

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

Vereinbarung zwischen dem/der

Verantwortlichen – nachstehend „Kunde“ genannt, der dieser Vereinbarung zustimmt

und dem

Auftragsverarbeiter – TimeTrack GmbH, Paulanergasse 13/8, 1040 Wien, Österreich
– nachstehend „Anbieter“ genannt.

§ 1. Gegenstand und Dauer der Vereinbarung

(1) Diese Vereinbarung (in der Folge „Vereinbarung“) regelt die Verarbeitung von personenbezogenen Daten (in der Folge „Daten“) durch den Anbieter im Auftrag des Kunden (in der Folge „Auftragsverarbeitung“).

(2) In der Vereinbarung vorkommende Begriffe (z.B. betroffene Person, Dritter, Drittland usw.) sind im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (im Folgenden „DSGVO“) auszulegen, es sei denn, die in der Vereinbarung verwendeten Begriffe sind ausdrücklich definiert.

(3) Der Gegenstand der jeweiligen vom Anbieter durchgeführten Auftragsverarbeitung ist in **Anhang I** zur Vereinbarung geregelt. Die Anhänge zur Vereinbarung sind integraler Bestandteil der Vereinbarung. Bei Widerspruch oder Unvereinbarkeit gehen Bestimmungen in den Anhängen den Bestimmungen im Hauptteil der Vereinbarung vor. Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Regelung der wirtschaftlichen und rechtlichen Konditionen sowie eine genaue technische oder fachmännische Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen des Anbieters. Die Dauer dieser Vereinbarung entspricht der Dauer des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und dem Anbieter.

(4) Die Anhänge zur Vereinbarung beschreiben Zweck und die Art der Auftragsverarbeitung, die vom Auftragsverarbeiter verarbeiteten Kategorien betroffener Personen und die Arten verarbeiteter Daten sowie die für die Auftragsverarbeitung vereinbarten technischen und organisatorischen Maßnahmen.

§ 2. Konkretisierung des Vereinbarungsinhalts

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Land, das nicht der Europäischen Union oder dem Europäischen Wirtschaftsraum angehört, bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind. Das angemessene Schutzniveau ist hierbei festgestellt durch einen Angemessenheitsbeschluss der Kommission (Art. 45 Abs. 3 DSGVO) oder wird

hergestellt durch verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Art. 46 Abs. 2 lit. b i.V.m. 47 DSGVO), möglich ist auch die Festlegung durch Standarddatenschutzklauseln (Art. 46 Abs. 2 litt. c und d DSGVO) oder genehmigten Verhaltensregeln (Art 46 Abs. 2 lit. e i.V.m. 40 DSGVO), durch einen genehmigten Zertifizierungsmechanismus (Art. 46 Abs. 2 lit. f i.V.m. 42 DSGVO) kann ebenfalls ein Nachweis erfolgen.

§ 3. Technisch-organisatorische Maßnahmen

(1) Der Anbieter hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung, zu dokumentieren und dem Kunden zur Prüfung zu übergeben. Bei Akzeptanz durch den Kunden werden die dokumentierten Maßnahmen Grundlage des Auftrags. Soweit die Prüfung/ein Audit des Kunden einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.

(2) Der Anbieter hat die Sicherheit gemäß Art. 28 Abs. 3 lit. c, 32 DSGVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DSGVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen [Näheres dazu im **Anhang 2**].

(3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Anbieter gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

§ 4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

(1) Der Anbieter darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig, sondern nur nach dokumentierter Weisung des Kunden berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Anbieter wendet, wird der Anbieter dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten.

(2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Kunden unmittelbar durch den Anbieter sicherzustellen.

§ 5. Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde ist Besitzer der Kundendaten und Inhaber aller Rechte betreffend diesen Kundendaten.

(2) Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der betroffenen Personen, sowie Aufrechterhaltung der Rechte der betroffenen Personen verantwortlich.

(3) Der Kunde ist dafür verantwortlich, Aufzeichnungen in Bezug auf nationale Gesetze, oder Gesetze von Mitgliedstaaten, zu führen. Der Anbieter ist nicht haftbar für die Vollständigkeit der Daten oder die Aufrechterhaltung von Regulationen und Gesetzen.

