.eu

6. Spezifikation des Evaluationsgegenstands (ToE):

ProCampaign ist eine multifunktionale, webbasierte Anwendung zur Unterstützung des Customer Relationship Management (CRM), welches sowohl bei öffentlichen Stellen (z.B. im Bereich Tourismus oder Stadtmarketing) als auch in der Privatwirtschaft, insbesondere bei international agierenden Unternehmen, einsetzbar ist. Hersteller ist die Consultix GmbH aus Bremen, welche die Anwendung fortlaufend entwickelt und für Vertragspartner („Anwender“) im eigenen Rechenzentrum hostet. Insofern handelt es sich bei dem auditierten Gegenstand sowohl um ein IT-Produkt (ProCampaign in der Version 8.0) als auch um einen IT-basierenden Service. Die Anwendung insgesamt wird nachfolgend als ProCampaign bezeichnet.

7. Generelle Beschreibung:

Im Fokus von ProCampaign steht die Erfassung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten zur Unterstützung des CRM. Anwender sind Unternehmen oder Stellen, die ProCampaign für eigene Zwecke nutzen. Die Consultix GmbH wird im Rahmen des IT-basierenden Services als Auftragsverarbeiter tätig.

7.1 Zweck und Einsatzbereich

Der Anwender erfasst und verarbeitet mittels ProCampaign Daten von Konsumenten oder Endverbrauchern. In der Regel handelt es sich hierbei um natürliche Personen. Um Missverständnissen vorzubeugen, werden diese als Konsument bezeichnet. Der Kunde der Consultix GmbH wird nachfolgend als Anwender bezeichnet. Zur Unterstützung des CRM werden personenbezogene Daten des Konsumenten in die Datenbank von ProCampaign eingespeist und können für Marktanalysen, Kundenbindungsmaßnahmen oder zur Optimierung von Marketingkampagnen ausgewertet oder aufbereitet werden. ProCampaign ist als „Data Warehouse“ konzipiert und ermöglicht dem Anwender Daten zu verwalten, die er über verschiedene Marketingaktionen erhält. Der Anwender kann entweder vorhandene Konsumentendaten in ProCampaign überspielen oder im Rahmen der Teilnahme eines Konsumenten an einer Online-Marketingaktion (z.B. über einen elektronischen Newsletter, über Online-Gewinnspiele oder Online-Registrierungen für geschlossene Benutzergruppen auf Webseiten oder neu: per Mobilfunknummer) Daten generieren, die direkt über die Datenfelder auf einer Webseite des Anwenders in die Datenbank von ProCampaign übertragen werden (sogenannte Transaktion).

Die Definition der Datenfelder und die Verarbeitung mittels ProCampaign liegen in der rechtlichen Verantwortung des Anwenders. ProCampaign unterstützt die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorgaben, indem dem Anwender ein informatives Merkblatt zum Datenschutz anhand gegeben wird, welches den Anwender bei der rechtskonformen Einrichtung und Nutzung von ProCampaign unterstützt. Zudem kann die Herkunft der generierten und gespeicherten Daten im System ProCampaign jederzeit anhand der jeweiligen Transaktionen nachvollzogen werden.

Im Fokus von ProCampaign steht dabei das Permission-Marketing, d.h., es unterstützt die Einholung und Verwaltung von Einwilligungserklärungen von

Konsumenten in die jeweilige Datenverarbeitung durch den Anwender. Für die Verwaltung der erteilten Einwilligungen zur Speicherung von Daten sowie zur Zusendung von Informationen über unterschiedliche Kanäle, wie z.B. E-Mail, Offline (Postalische Werbeschreiben), Mobiltelefon etc., stehen bestimmte Merkmale (Attribute), z.B. als Teilnehmer des Gewinnspiels XY oder Konsument des Produkts XY, zur Verfügung.

Wenn ein Konsument seine Einwilligung erteilt, wird dieser Vorgang im System als Opt-In bezeichnet. Widerruft er seine Einwilligung, so wird dies als Opt-Out bezeichnet. Die Nutzung des jeweiligen Kommunikationsmittels (z.B. E-Mail, SMS, Postsendung) erfordert je nach einschlägiger gesetzlicher Bestimmung ein Opt-In, Opt-Out sowie eine Aufklärung über das Recht auf Widerspruch. ProCampaign ordnet diese Merkmale der jeweils einschlägigen Liste zu und verwaltet diese Anforderungen nachvollziehbar. Im Rahmen des E-Mail-Newsletters wird dabei ein Double-Opt-In-Verfahren angewendet, d.h. der Konsument registriert sich für den E-Mail-Newsletter, erhält eine E-Mail an die angegebene Adresse mit der Bitte, die Bestellung per Klick auf einen Link zu bestätigen und erhält erst danach den Newsletter. Jegliche Änderungen sind anhand der hinterlegten Transaktionen nachvollziehbar. Neu zu dieser Re-Zertifizierung ist, dass die Einwilligungs-Formulierungen mit den jeweiligen Versionierungen als Historie gespeichert werden.

Der Anwender von ProCampaign bleibt auch hier datenschutzrechtlich verantwortlich. Er wird auf die Anforderungen im Rahmen der Nutzung von ProCampaign in Form des vorgenannten Merkblattes mit Erläuterungen zum Datenschutz aufmerksam gemacht. Das Merkblatt ist in deutscher und englischer Fassung verfügbar und wurde angepasst an die Anforderungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Das System ist nach Anwender-Mandanten getrennt. Für den Zugriff des Anwenders auf seine Daten bietet ProCampaign ein vorbildlich differenziertes

Rollen- und Berechtigungskonzept. Auf diese Weise ist es dem Anwender möglich verschiedenen Rollen nur den Zugriff zu gewähren, der für die jeweilige Rolle benötigt wird.

ProCampaign besitzt eine separate Eingabemaske für ein Beschwerdemanagement, das sog. „ProComplaint“, für Anwender, die ihr Beschwerdemanagement über ein eigenes Callcenter ebenfalls über ProCampaign führen. Insofern ist ProComplaint ein alternatives GUI zu ProCampaign mit eingeschränktem Funktionsumfang. Aus Gründen der Übersichtlichkeit für den Anwender wird dabei ProComplaint über eine eigene Domäne geführt. ProComplaint liegt innerhalb des Funktionsumfangs von ProCampaign und ist damit Target of Evaluation (ToE).

7.2 Von der Auditierung umfasste Funktionen der Standard-Funktion

ProCampaign in der evaluierten Fassung besitzt insbesondere folgende Funktionen:

- Deduplication von Datensätzen

Eine integrierte Duplikaterkennung verhindert nach bestimmten Kriterien, dass Profile mehrfach in der ProCampaign Datenbank angelegt werden (= Profil-Duplikat: Dieselbe Person ist in mehr als einem Profil gespeichert). Folgende Kriterien werden für die Duplikaterkennung genutzt:

- Vorname, Nachname, E-Mail-Adresse
- E-Mail-Adresse, Geburtsdatum
- Vorname, Nachname, PLZ, Straße

Es können auch noch weitere Kriterien definiert werden, um so den Prozess der Duplikaterkennung ggf. anzupassen.

