



## Short Public Report

### Rezertifizierung Nr. EP-S-QZ6TVW

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

IT Produkt: ProCampaign, Version 8.11

IT-basierender Service: ProCampaign, funktionaler Status: Dezember 2021

#### 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:

02.01.2021 bis 14.06.2022

#### 4. EuroPriSe Experten:

Name der rechtlichen und technischen Expertin: Dr. Irene Karper

Adresse: datenschutz cert GmbH, Konsul-Smidt-Str. 88a, 28217 Bremen, Deutschland, E-Mail: [ikarper@datenschutz-cert.de](mailto:ikarper@datenschutz-cert.de)

#### 5. Zertifizierungsstelle:

Name: EuroPriSe Certification Authority

Adresse: Joseph-Schumpeter-Allee 25

53227 Bonn

Deutschland

eMail: [contact@euprivacyseal.com](mailto:contact@euprivacyseal.com)

## 6. Spezifikation des Evaluationsgegenstands (ToE):

ProCampaign ist eine multifunktionale, webbasierte Anwendung zur Unterstützung des Customer Relationship Management (CRM), welches von der Consultix GmbH entwickelt und von dieser für Kunden (Anwender) gehostet wird. Es handelt sich sowohl um ein IT-Produkt (ProCampaign, Version 8.11) als auch um einen IT-basierenden Service. Der IT-basierende Service wurde anhand des Funktionsstands vom Dezember 2021 auditiert.

## 7. Generelle Beschreibung:

Im Fokus von ProCampaign steht die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zur Unterstützung des CRM beim Anwender. Dies 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

Mittels ProCampaign können Daten von Konsumenten für Marktanalysen, Konsumentenbindungsmaßnahmen oder zur Optimierung von Marketingkampagnen verarbeitet werden. ProCampaign ermöglicht dem Anwender, Daten, die er über Kampagnen erhält, zu verwalten. Er kann eigene Konsumentendaten in ProCampaign überspielen oder Daten werden im Rahmen der Teilnahme an einer Kampagne in ProCampaign übertragen.

Durch die Vergabe eindeutiger **ConsumerIDs** wird die Identifikation von Personen und Transaktionen erleichtert. Die IDs werden in der Datenbank generiert und geprüft. Jedes Profil erhält pro Kampagne eine ConsumerID. Sie ist nur für die Kampagne gültig. Ein Profil kann mehrere ConsumerIDs haben.

Im Bereich **CAMPAIGNS** werden die Kampagnen erstellt und verwaltet. Hier sind Workflows hinterlegt (z.B. das Absenden einer Willkommens-E-Mail nach Registrierung). Im Standard ist ein **Double-Opt-In-Prozess** eingerichtet. Ferner werden hier Zielgruppen verwaltet (bspw. alle Abonnenten eines Newsletters für Schuhe) und es können Daten in einem Ordner innerhalb des ProCampaign Mandanten abgelegt werden.

Im Bereich **CONTACTS** findet das **Profilmanagement** statt. Die Daten eines Konsumenten werden in einem Profil gespeichert. Mit dem Profil werden alle vorhandenen Informationen verknüpft. Dazu werden Attribute erfasst, z.B. Stammdaten, wie der Vorname, Nachname oder die E-Mailadresse. Zudem werden die Aktionen und Ereignisse im Profil des Konsumenten über sogenannte Transaktionen markiert, wie z.B. die Teilnahme an einem Gewinnspiel oder der Zeitpunkt des Opt-Ins. Die Einwilligungserklärungen und Opt-Ins eines Profils werden über Permission Lists verwaltet.

The screenshot displays the ProCampaign interface for a consumer profile. The profile details for Mia Meier (17-24, 1.26195 Bremen, mialouisameier@gmail.com) are shown on the left. The main area is divided into several sections: ATTRIBUTES (listing personal data like birthdate, city, email, gender, and mobile number), CALCULATED ATTRIBUTES, CONSUMER IDs, and PROFILE HISTORY. The PROFILE HISTORY table shows a series of profile changes and transactions. On the right, an AuditLog table provides a detailed view of the profile changes, including the date, name of the change, and the type of action.