§ 6. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Anbieters

Der Anbieter hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DSGVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DS-GVO. Der Anbieter setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Anbieter und jede dem Anbieter unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.
- Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, 32 DS-GVO [Näheres dazu in Anlage 2].
- Der Kunde und der Anbieter arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- Die unverzügliche Information des Kunden über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Anbieter ermittelt.
- Soweit der Kunde seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Anbieter ausgesetzt ist, hat ihn der Anbieter nach besten Kräften zu unterstützen.
- Der Anbieter kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Kunden im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 8 dieses Vertrages.

§ 7. Unterauftragsverhältnisse

(1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu gehören Nebenleistungen, die der Anbieter z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Anbieter ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Kunden auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Anbieter darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Kunden beauftragen. Der Kunde stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO zu:

Unternehmen	Adresse	Dienstleistung
DigitalOcean, LLC 101 6th Ave New York NY 10013	Der Serverstandort: Hanauer Landstraße 302, 60314 Frankfurt am Main, Deutschland	Hosting auf einem ISO 27001 zertifizierten VPS (<i>Virtual Private Server</i>) ¹ . Datenablage ist AES512 verschlüsselt ² .
Stripe Payments Europe, Limited	North Wall Quay, Dublin 1, Dublin, Ireland	Zahlungsanbieter bei Kreditkartenzahlung
AWS-Amazon Web Services	5 rue Plaetis, L-2338, Luxemburg, Luxemburg	E-mail Versand
Droptop GmbH/Linevast	Am Grashorn 8, 14548 Schwielowsee, Deutschland	Hosting E-Mails

Der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers ist zulässig, soweit:

1

Der Server wird ausschließlich von TimeTrack GmbH verwaltet. Im Rahmen einer gehosteten Virtualisierung werden unsere Daten von denen anderer Unternehmen sowohl bei der Übertragung als auch im Netzwerk des Cloudbetreibers isoliert.

² Die Datenablage auf den DigitalOcean Servern erfolgt unter Anwendung von AES-Verschlüsselung. Zugang zum 512-bit Schlüssel hat nur TimeTrack GmbH. Eine Entschlüsselung der gespeicherten Daten nur seitens TimeTrack GmbH möglich.

- der Anbieter eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Kunden mindestens 14 Tage vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Kunde binnen 10 Tagen keinen Einspruch (schriftlich oder in Textform) gegen die Heranziehung des Subauftragsverarbeiters erhebt, und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DSGVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Kunden an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet. Nimmt der Anbieter in Einklang mit den Bestimmungen der Vereinbarung Subauftragsverarbeiter in Anspruch, sichert der Anbieter dem Kunden zu, Subauftragsverarbeitern vertraglich im Wesentlichen dieselben Pflichten aufzuerlegen, die in der Vereinbarung oder in anderen Vereinbarungen zwischen dem Verantwortlichen und dem Auftragsverarbeiter festgelegt sind.

(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Anbieter die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden (mind. Textform);

§ 8. Kontrollrechte des Auftraggebers

(1) Der Kunde hat das Recht, im Vernehmen mit dem Anbieter Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennendem Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Anbieter in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.

(2) Der Anbieter stellt sicher, dass sich der Kunde von der Einhaltung der Pflichten des Anbieters nach Art. 28 DSGVO überzeugen kann. Der Anbieter verpflichtet sich, dem Kunden auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.

(3) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Kunden kann der Anbieter einen Vergütungsanspruch geltend machen.

§ 9. Mitteilung bei Verstößen des Anbieters

(1) Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.

- die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen;
- die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Kunden zu melden;
- die Verpflichtung, dem Kunden im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
- die Unterstützung des Kunden für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung;
- die Unterstützung des Kunden im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

(2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten, oder nicht auf ein Fehlverhalten des Anbieters zurückzuführen sind, kann der Anbieter eine Vergütung beanspruchen.

§ 10. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

(1) Der Kunde muss alle Instruktionen in Textform mitteilen.

(2) Der Anbieter hat den Kunden unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Anbieter ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Kunden bestätigt oder geändert wird.