- Einrichtung und Verwaltung der Einwilligungserklärung des Konsumenten:

Konsumenten, die ihre Zustimmung für die Zusendung von Mailings bzw. E-Mailings gegeben haben, erhalten einen Opt-In. Ein Konsument kann mehrere Opt-Ins besitzen, z.B. ein Opt-In für die Zusendung von Mailings per Post, ein Opt-In für die Zusendung von E-Mailings, aber auch ein Opt-In für die Informationsmitteilung per Telefon (SMS/MMS). Möchte ein Konsument etwa nicht mehr per Post kontaktiert werden, erhält er für diesen Kanal einen Opt-Out.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Postadressen-Check und Korrektur:

Wird ein neues Profil mit einer Postadresse in der Datenbank angelegt, erfolgt ein Postadress-Check mit anschließender Korrektur der falschen Postadresse (sofern dieser Postadress-Check vom Anwender gewünscht ist). Sobald etwas an dieser Adresse geändert wird, wird der Postadress-Check erneut durchgeführt. Neben der postalischen Überprüfung wird auch eine Korrektur der Schreibweise vorgenommen. Die Korrektur wird vom System selbst vorgenommen, es werden keine Daten hierfür exportiert. Hierfür erwirbt die Consultix GmbH im Namen des Anwenders eine Lizenz an einer anonymen Adressdatenbank, gegen die lokal geprüft wird. Der Abgleich der Daten umfasst ausschließlich die Adressdaten ohne den Namen des Konsumenten und wird offline durchgeführt. Eine manuelle Auswahl von zu überprüfenden Adressen ist nicht vorgesehen. Der Postadressen-Check gehört nicht zum Standard-Umfang von ProCampaign und ist daher auch nicht Auditgegenstand.

- Vergabe von Registrierungsnummern:

Durch die Vergabe von eindeutigen Registrierungsnummern wird die Identifikation von Personen und Aktionen erleichtert. Diese Registrierungsnummern werden in der Datenbank generiert und geprüft.

- Ausschluss bestimmter Konsumenten:

Hat der Konsument in der Vergangenheit seine Zustimmung für die Zusendung von Informationen (z.B. per E-Mail und per Post) gegeben und widerspricht nun dieser Zustimmung, erhält er einen Opt-Out. Dadurch wird sichergestellt, dass er nicht mehr über diesen Kanal kontaktiert wird.

- Datenbereinigung:

Es sind folgende Datenbereinigungskonzepte relevant:

- Newsletter kann nicht zugestellt werden (Hardbounce),
- Profile sind längere Zeit inaktiv
- Profile sind von Konsumenten, die jünger als 16 Jahre sind (neu)
- Ein Konsument hat seine Einwilligung widerrufen
- Auf die Anfrage des 2. Opt-Ins gibt es keine Rückmeldung

Kann ein Newsletter nicht zugestellt werden (Hardbounce), wird dieser Umstand per E-Mail an ProCampaign rückübermittelt. Diese unverschlüsselte E-Mail enthält als personenbezogenes Datum die E-Mail-Adresse des Konsumenten. Profile, bei denen Newsletter wiederholt nicht ankommen, sollen automatisch nach einer gewissen Zeit gelöscht werden (d.h. Profile mit 3 Bounces). Auch Profile, die inaktiv sind, d.h. für die 18 Monate keinerlei Transaktionen (z.B. Gewinnspielteilnahme, Newsletter-Response) gemeldet wurden, werden gelöscht. Profile, die von Konsumenten jünger als 16 Jahre stammen, werden ebenfalls in allen Listen als gelöscht markiert. Da diese Profile in Statistiken vorkommen, erfolgt eine mehrstufige Löschung der Daten. Für die Anpassung an die DSGVO wurde das Löschkonzept deutlich verengt und datensparsamer gestaltet. Im ersten Schritt werden die Opt-Ins der Profile entfernt. Im zweiten Schritt werden diejenigen Profile, die 6 Monate keinerlei Permission mehr haben, als gelöscht markiert. Einen Monat später werden die personenbezogenen Attribute entfernt (ein Personenbezug ist also nicht mehr herstellbar), 24 Monate später werden alle Transaktionen gelöscht. Die Logfiles

dieser abgestuften Löschung werden für 1 Monat aufbewahrt. Offline Rückläufer (d.h. ein Mailing per Post ist nicht beim Empfänger angekommen) gelangen auf eine separate Liste.

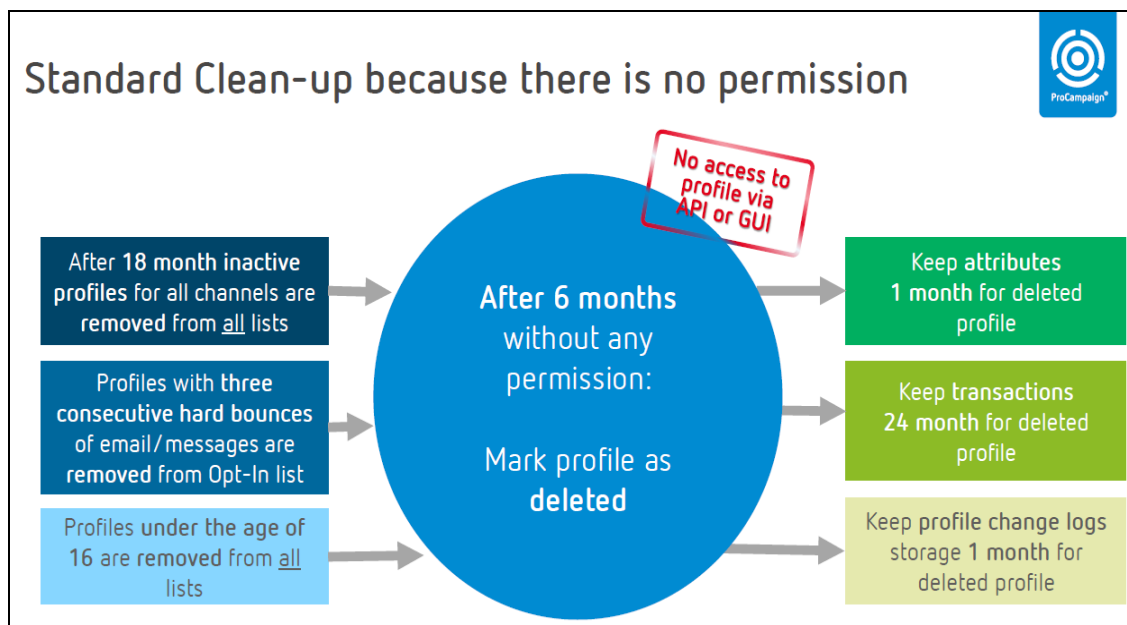


Abbildung 1: Cleanup-Prozess bei ProCampaign

Nach einem Widerruf wird das betreffende Profil als gelöscht markiert. Damit ist es für den Anwender außerhalb seines Zugriffs. Lediglich der technische Administrator kann das Profil auf Wunsch des Konsumenten wieder auf nicht-gelöscht zurücksetzen. Nach vier Wochen werden bei der turnusmäßigen Datenbereinigung alle Attribute des Profils gelöscht und die im Profil gespeicherten Transaktionen so anonymisiert. Nach weiteren 24 Monaten werden diese anonymisierten Transaktionen endgültig gelöscht. Bei einem nicht bestätigten Opt-In wird in der Basisauslieferung von ProCampaign insgesamt vier Wochen auf die Bestätigung des Opt-Ins gewartet. Nach zwei Wochen erfolgt hierbei zunächst automatisch eine Erinnerung (Reminder) an die angegebene E-Mail-Adresse. Erfolgt das Opt-In nach weiteren 2 Wochen nicht, wird das Profil auf dieselbe Weise gelöscht, wie oben bei einem Widerruf beschrieben, nämlich über den Clean-Up-Prozess nach 6 Monaten. Der Kunde kann von der Basisausführung abweichen und auf eigenen Wunsch und in eigener Verantwortung andere Fristen wählen.