Name	Value	
Date Created	2021-06-29 04:32:14	
Type	0	
Name		
Source		
Action		
Changed attribute	Old value	New Value
PSZZstandards_NetPromoterScore	9	5

Abbildung 1: Profilübersicht mit Auditlog

Vorgelagert wird durch ein Matching geprüft, ob es das Profil bereits gibt, bevor es als neues Profil abgelegt wird. Eine nachgelagerte **Duplikaterkennung** ermöglicht, bestehende Profile in der Datenbank zu erkennen und im Anschluss zu bereinigen. Die Bereinigung erfolgt entweder „hart“, indem ein erkanntes Duplikat physikalisch mit einem anderen Profil zusammengelegt wird und nur noch ein Profil übrig bleibt oder „sanft“, indem die Datensätze zusammengeführt werden. Dabei werden den Dublikaten die Einwilligung entzogen und sie werden über den Profibereinigungsprozess (Clean-Up, dazu weiter unten) gelöscht.

**Einwilligungen** können verwaltet, gesetzt oder entzogen werden. Konsumenten, die ihre Zustimmung gegeben haben, erhalten einen Opt-In auf einer „Permission List“. Möchte ein Konsument nicht mehr kontaktiert werden, erhält er für diesen Kanal ein

Opt-Out. Änderungen sind als Transaktionen nachvollziehbar. Ferner wird die Einwilligungs-Formulierung („Rechtstext“) versioniert und ist als Historie nachvollziehbar (z.B. zu Beweis Zwecken).

ProCampaign bietet die Möglichkeit, **Produktkäufe** und -daten (Orders) abzuspeichern. Sie können mit einem Profil über die ConsumerID verknüpft werden. Wenn diese Daten vorhanden sind, dann kann über ProCampaign beispielsweise die Bestellbestätigung im Rahmen eines eCommerce Vorgangs per E-Mail geschickt werden.

Auf in ProCampaign übermittelte Käufe eines Profils können regelbasiert **Punkte** vergeben und verwaltet werden. Dazu werden die Käufe und die Punkte in ProCampaign für eine begrenzte Zeit gespeichert. Punkte können verfallen, daher muss der Umsatz an Punkten gespeichert werden. Sowohl Käufe als auch Punktsätze unterliegen dem Clean-Up (dazu sogleich unten).

ProCampaign kann auch von der Hotel- und Veranstaltungsbranche eingesetzt werden, um Daten eines Gastes für die Verwaltung und Abwicklung der Buchung zu verarbeiten, z.B., um dem Gast eine Reservierungsbestätigung per E-Mail zukommen zu lassen. Klickt man auf das Profil bei „**Reservations**“, werden die Reservierungsdaten sowie sonstigen Daten des Gastes zur Reservierung aufgeführt. Dies sind: Datum der Ankunft, Abreise, Status, Nächte, Property (= Hotelobjekt), optionale Daten, Gästedaten sowie Speisen- und Getränke-Bestellungen mit Preisen, Buchungen für z.B. Saunabesuche etc.

Der Unterbereich **Blacklist** ist ein nach Mandanten getrennter Filter, der als Liste organisiert ist. Hier werden E-Mail-Adressen oder auch Domains aufgeführt, die auf keinen Fall kontaktiert werden dürfen, weil der Konsument z.B. widersprochen hat. Der Grund des Widerspruchs oder sonstige personenbeziehbare oder personenbezogene Daten können nicht in die Blacklist eingetragen werden. Bei Einträgen in die Blacklist wird der Konsument fortan von Aktionen über ProCampaign ausgenommen und seine Daten werden - mit Ausnahme des Eintrags in der Blacklist - gelöscht. Dies bedeutet, dass in einem ganz geringen Umfang noch Angaben über diesen Konsumenten im System vorhanden sein müssen (E-Mail-Adresse, Opt-Out, Zeitangaben), auch, wenn

sein Profil schon gelöscht wurde. Möchte der Konsument anschließend doch wieder einen E-Mail-Newsletter erhalten, muss er erneut am Double-Opt-In-Verfahren teilnehmen. Nach erfolgreichem Double-Opt-In erfolgt die Streichung aus der Blacklist.

Darüber hinaus können Profildaten über das GUI **exportiert oder importiert** werden. Alle Exporte landen als passwortverschlüsselte ZIP Datei in diesem ProCampaign-Bereich und können vom Anwender heruntergeladen werden. Für Exporte kann auch ein Freigabeprozess auf Wunsch des Anwenders aktiviert werden. Nur freigegeben Exporte werden auch durchgeführt.

Neu ist die Funktion „**One-Click-Profile Export**“: Auf Anfragen einer betroffenen Person kann der User in ProCampaign mit einem Klick eine Passwort-verschlüsselte Datei mit allen Profildaten erstellen. ProCampaign unterstützt mit dieser Funktion die Umsetzung und Wahrnehmung der Rechte der betroffenen Personen, z.B. auf Beauskunftung sowie Datenübertragbarkeit.