§ 11. Kopieren, Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

(1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Kunden nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

(2) Bis zu 30 Tagen nach der Kündigung dieser Vereinbarung kann der Kunde verlangen, seine Daten retourniert zu bekommen (in dem Ausmaß, das noch nicht vom Kunden gelöscht wurde). Die Daten werden in einem allgemein verwendeten und offenen Dateiformat bereitgestellt. Auf ausdrückliches Verlangen des Kunden kann der Anbieter sämtliche Kundendaten (einschließlich Kopien) in seinem Besitz oder unter seiner Kontrolle löschen, es sei denn der Anbieter untersteht einem Gesetz der Europäischen Union oder eines Mitgliedstaates zur Aufbewahrung eines Teils oder der gesamten Kundendaten. Das Protokoll der Zerstörung der Löschung wird nach Aufforderung bereitgestellt.

(3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend den

jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

§ 12. Gültigkeit dieser Vereinbarung

Die Annahme dieser Vereinbarung darf nur durch vertretungsberechtigte Personen des Kunden erfolgen.

Anlage 1 – Datenverarbeitung

1. Gegenstand, Zweck und Art der Auftragsverarbeitung

Gegenstand, Zweck und Art der Verarbeitung der Daten durch den Auftragsverarbeiter für den Verantwortlichen wird im Folgenden beschrieben:

Der Kunde bezieht und nutzt die vom Anbieter betriebene und bereitgestellte IT-Anwendung bzw. Software *TimeTrack*, anhand der die Zeiterfassung und Zeitplanung für Mitarbeiter des Kunden ermöglicht wird. Da die Verarbeitung auf vom Anbieter bereitgestellten Systemen erfolgt, erhält der Anbieter Zugriff auf die im Rahmen der Software *TimeTrack* verarbeiteten personenbezogenen Daten, die der Zuständigkeit des Kunden unterliegen.

2. Kategorien der betroffenen Personen sowie Art der Daten

Mitarbeiter, Unterbeauftragte, Vertreter, Kunden und andere betroffene Personen auf Seiten des Kunden, die Zugriff auf TimeTrack-Systeme haben und diese nutzen sollen, werden gesamt als "Nutzer" genannt.

Arten personenbezogener Daten

Kategorie	Daten
Name	Vorname *, Nachname *
Nutzer Identifikation	Nutzername *
Elektronische Identifikationsdaten	IP Adresse *
Kontaktinformationen	E-Mail-Adresse*, Telefonnummer, Kontaktadresse und Land
Lokalisierungsdaten	GeoLocation/GPS Daten
vom Kunden eingegebenen Daten	Dies deckt alle anderen persönlichen Daten ab, die der Kunde in die benutzerdefinierten Felder eintragen kann.

Daten markiert mit "*" sind zwingend notwendig. Alle anderen Daten sind optional.

Anlage 2 – Technisch-organisatorische Maßnahmen

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Zutrittskontrolle**
 - Kein unerlaubter Zutritt zu den Büroräumlichkeiten;
 - Der Zutritt wird ausschließlich aktiv angestellten Mitarbeitern gewährt;
 - Bürobesucher werden immer von Mitarbeitern begleitet.
- **Zugangskontrolle**
 - Keine unbefugte Systembenutzung; der Zugang wird durch Authentifizierungsmechanismen eingeschränkt;
 - Passworrichtlinien;
 - Zwei-Faktor-Authentifizierung wird – wo verfügbar – eingesetzt;
 - Absperrmechanismen für Arbeitsplätze („clean desk policy“ sowie automatische Sperrung nach einer Inaktivität von bestimmter Dauer);
 - Private/Public Keys für alle Serverzugänge.
- **Zugriffskontrolle**
 - Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Löschen von Daten. Alle Tätigkeiten werden aufgezeichnet und überprüft;
 - Berechtigungskonzepte: Mitarbeiter erhalten eingeschränkten Zugang gemäß ihrer Tätigkeitsbeschreibung;
 - Protokollierung von Zugriffen und Tätigkeiten (Einloggen, Ausloggen, Veränderungen, Löschungen).
- **Trennungskontrolle**
 - Trennung von Kundenkontos in den Datenbanken;
 - Trennung von Kundendaten innerhalb eines Kontos in Datenbanken;
 - Getrennte Umgebungen für *Development*, *Staging* und *Production*.
- **Pseudonymisierung**
 - Pseudonymisierung der Userdaten