Die Sekundärdaten werden ebenfalls automatisch nach bestimmten Zeiträumen gelöscht. Dabei richtet sich die Speicherdauer nach dem Inhalt und dem Zweck der Log Daten. Im IPS werden ausschließlich auffällige, als Angriff identifizierte IP-Adressen gespeichert. Als Angreifer identifizierte IP-Adressen werden in Quarantäne verschoben. Die IP-Adressen im Netflow_Log werden spätestens nach 24 Stunden anonymisiert, indem die zwei letzten Oktette gelöscht werden. Die Logdateien werden nach 12 Monaten gelöscht. Logfiles des Web-Servers der XML-API werden nach 7 Tagen gelöscht. Sie werden ausschließlich auf Antrag bei Beschwerden ausgewertet. In den Logfiles werden nur Aktionen von Konsumenten protokolliert, die eine Einwilligung zur Speicherung ihrer Daten gegeben haben und deren Daten in der Datenbank gespeichert sind. Das Löschen nach 7 Tagen wird als angemessen bewertet. Logfiles des https Web-Servers (GUI-Servers) werden nach 12 Monaten gelöscht, da Consultix GmbH dem Anwender gegenüber vertraglich im ASP-Vertrag verpflichtet ist, zu gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle sowie Protokollierung von Changes). Bei einer kürzeren Speicherdauer müsste Consultix sich von der Nachweispflicht entbinden lassen. Das Audit-Log zeichnet nur die IP-Adressen der Consultix-Systeme auf, die ein Ereignis generieren, bei Konsumenten-Tätigkeiten also die IP-Adresse der XML-API. Die Speicherung der Konsumenten-IP findet nur im Datenbereich des Logs statt, in dem die personenbezogenen Daten des Konsumenten, für die es eine entsprechende Einwilligung gibt und die in der entsprechenden Transaktion erfasst worden sind, gespeichert werden. Das Audit-Log wird nach 6 Monaten gelöscht. Die Log-Daten für die administrativen Zugriffe auf die Datenbank werden ebenfalls nach einem Jahr gelöscht. Auch hier greift die vertragliche Nachweispflicht gegenüber dem Kunden.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Mover Check:

Für diese Rückläufer kann zusätzlich ein Mover-Check durchgeführt werden, um ggf. neue Adressen durch Umzug in Erfahrung zu bringen. Hierfür werden Daten im Auftrag des Kunden an einen anderen Dienstleister durch Medienbruch (also nicht automatisiert über ProCampaign) weitergegeben (i.d.R. an die Referenzdatenbank der Deutschen Post in Form einer Tabelle). Die aktuellen Daten können dann über das DataEntryCenter wieder in ProCampaign eingepflegt werden. Der Mover-Check muss separat beauftragt werden und ist nicht im Standard-Umfang von ProCampaign enthalten. Diese Funktion gehört insofern auch nicht zum Auditgegenstand.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Ermittlung und Aufklärung von Verstößen gegen die jeweiligen Teilnahmebedingungen des Kunden im Rahmen von unerlaubten Mehrfachregistrierungen oder durch Gutschein-/ Coupon-Betrug:

Diese Datenverarbeitung hängt von den jeweiligen Teilnahmebedingungen einer Marketing-Aktion des Kunden gegenüber den teilnehmenden Konsumenten ab. Nimmt ein Konsument an einer Marketing-Aktion teil, werden die Teilnehmerdaten in ProCampaign importiert und durchlaufen einen Prüfungsprozess. Hierbei wird zunächst anhand der individuell gegebenen Teilnahmebedingungen im Falle einer Altersbegrenzung (z.B. Gewinnspielteilnahme erst ab 18 Jahren; Newsletter-Abonnement erst ab 16 Jahren usw.) ermittelt, ob eine Teilnahme valide ist oder nicht (Altersabgleich anhand des Geburtsjahres). Sodann wird – sofern es der Kunde bzw. dessen Teilnahmebedingungen vorsehen – geprüft, ob eine unerlaubte mehrfache Teilnahme vorliegt. Grundlage für diese Prüfung sind die Transaktionen zu einem Konsumentendatensatz in ProCampaign (Prüfung, ob bereits eine Teilnahme-Transaktion vorliegt). Sehen die Kunden in den Teilnahmebedingungen außerdem vor, dass nur Konsumenten mit einem

deutschen Wohnsitz teilnehmen dürfen, findet ein Abgleich über die im System hinterlegten möglichen Postleitzahl in der BRD statt.

Diese Ermittlungsfunktionen gehören nicht zum Standard-Umfang von ProCampaign und sind daher auch nicht Auditgegenstand.

- Auswertung und Ressourcenanalyse:

Mit ProCampaign können individuelle Auswertungen für einzelne Mailings und andere Marketing-Aktionen erstellt werden (z.B. Gesamtsumme Teilnehmerzahl, Auswertung von Umfragen). Diese Analysen können sich auch auf personenbezogene Daten beziehen, z.B. „Wie viele der Teilnehmer stammen aus der Stadt X?“, „Wie viele der Teilnehmer sind X Jahre alt?“.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Ermittlung des „Most Valuable Consumers“:

ProCampaign stellt hierfür die technische Möglichkeit zur Verfügung Algorithmen für die Berechnung von Zuständen zu hinterlegen. Diese Algorithmen werden durch den Auftraggeber an Consultix zur Implementierung übergeben und von Consultix in ProCampaign implementiert. Die Nutzung dieser Information wird vom Kunden individuell veranlasst und gehört nicht zum Standardumfang von ProCampaign. Es ist daher auch nicht Auditgegenstand.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Name-Check und Korrektur:

Wird ein neues Profil in der Datenbank angelegt, erfolgt ein automatischer Name-Check (sofern dieser Name-Check vom Anwender gewünscht ist). Sobald etwas am Namen geändert wird, wird der Name-Check erneut durchgeführt. Anhand einer in ProCampaign integrierten Vornamens-Datenbank wird der Vorname an sich geprüft und ob das Geschlecht und die Anrede des Profils korrekt angegeben wurden. Darüber hinaus wird auch eine Korrektur der Schreibweise vorgenommen. Für die Korrektur werden keine

Daten aus dem System exportiert. Die Abgleichdatenbank wurde von Consultix GmbH selber generiert. Daten werden nur korrigiert bei einer Sicherheit von über 90 %, dass ein Fehler vorliegt.

Der Name-Check gehört nicht zum Standard-Umfang von ProCampaign und ist daher auch nicht Auditgegenstand.

- Datenselektionen:

Eine Datenselektion ermöglicht es dem Anwender, offline oder online Mailings zielgerichtet an spezifische Zielgruppen zu adressieren. Ziel ist es, Streuverluste möglichst zu mindern. Anhand von bestimmten Kriterien werden diese Zielgruppen aus dem Datenbestand selektiert.

- ProComplaint:

ProComplaint ermöglicht einen begrenzten Datenbankzugriff auf die Konsumenten-Daten durch ein Call-Center. Bei Konsumentenfragen können die Call-Center Agents anhand der aufgeführten Transaktionen Auskunft geben (z.B. Anfragen zu Aktions-Teilnahmen). Darüber hinaus ist es möglich, Daten direkt in ProCampaign zu ändern, da ProComplaint über dieselbe Schnittstelle auf die ProCampaign-Datenbank zugreift. Außerdem ist es möglich, auf Wunsch eines Konsumenten dessen personenbezogene Daten anzugeben (Auskunftsersuchen). Besteht ein Konsument auf die Auskunft über sämtliche über ihn gespeicherte Daten, wird die Anfrage an die Consultix GmbH weitergeleitet. Die Consultix GmbH erstellt dann einen vollständigen Profil-Auszug aus ProCampaign und sendet dies dem Konsumenten zu. Ebenfalls ist es im Rahmen von ProComplaint möglich, Konsumentendaten auf Anfrage zu löschen. Hierzu verwendet der Call-Center-Mitarbeiter den „delete Profile“-button, wodurch das Profil als gelöscht markiert wird (Datensperrung), woraufhin vom Anwender nicht mehr darauf zugegriffen werden kann. Beim nächsten Löschyklus werden die Daten endgültig gelöscht. Der Prozess der

Identifizierung/Verifizierung eines Konsumenten durch den Agenten wird vom jeweiligen Anwender definiert und kann mittels ProComplaint nicht unterstützt werden.

- Umfragen:

ProCampaign bietet die Möglichkeit dynamische Formulare für Konsumentenumfragen auf Webseiten zu definieren. Hinter den „Umfragen“ steht eine Formular-Generierungsfunktion, mit dem in ProCampaign Formulare definiert werden können. Hier können Fragen für die Umfragen und Muster-Attribute, wie Vorname, Nachname, E-Mailadresse in einem Formular als Feld definiert werden. Der Konsument füllt dann das Formular aus. Wie bei normalen Formularen, die über APIs in ProCampaign einlaufen, werden die Antworten der Konsumenten in der Funktion Attribute gespeichert. Die hierzu vorhandene Bezeichnung der „estimated acceptance“ hängt mit der Dynamisierung der Fragen zusammen. Dabei können die Formulare so konfiguriert werden, dass bei einer Umfrage nur bestimmte Fragen aufklappen und andere gar nicht oder nicht sofort. Die „Estimated Acceptance“ dient hierbei der Priorisierung von Daten-Feldern in dem Umfrageformular. Der Anwender setzt hierbei die Prioritäten für die einzelnen Fragen und legt diese z.B. anhand einer Prozentzahl oder anhand eines selbstdefinierten Bewertungsmaßstabs fest. Bei der Konfiguration des Umfrageformulars setzt der Anwender nun die von ihm selbst definierten Werte pro Frage bzw. Daten-Feld fest. Dieser Wert gibt die Einschätzung des Anwenders wieder, in wie weit der Konsument wahrscheinlich bereit ist, die Frage zu beantworten. Anhand der verschiedenen hinterlegten Werte wird dann die Reihenfolge der Daten-Felder bzw. Fragen hinterlegt. Die Funktion des „Estimated Acceptance“ ist demnach kein personenbeziehbares Datum, sondern nur ein Wert zur Bestimmung einer Reihenfolge von Daten-Feldern.

- Messaging:

Das Messaging bezeichnet den ehemaligen Bereich „E-Mailings“ (E-Mail-Versand) und meint nunmehr den Versand von E-Mails und SMS und MMS (neu) an Konsumenten. Das Versenden per SMS /MMS funktioniert genauso wie das Versenden einer E-Mail. Der einzige Unterschied ist, dass der Anbieter hier den gewünschten SMS- /MMS-Provider hinterlegen muss, über den die SMS /MMS versandt werden. Die Consultix GmbH übermittelt dabei Absendernummer (alphanumerisch, in der Regel ist dies der Markenname des Kunden), die Zielrufnummer des Konsumenten sowie den SMS-Text über eine Schnittstelle per https an den vom Anwender/Kunden vorgegebenen Provider. ProCampaign liefert insofern nur die Daten für das SMS-Messaging an den Provider. Die eigentliche Telekommunikation erfolgt über den vom Anwender/Kunden vorgegebenen Provider und ist nicht Gegenstand des Audits.

- Messenger Dienste:

Über eine neue Schnittstelle können nunmehr auch Messenger Dienste eingebunden werden in die Kommunikation des Anwenders mit dem Konsumenten. Dabei nimmt der Konsument in einer Anfrage initial Kontakt zum Anwender auf. ProCampaign antwortet dem Konsumenten dann mit Nachrichten. Die Kommunikation geht immer vom Konsumenten aus. Sofern der jeweils genutzte Messenger eine Schnittstelle für Massen-Kommunikation bietet, wird die bekannte Double-Opt-In-Methodik angewandt.

- Multivariates Testing:

ProCampaign ermöglicht es, vor Versand eines E-Mail-Newsletters an einen Konsumenten einen multivariaten Test durchzuführen. Dabei werden verschiedene Varianten des Newsletters erstellt. Jede Variante wird als Stichprobe an einen kleineren Empfängerkreis gesendet. Nach dem Versand

wird geprüft, welche Variante die besten Ergebnisse an Clicks and Opens oder an einer bestimmten Transaktion (z.B. Teilnahme an einem Gewinnspiel) hatte. „Clicks“ bedeuten das Anklicken eines Links im Newsletter, „Opens“ bedeutet das Herunterladen von Zählpixeln in Bildern in Newslettern. Das Tracking erfolgt dabei unabhängig von der IP-Adresse des Konsumenten. Über ProCampaign werden hingegen keine Cookies gesetzt. Der Rest der Konsumenten auf der Empfängerliste erhält im Anschluss die beste Variante. Dabei kann die beste Variante manuell vom Anwender oder automatisch von ProCampaign nach den zuvor eingegebenen Kriterien versandt werden. Zur Bildung der Stichprobe wird eine Untermenge von Daten gleichverteilt aus der gesamten Datenbank entnommen. Dabei werden die Profile nicht nach personenbezogenen Daten ausgewählt, sondern nach mathematischen Berechnungen (Verfahren: „Klumpen-Stichprobe“). Die Klumpen-Stichprobe ist ein anerkanntes mathematisches Verfahren für die Zufallsauswahl. Es kommt hierbei nicht auf den einzelnen Konsumenten an, sondern auf alle Konsumentenprofile, die in einem „Klumpen“ geclustert sind. Die Ergebnisse dieses Tests lassen keine personenbezieharen Rückschlüsse zu, sondern nur statistische Werte, anhand derer die Auswahl der besten Newsletter-Variante dargestellt wird.

- Best Send Time Optimization:

Diese Funktion erlaubt es, E-Mails für jeden Konsumenten zu einer individuell bestimmten, optimalen Zeit zu versenden. Der beste Zeitpunkt wird anhand der Zeitpunkte der Clicks and Opens des Konsumenten in vorherigen Nachrichten berechnet.

- Link Tagging:

Die Funktion des Link Tagging ermöglicht dem Anwender, alle Links einer E-Mail anhand von Tags zu kategorisieren. Diese Kategorisierung erlaubt eine aggregierte Sicht auf die Daten. Die Tags können zu Auswertungszwecken im

Zeitverlauf betrachtet und im Nachhinein für die gezielte Ansprache der Konsumenten verwendet werden (z.B. Versand eines Newsletters an alle Konsumenten, welche die Links einer Kategorie mindestens 3mal geklickt haben).

- **Statistics:**

Im Bereich Statistics hat der Anwender Zugriff auf aggregierte Konsumentendaten. Hier ist es möglich, Statistiken über einen Zeitverlauf zu betrachten (z.B. Registrierungen für einen Newsletter in einem bestimmten Monat, Teilnahmezahlen an einem Gewinnspiel). Über diese Funktion können bestimmte generelle und nicht personenbeziehbare Indikatoren für die Erstellung der Statistik ausgewählt werden. Es erfolgt dann eine graphische Übersicht der Anzahl aller zutreffenden Profile und E-Mails im Zeitverlauf. In der Bearbeitungsmaske wird diese Grafik dargestellt, wobei kein Bezug auf einzelne Profile erfolgt, sondern nur eine kumulierte Auswertung im zeitlichen Verlauf. Die Auswertungen im Bereich Statistics sind daher nicht direkt einer natürlichen Person zuzuordnen. Allerdings ist es möglich, anhand der Statistiken z.B. ein bestimmtes Gewinnspiel zu betrachten und sich dann hierzu die Daten der Teilnehmer aus ProCampaign über die Bearbeitungsmaske zu diesem bestimmten Gewinnspiel herauszusuchen. Insofern liegt keine anonymisierte Auswertung vor.