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- **Weitergabekontrolle**
 - Kein unerlaubtes Lesen, Kopieren, Ändern oder Löschen der Daten;
 - Datentransfer wird nach Art. 30 DS-GVO aufgezeichnet;
 - Kein unerlaubtes Lesen, Kopieren, Ändern oder Löschen der Daten;
 - Firewall zum Schutz des Datenverkehrs und der Endgeräte im Netzwerk.
- **Eingabekontrolle**
 - Aufzeichnungen, ob, von wem und zu welchem Zeitpunkt persönliche Daten in das Datenverarbeitungssystem eingetragen oder geändert wurden;
 - Zugangsprotokoll der Zugangsversuche;
 - Accountprotokoll, wie z.B. *Request-Logs*;
 - Nutzerrechte und -rollen in der Software des Anbieters, um unbefugte Manipulation zu verhindern.
- **Verschlüsselung**
 - *at rest*: LUKS2 Verschlüsselung mit aes-xts-plain64 (Schlüssellänge 512 bits)
 - *backups*: aes-256-cbc Verschlüsselung auf dem Anwendungserver vor dem Upload

- **Einhaltung beim Mitarbeiter**
 - Datenschutz-Training mit regelmäßigen Überprüfungen
 - Verpflichtungserklärung zum Datengeheimnis
 - IT-Sicherheitsbestimmungen
 - Mitarbeiter onboarding/offboarding Prozesse

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO)

- Zertifizierte, skalierbare Datenzentren in EU
- Externe Backup Bestimmungen.
- Rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO)
- Stresstests
- Notfallwiederherstellungsplan

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DSGVO)

- **Datenschutz-Management** einschließlich regelmäßiger Mitarbeiter-Schulungen: Der Anbieter stellt seinen Mitarbeitern alle erforderlichen Informationen und Mittel zur Umsetzung von Maßnahmen zur Verfügung, um eine datenschutzkonforme Gestaltung der Technik und Organisation sicherzustellen. Alle Mitarbeiter des Anbieters sind verpflichtet, die Sicherheit von Informationen und Informationssystemen, auf die sie Zugriff haben, zu wahren und aktiv zu fördern.
- **Incident-Response-Management:** Ziel ist die Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines IT-Services für den Kunden im Rahmen der vereinbarten Servicequalität, um die Minimierung der Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse zu erreichen. Sobald das Incident Management die Einhaltung der Service Levels gefährdet sieht, erfolgt eine Eskalation. Innerhalb der IT-Organisation bildet das Incident Management die Schnittstelle zu anderen IT-Servicebereichen (z. B. *Problem, Change, Configuration, Release . . .*). Neben Störungen werden auch andere Kundenanfragen (*Service Requests*) der Anwender erfasst, erste Hilfestellung geleistet und gegebenenfalls die weitere Bearbeitung in den nachgelagerten Supporteinheiten koordiniert.
- **Datenschutz aufgrund Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen** (Art. 25 Abs. 2 DSGVO): In der Planungsphase zur Beschaffung einer neuen oder Änderung einer bestehenden Datenanwendung wird ein unternehmensinterner Anforderungskatalog erstellt. Aufgrund des Anforderungskatalogs wird im Vorfeld die Rechtmäßigkeit der vorgesehenen Datenverarbeitung intern geprüft. Unter den Gesichtspunkten Datenvermeidung und Datensparsamkeit werden die Anforderungen für eine datenschutzkonforme Gestaltung der Datenanwendung sowie die technischen und organisatorischen Voraussetzungen definiert.
- **Auftragskontrolle der Unterauftragsverhältnisse:** Keine Auftragsdatenverarbeitung im Sinne von Art 28 DSGVO ohne entsprechende Weisung des Verantwortlichen, z.B.: strenge Auswahl des Auftragsverarbeiters (ISO-Zertifizierung, ISMS), Vorabüberzeugungspflicht, Nachkontrollen.