- **Direct Query:**

Mit dem Direct Query können eingeschränkt SQL-Abfragen auf der Datenbank direkt vom Anwender durchgeführt werden. Die Abfragen beschränken sich auf E-Mailings für die Open und Clicks, bei Couponaktionen auf die Einlösung der Coupons und bei Transaktionen (z.B. Gewinnspielen) auf die Teilnahme. Ferner können nur SQL-Abfragen über Alter, Anzahl der Kinder im Haushalt, Geschlecht und Haushaltsgröße gestellt werden. Die Abfragen beziehen alle für die Abfrageparameter zutreffenden Profile ein. Als Ergebnis der Abfrage,

in welche maximal 1.000 Profile einbezogen werden können, wird eine Zahl dargestellt, nicht aber das Profil eines Konsumenten. Diese Zahl ist ein sogenannter „Count“ und stellt als Ergebnis dar, wie viele Treffer ein Direct Query mit den durchgeführten Parametern ergeben hat. Im Direct Query gibt es demnach keinen Zugriff auf personenbezogene Daten eines einzelnen Konsumenten. Auch ist ein Rückschluss über die für das Konsumentenprofil ausgegebene „Entity ID“ nicht möglich. Die „Entity_ID“ ist eine interne ID und lässt sich nicht in der Profilsuche verwenden. Theoretisch ist es allerdings möglich, dass ein berechtigter Anwender die Suche anhand aller genannten Parameter so eingrenzt, dass nur ein oder wenige Counts angezeigt werden und er nun – sofern er für den Zugriff auf einzelne Profile denn eine systemseitige Berechtigung erhalten hat – über eine Transaktions-Nummer die zutreffenden Profile aus der Datenbank heraussucht. Da nur Daten ausgewertet werden, für die der Anwender eine Einwilligung des Konsumenten eingeholt hat, für den der Suchende eine Berechtigung zugewiesen bekommen hat und der Anwender das Berechtigungskonzept prüfen und pflegen muss, ist dies unkritisch. Der Anwender wird durch organisatorische Maßnahmen (z.B. durch eine Betriebsanweisung) darauf sensibilisiert, einer missbräuchlichen Nutzung der Direct-Query-Funktion entgegen zu wirken und die Abfrageprotokolle regelmäßig zu kontrollieren.

- Couponing:

Der Anwender kann mit ProCampaign Couponing-Aktivitäten für Konsumenten definieren. Hierbei können z.B. bestimmte Coupons einer bestimmten Konsumentenprofilgruppe zugeordnet werden (z.B. Coupons für T-Shirts für Herren und Damen). Die Kriterien für ein Konsumentensegment, sowie den für dieses Segment geltenden Rabatt werden durch den Anwender definiert. Hierfür stehen alle vom Kunden definierten Attribute und das Konsumentenverhalten („behavior related data“) zur Verfügung. Das „behavior

related data“ bezieht sich auf die Teilnahme an E-Mailings und Gewinnspiel-Transaktionen sowie Couponeinlösungen, die im Rahmen der Kundenbeziehung mit Einwilligung erhoben wurden. In der Praxis wird die Segmentierung dazu genutzt, um herauszufinden, für welche Konsumentengruppe die Coupons interessant sind und um eine sogenannte Incentivierung von irrelevanten Coupons zu vermeiden. Beispiel: Windelcoupons sind nur interessant, wenn Kleinkinder im Haushalt leben. Hat der Konsument Angaben zu der Anzahl der Kinder in seinem Haushalt gemacht (mit Einwilligung / Permission), können diese Daten segmentiert werden. Im Rahmen der Segmentierung kann der Anwender auch externe, also außerhalb von ProCampaign erfasste Daten, welche legitim mit einer Einwilligung / Permission erfasst wurden, nutzen und ProCampaign damit anreichern. Ein Beispiel hierfür ist die Erweiterung um sogenannte Mosaik Daten. Dies sind im hiesigen Zusammenhang alle auf Postleitzahlen basierende statistische Informationen, die dann vom Anwender in ProCampaign übernommen und dort für eine Segmentierung genutzt werden könnten. Die Erfassung und Nutzung dieser externen Daten in ProCampaign ist nicht mehr Gegenstand des Audits.

- API-Schnittstelle:

Über eine API Schnittstelle kann beim Couponing mit dem Systemaccount des Anwenders (z.B. Kassensystem, Shop-System) kommuniziert werden. In diesem Fall muss das dahinterliegende System die Nutzer-Berechtigungen verwalten und alle Vorgänge so protokollieren, dass der Nutzer mit Zeitstempel festgehalten wird, da es sich dann um für die Abrechnung (des Kassen- bzw. Shopsystems) finanzbuchhalterisch relevante Daten handelt. Neu ist ferner, dass nunmehr Produkt- und Orderdaten eingebunden werden können. Das protokollierende, angebundene System ist allerdings nicht mehr Zertifizierungsgegenstand. Der Anwender wird hinreichend auf die

Protokollierung über diese Schnittstelle sensibilisiert. Zur Speicherung der Einwilligungs-Texte wurde das ProCampaign Consumer API so erweitert, dass alle Texte mit den jeweiligen Versionen als Historie gespeichert werden können. ProCampaign hat zudem eine neue Funktion, dass Daten per customized API zur Verfügung gestellt werden können, z.B. Produktinformationen, versendete Messages (Feed), etc. hierbei werden allerdings keine personenbezogenen Daten extrahiert und zur Verfügung gestellt, sondern lediglich objektbezogene Daten (Feeds, Produktinformationen).

- Geolokalisation:

ProCampaign bietet die Möglichkeit, anhand der Postleitzahl eine regionale Auswahl zu erstellen, was als „Geolokalisation“ benannt ist. Anhand der Postleitzahl werden alle für eine Marketing-Aktion in Betracht kommenden und dafür freigegebenen Konsumentenprofile innerhalb von ProCampaign angezeigt. Anhand mehrerer Postleitzahlen können auch die am häufigsten frequentierten Postleitzahlen – bezogen auf vorhandene und freigegebene Profile in ProCampaign – ermittelt werden. Anhand der Postleitzahl und eines vom Anwender ausgewählten Radius von maximal 20km können vorhandene und dafür freigegebene Konsumentenprofile angezeigt werden (Der Bereich wird auch als „Profile Geocoordinates“ bezeichnet). Z.B. alle Profile innerhalb eines Umkreises von 20km um die Postleitzahl 28217. Anhand der Postleitzahl, eines vom Anwender ausgewählten Radius von maximal 20km sowie eines Standortes (z.B. eines Geschäfts) können innerhalb von ProCampaign vorhandene und dafür freigegebene Konsumentenprofile angezeigt werden (Der Bereich wird auch als „Shop Geocoordinates“ bezeichnet. Z.B. alle Profile innerhalb eines Umkreises von 20km um die Postleitzahl 28217 und den Shop YY (Straße, Hausnummer des Shops). Hervorzuheben ist, dass ProCampaign die Bezeichnung „Geolokalisation“ nicht im datenschutzrechtlichen Sinne einer

Geolokalisierung verwendet. Es wird nicht erfasst, wo sich der Konsument aufhält oder ob er einen Shop bereits einmal besucht hat oder dort etwas gekauft hat. Vielmehr werden Postleitzahl, Radius und Shop-Koordinaten dazu genutzt, eine Selektion aus Konsumentendaten des Anwenders zu ermöglichen, um diesen ausgewählten Konsumenten gezielte Informationen (Werbung) zukommen zu lassen. Beispiel: Teilnehmer am Nivea-Newsletter erhalten Informationen per E-Mail zu einer Shop-Eröffnung in Hamburg Mitte, wenn sie im Umkreis von 10km um den Shop wohnen und zuvor eingewilligt haben. Der Konsument wird auf die Verwendung seiner Postleitzahl zu Zwecken der individualisierten Werbung im Rahmen der jeweiligen Datenerfassung (z.B. Gewinnspielformular) hingewiesen und eine Einwilligung wird eingeholt.

- Ratings & Reviews:

Mit dieser Funktion wird der Prozess von Produktbewertungen durch Konsumenten administriert und moderiert. Hierbei können Konsumenten Produkte (= Objekte) des Anwenders online bewerten oder kommentieren (= Review) und Bewertungsnoten abgeben (= ratings). Auch die Ratings und Reviews können wiederum beantwortet, bewertet oder benotet werden. Über das Modul kann vom Moderator gesteuert werden, welche Ratings und Reviews veröffentlicht werden. Hierzu können Inhalte auch per Flag auf „Inappropriate“ gesetzt werden. Usernamen sowie bestimmte Wörter des Beitrags können auf einer Blacklist gesperrt werden. Das Modul Ratings & Reviews besteht aus einem Frontend (JavaScript Plugin snippets) zur Visualisierung der Funktionen und Ergebnisse, einer REST API als Schnittstelle, Prozesslogiken, Konfigurationsmöglichkeiten und der Datenbank mit Export-/Import Funktion. Über das bekannte Rollen- und Berechtigungsmodell von ProCampaign können Verfasser, Moderatoren und Administratoren detailliert nach Berechtigungen und Rollen zugewiesen werden. Ferner kann eine

Benachrichtigungsfunktion per E-Mail eingerichtet werden, die über neue Ratings oder Reviews oder Änderungen informiert. Die Reviews und Ratings werden über das jeweilige Webformular des Anwenders vom Konsumenten mit dessen informierter und jederzeit widerruflicher Einwilligung in ProCampaign erfasst und nach Überprüfung durch den Anwender auf dem Webportal veröffentlicht. Ferner ist es möglich, dass der Konsument, der bereits einen Review oder ein Rating abgegeben hat, später per E-Mail über andere Produkte informiert wird (z.B. mit der Aufforderung, diese ebenfalls zu testen und zu bewerten). Hierbei wird das in ProCampaign bekannte Double-Opt-In-Verfahren angewendet. Der Anwender wird im Datenschutzmerkblatt hinreichend auf die Einholung von Einwilligungen sensibilisiert. Ferner sind die datenschutzrechtlichen Anforderungen auch in einem Datenschutzkonzept thematisiert. Danach muss der Konsument vor Datenerfassung über die konkrete Datenverwendung und sein Widerspruchsrecht informiert werden. Ferner ist zu beachten, dass die Veröffentlichung der Bewertungen durch den Konsumenten anonym oder zumindest unter einem Pseudonym ermöglicht und gefördert wird. Zudem sollte die Veröffentlichung der Bewertung von der Anerkennung von Nutzungsbedingungen abhängig gemacht werden, in denen verbindliche Regelungen zur Einhaltung der für Ihr Unternehmen einschlägigen Gesetze und Regelungen getroffen sind. Die Veröffentlichung von strafrelevanten und jugendgefährdenden Inhalten ist auszuschließen. Bei der Nutzung der Funktion Ratings & Reviews müssen daher die Beiträge vor der Veröffentlichung auf Rechtskonformität geprüft werden, was durch die Rolle des Moderators erfolgt.

- OAuth2-Schnittstelle:

ProCampaign bietet ab Version 7 alternativ zum bisherigen Verfahren per Benutzername und Passwort zusätzlich eine Authentisierungsschnittstelle auf der Basis von OAuth2 an, mit Hilfe derer Anwender von ProCampaign eine

alternative Authentisierung realisieren können. Das bisherige Verfahren stellt die default-Einstellung für die Anmeldung dar. Bei Nutzung dieser Schnittstelle können sich Konsumenten über eine bereits vorhandene Authentisierung an einem anderen System für die Authentifizierung an dem von Ihnen gewünschten System anmelden. Ist z.B. in ProCampaign ein Konsumenten-Account auf einem Firmenportal hinterlegt, kann sich der Konsument auf Wunsch nun auch mit der Authentisierung an einem dazugehörigen Onlineshop registrieren. Sollte diese Funktion genutzt werden, muss der Konsument vor der Übermittlung seiner Daten an Dritte sowie über sein Widerspruchsrecht diesbezüglich und seine Rechte als Betroffener informiert sein und es ist eine Einwilligung in die Datenverarbeitung einzuholen. Zudem muss der Konsument über die für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle und über die damit verbundenen Sicherheitsrisiken aufgeklärt werden. Die Hinweise, welche Daten konkret ausgetauscht werden und welche Informationen die andere Stelle durch den Login erhält, sowie die Einwilligungserklärung müssen entsprechend vor einem Login eingebunden werden. Ebenso ist ein Hinweis in der Datenschutzerklärung auf den Webseiten notwendig. Nach deutschem Telemedienrecht ist es ferner notwendig, eine Nutzung unter Angabe eines Anonyms oder Pseudonyms zu ermöglichen.

- Optional auf Wunsch des Kunden: Eigene Definition des Double-Opt-In Workflows:

ProCampaign sieht das Double-Opt-In-Verfahren in einem zeitlich festgelegten Ablaufprozess vor. Diese Standardkonfiguration kann der Anwender allerdings auch ändern und nach seinen Wünschen definieren. Dabei müssen die rechtlichen Anforderungen an das Double-Opt-In eingehalten werden. Daneben unterstützt ProCampaign die Planung und Umsetzung von CRM-Projekten, die direkte Integration von Webseiten, e-Newslettern oder SMS, die Integration von bestimmten Promotions (Coupons, Gewinnspiele), die

Integration von Callcentern über ProComplaint oder die Qualitätskontrolle, wobei hierbei keine personenbezogenen Daten anfallen.

Die Datenerfassung beim Anwender von ProCampaign, alle über den IT-Service bzgl. ProCampaign hinausgehenden Dienstleistungen der Consultix GmbH, die Einsatzumgebung beim Anwender, Konsumenten und Fullfilment-Partner sowie die Abrechnungsprozesse zwischen der Consultix GmbH und dem Anwender gehören jedoch nicht zum Funktionsumfang von ProCampaign. Ebenfalls nicht Gegenstand der Evaluierung sind die über ProCampaign einbindbaren Medien (insbesondere Webseiten, Callcenter) des Anwenders.

7.3 Funktionen außerhalb des Standards

ProCampaign lässt sich mit optionalen Funktionen erweitern, die außerhalb dieser Auditierung liegen. Nicht zum Standardumfang gehören:

- Postadressen-Check und Postadressenkorrektur
- Mover-Check und -korrektur
- Name-Check und -korrektur
- die Ermittlung des „Most Valuable Consumer“
- die Einbindung des Providers beim neuen SMS-Versand und deren IT-Umgebung ab der Version 6.0 von ProCampaign.
- Ebenso gehören die Funktionen eines Workflowmanagements für Double-Opt-In E-Mailings nicht zum Standardumfang, sofern der Anwender diese für seine Zwecke abweichend konfiguriert.
- Die Anreicherung von ProCampaign mit externen, also außerhalb von ProCampaign erfassten Daten, gehört nicht zum nicht Auditgegenstand. Insbesondere die für das Couponing nutzbaren externen Mosaik Daten sind nicht Gegenstand des Audits.

- Consultix bietet seinen Kunden Java Script Snippets an, um die API im Rahmen von Ratings & Reviews anzusprechen. Diese stellen nur ein Angebot an den Kunden dar und sind weder verpflichtend zu verwenden, noch gehören sie zum zertifizierten Scope des ToE.

Ebenfalls nicht zum ToE gehören

- die Datenverarbeitung beim Anwender von ProCampaign
- alle über den IT-Service bzgl. ProCampaign hinausgehenden Dienstleistungen der Consultix GmbH
- die Einsatzumgebung beim Anwender, Konsumenten und Fullfilment-Partner, z.B. am PC oder Tablett
- die Abrechnungsprozesse zwischen der Consultix GmbH und dem Anwender.

Ebenfalls nicht Gegenstand der Evaluierung sind die über ProCampaign einbindbaren Medien (insbesondere Webseiten, Callcenter) des Anwenders.

8. Transnationale Aspekte:

Da ProCampaign eine webbasierte Anwendung ist, kann es weltweit eingesetzt werden. Die Mehrheit der Unternehmen, die ProCampaign einsetzen, hat ihren Sitz in Deutschland. Einige stellen ProCampaign jedoch in ihren Niederlassungen in der Europäischen Union, im EWR oder weltweit bereit. ProCampaign Systems und Server befinden sich im Rechenzentrum der Consultix GmbH in der Bundesrepublik Deutschland.

9. Tools, die vom Hersteller genutzt werden:

Sämtliche IT-Systeme werden durch mehrere Monitoring-Tools überwacht. Bei Unregelmäßigkeiten werden die Administratoren per SMS, Email oder visuellen Hinweis informiert. Weiterhin werden alle Tätigkeiten auf den IT-Systemen

protokolliert und können gegebenenfalls einzelnen Personen zugewiesen werden.

Das Netzwerk-Monitoring erfolgt auf verschiedenen Ebenen:

- WhatsUp Gold dient zur Überwachung der Hardware (CPU-Last, Festplattenkapazität, Arbeitsspeicherauslastung) und Serverdienste. Zwei zusätzliche Bildschirme in den Räumen der Administratoren sind installiert,
- Traffic Monitoring erfolgt zur Überwachung der Bandbreite auf den Routern (Cacti),
- Tipping Point überwacht die eingehenden Netzwerkpakete zwecks Erkennung von Netzwerkattacken,
- Netflow wird zu Abrechnungszwecken eingesetzt und basiert auf Socketverbindungen, die in der Firewall registriert werden,
- Zusätzlich ist auf allen Routern und Unixsystemen Syslog installiert.

Mit Hilfe dieses Pakets von Monitoringtools, wird die Sicherheit sämtlicher Daten, d.h. sowohl der Primär- aber auch der Sekundärdaten, also der Log-Daten in sehr hohem Maße gewährleistet.

10. Edition des EuroPriSe Kriterienkataloges für diese Evaluation:

Die Experten nutzten den EuroPriSe Kriterienkatalog in der Version von Januar 2017.

11. Modifikationen / Anmerkungen seit der letzten Zertifizierung

- Messenger Service
- Registrierung von Mobilfunknummer
- MMS-Versand

12. Änderungen der rechtlichen oder technischen Situation

- Neue Funktion zur Datenanzeige (Produkte, Nachrichten, etc.) ist in der Customer API hinzugefügt.
- Ferner wurde ProCampaign konform zur DSGVO fortentwickelt.

13. Evaluationsergebnisse:

Im Rahmen der Auditierung konnten folgende herausragende Prüfergebnisse festgestellt werden:

Umsetzung rechtlicher Anforderungen

Die mittels ProCampaign verwendeten technischen Lösungen ermöglichen innovativ die Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben. Die Datenerfassung mittels ProCampaign wird vom jeweiligen Anwender bestimmt. Dabei dienen die in ProCampaign erfassten Daten insbesondere der werblichen Direktansprache des Konsumenten oder der statistischen Auswertung. ProCampaign ist dabei so konzipiert, dass es das Permission-Marketing fördert, d.h., die Konsumentendaten werden grundsätzlich erst infolge der Abgabe einer Einwilligungserklärung in ProCampaign gespeichert und nutzbar gemacht. Die Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen wird insbesondere durch das für ProCampaign entwickelte Datenschutzkonzept im Hinblick auf den praktischen Einsatz beim Anwender regelmäßig geprüft und bewertet. Der Anwender wird über das beschriebene Merkblatt auf die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen bei der Datenerfassung und Datennutzung sensibilisiert.

Datensparsamkeit

Darüber hinaus bietet ProCampaign Funktionen zur Vermeidung von personenbezogenen Daten, wie etwa:

- die Nutzung von Pseudonymen bei Konsumentenmeldung;
- anonymisierte Auswertungen;
- ein detailliertes Konzept zur Löschung, Sperrung oder Bereinigung von Konsumentendaten;
- ein sehr differenzierbares Berechtigungskonzept; Der Zugriff auf personenbezogene Daten innerhalb des Systems von ProCampaign kann damit auf das jeweils notwendige Maß begrenzt werden.

Der Anwender wird durch das Merkblatt auf die Einhaltung der Grundsätze der Datenvermeidung und Datensparsamkeit explizit hingewiesen und aufgefordert, diese bei der individuellen Einrichtung und Nutzung des Systems zu beachten.

Datensicherheit

Hervorzuheben ist, dass die Consultix GmbH ein Informationssicherheitsmanagementsystem für den Geltungsbereich „Data Center Services, Software & Website Development, Customer Relationship Management & Marketing Services“ vorweisen kann, welches gemäß ISO/IEC 27001:2015 zertifiziert wurde. Der dort von unabhängigen und fachkundigen Auditoren geprüfte Scope ist deckungsgleich mit den hier geprüften Aspekten von ProCampaign 8.0. Die Server werden in einem Rechenzentrum mit starken Zugangs- und Zugriffskontrollen betrieben. Sämtliche Datentransfers mit ProCampaign werden verschlüsselt gesichert. Zudem werden die Daten über ein Backupkonzept angemessen gesichert. Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen bestimmter steuerrechtlich- und handelsrechtlich relevanter Daten können über das Backupkonzept gewährleistet werden. Die Consultix GmbH hat sich verpflichtet dieses Konzept innerhalb der Gültigkeit der Zertifizierung hinsichtlich der Grundsätze der Erforderlichkeit, Datenvermeidung und Datensparsamkeit zu überprüfen und ggf. anzupassen.

Umsetzung der Betroffenenrechte

ProComplaint gibt den Konsumenten über das vom Anwender integrierte Callcenter die Möglichkeit, Auskunft über sie gespeicherte Daten zu erfahren und z.B. die Löschung zu beantragen. Zudem wird die Einhaltung der Betroffenenrechte gefördert, indem der Anwender im Merkblatt auf die Umsetzung hingewiesen wird.

14. Datenfluss:

Der Datenfluss mittels ProCampaign lässt sich wie folgt darstellen:

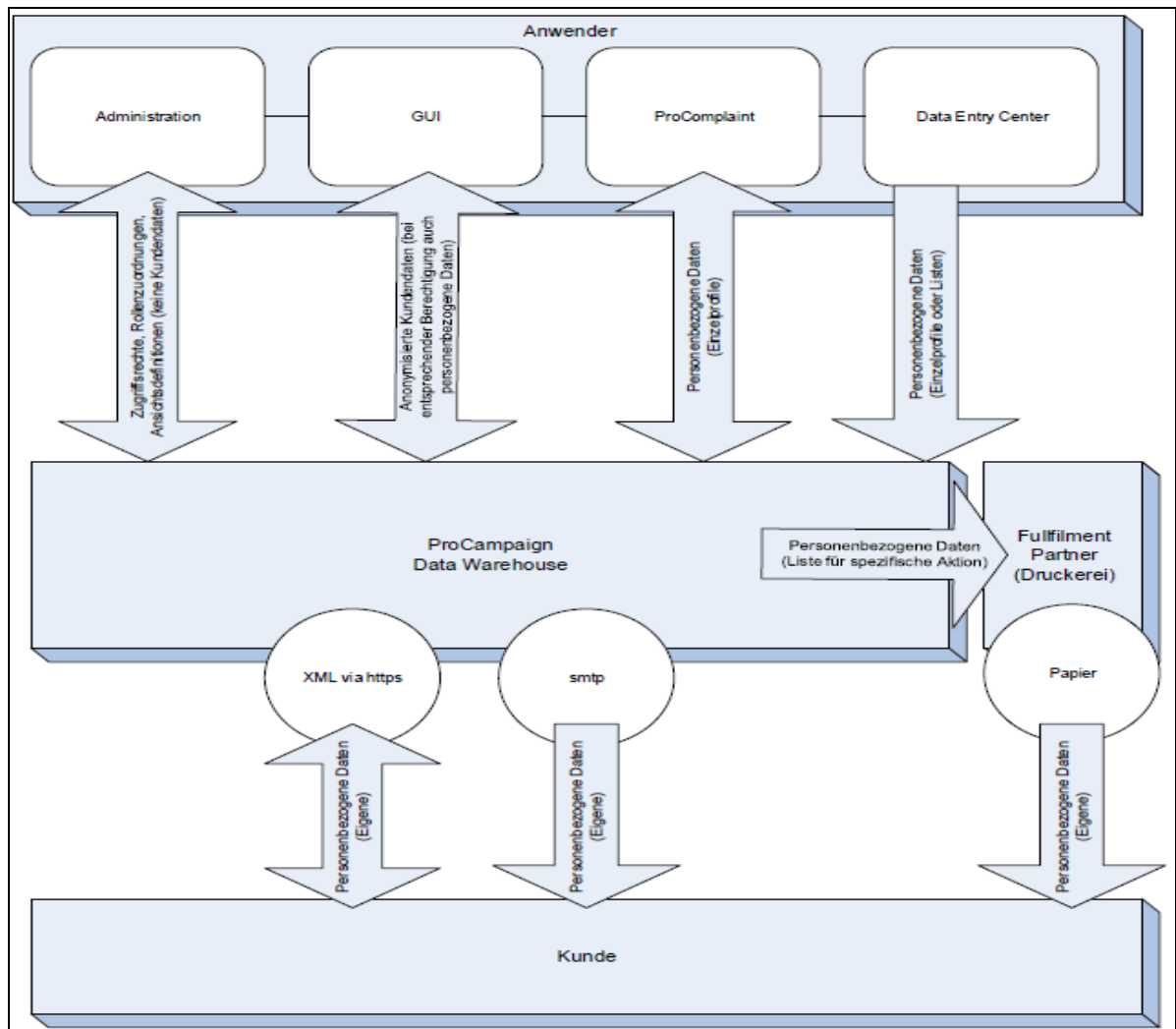


Abbildung 2: Datenfluss

15. Datenschutzfördernde Merkmale:

Das Produkt enthält folgende, den Datenschutz fördernde Funktionen:

- Deziertes Berechtigungskonzept: Die Vertraulichkeit der Daten wird durch ein Berechtigungskonzept sichergestellt, das die Vergabe sehr differenzierter Zugriffsrechte ermöglicht.
- Produktbeschreibung und Informationen zur Datenverarbeitung sind transparent und werden durch individuelle Schulungen sinnvoll ergänzt.
- Organisatorische und technische Maßnahmen, die der Auftragnehmer zur Datensicherheit und zum Datenschutz trifft, gehen über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Der Auftragnehmer sensibilisiert den Anwender in vorbildlicher Weise auf die Einhaltung des Datenschutzes.
- Hohes Maß an physikalischer Sicherheit durch vorbildliche Ausstattung des Rechenzentrums.
- Hohe Verfügbarkeit der Daten durch mehrstufiges Backupkonzept und Redundanz der Infrastruktur.

16. Aspekte, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen:

Nicht erforderlich.

17. Ausgleich schwächerer Aspekte:

Nicht erforderlich.

18. Entscheidungsübersicht:

<i>EuroPriSe Anforderung</i>	<i>Entscheidung</i>	<i>Bemerkung</i>
Datensparsamkeit und Datenvermeidung	angemessen	ProCampaign ermöglicht das Sammeln unterschiedlicher Daten der Verbraucher; Datenvermeidung und Datenminimierung liegt in der Verantwortung des Anwenders;

		Dennoch erlaubt ProCampaign die Anonymisierung von Transaktionen bezüglich Konsumentendaten. Es erlaubt auch dem Benutzer, Verbraucherdaten und sekundäre Daten wie Protokolldateien innerhalb einer kurzen, ausreichenden Zeit zu löschen.
Transparenz	exzellent	Dokumentation und Datenblätter für Compliance und Datenschutz sind informativ, aktuell und verständlich; Der Hersteller bietet auch Informationen für die Risikobewertung, Sicherheitspolitik und ein Datenschutzkonzept.
Technisch-organisatorische Maßnahmen	exzellent	Organisatorische und technische Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Schutz der Privatsphäre gehen über den gesetzlichen Standard hinaus. Das Rechenzentrum des Herstellers befindet sich in Bremen, Deutschland, und entspricht allen Standards auf hohem Level in Bezug auf die physische Zutrittskontrolle, Wiederherstellungsmechanismen, Netzwerk- und Transportsicherheit. Die IT-Infrastruktur ist gut dokumentiert; eine Sicherheitsrichtlinie ist vorhanden. Die Mitarbeiter sind gut auf Datenschutz und Datensicherheit sensibilisiert.
Betroffenenrechte	angemessen	ProComplaint bietet eine Möglichkeit, auf Verbraucherfragen oder Einwände gegen Datenverarbeitung zu reagieren; die von der Datenverarbeitung Betroffenen können z.B. Einwilligungen oder Widersprüche gegen die Datenverarbeitung leicht ausüben. Auch sensibilisiert der Auftragsdatenverarbeiter den Benutzer, die Rechte der betroffenen Personen umzusetzen.

Expertenerklärung

Wir bestätigen, dass das oben benannte IT Produkt und der IT-basierende Service gemäß den EuroPriSe-Kriterien, Regeln und Prinzipien evaluiert wurden und dass die Ergebnisse wie oben beschrieben auch die Ergebnisse der Evaluation sind.

Bremen, 2019-01-07 Dr. Irene Karper LL.M.Eur.

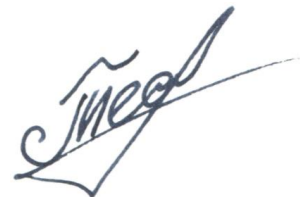


Ort, Datum

Name rechtliche Expertin

Unterschrift Legal Expert

Bremen, 2018-06-25 Alexey Testsov



Ort, Datum

Name technischer Experte

Unterschrift Technical Expert

Rezertifizierungsergebnis

Das oben benannten IT Produkt / der IT-basierende Service hat die EuroPriSe Evaluation bestanden.

Es ist zertifiziert, dass der oben genannte IT-Produkt / IT-basierte Service die Nutzung dieses Produkts oder der Dienstleistung in einer Weise erleichtert, die den europäischen Datenschutz- und Datenschutzbestimmungen entspricht.

Bonn, 14.02.2019

EuroPriSe GmbH

Ort Datum

Name der Zertifizierungsstelle

Unterschrift