Im Bereich **CONTENT** sind verschiedene **Editoren** für Texte, Inhalte und Templates für Kampagnen verfügbar. Hier werden z.B. E-Mails oder SMS/MMS oder auch Webseiten für Kampagnen angelegt. Neu ist die Möglichkeit zur Editierung eines **Self-Service Portals**. Das Self Service Portal oder auch genannt „Preference Center“ soll dem Konsumenten ermöglichen, Einstellungen zur Verwendung seiner personenbezogenen Daten im Rahmen von Kampagnen selbständig zu bearbeiten. Beispielsweise kann ein Konsument dort online seine personenbezogenen Daten korrigieren, löschen oder Einwilligungen erteilen oder widerrufen. Der Anwender kann mit dem Site Editor in ProCampaign das Preference Center konfigurieren. Kommt es zum Einsatz, werden die Daten der Webformulare – wie auch bei den „normalen“ Webseiten eines Anwenders in ProCampaign über eine Schnittstelle übergeben und mit dem Konsumentenprofil gespeichert.

Im Unterbereich **Surveys** können auch **Umfragen** editiert werden. ProCampaign bietet die Möglichkeit, dynamische Formulare für Umfragen auf Webseiten zu definieren. Dabei können Fragen und Muster-Attribute, wie Vorname, Nachname, E-Mailadresse in einem Online-Formular als Feld definiert sowie priorisiert werden (sogenannte „Estimated Acceptance“). Der Anwender setzt hierbei die Prioritäten für die einzelnen

Fragen fest. Der Wert gibt die Einschätzung des Anwenders wieder, in wie weit der Konsument wahrscheinlich bereit ist, die Frage zu beantworten (z.B. 90% für Frage 1, 40% für Frage 2 usw.). Anhand der hinterlegten Werte wird die Reihenfolge der Datenfelder bzw. Fragen hinterlegt. Diese Wahrscheinlichkeit wird anhand aller vorhandenen Konsumenten, nicht jedoch spezifisch nur für einen Konsumenten ermittelt. Die Funktion ist demnach kein personenbeziehbares Datum, sondern nur ein Wert zur Bestimmung einer Reihenfolge von Daten-Feldern.

Wesentlich ist die Funktion der **Clicks & Opens**. Über Direktverlinkungen zu ProCampaign kann überprüft werden, ob ein E-Mail- Newsletter tatsächlich geöffnet wurde. Dieses Tracking des Nutzerverhaltens erfolgt anhand der sogenannten „Clicks“ und „Opens“. Clicks ist das Anklicken eines Links im Newsletter, Opens ist das Herunterladen von Zählpixeln in Bildern in Newslettern. Das Nutzerverhalten anhand der „Clicks“ und „Opens“ wird dabei mithilfe eines Verschlüsselungs-Codes im Newsletter-Link erfasst. Dieser Code enthält Angaben darüber, um welchen Konsumenten es sich handelt, um welchen Newsletter und um welches angeklickte Element. Das Tracking des Nutzerverhaltens bezieht sich ausschließlich auf den Newsletter und erfolgt dabei unabhängig von der IP-Adresse des Konsumenten. Über ProCampaign werden keine Cookies gesetzt. Bei Betätigung der Verlinkung im Newsletter erfolgt ein Re-Direct auf die Webseite beim Anwender. ProCampaign trackt die Nutzung auf der weitergeleiteten Webseite nicht mit. Es besteht die Möglichkeit, das Tracking optional für ein Profil auszuschalten. Dabei wird der Wunsch des Ausschaltens in dem Profil über ein Attribut hinterlegt. Dann wird nur die Zustellung personalisiert getrackt. Für alle anonymen Profile gibt es eine gemeinsame Statistik.

Die Auswertung der Clicks und Opens kann für folgende Funktionen genutzt werden:

- Multivariate Testing (Newsletter mit verschiedenen Varianten als Test für die Optimierung der Inhalte),
- eine „Best Send Time Optimization“ (Optimale Sende Zeit einer E-Mail) oder
- das Link-Tagging (Kategorisierung der Links).

Im Bereich **INSIGHTS** können Daten ausgewertet werden. Es gibt ein Dashboard mit graphischen Aufbereitungen, Selektionen, Cross Tables, Statistiken und ein Direct

Query. Hervorzuheben ist die Funktion der **Geolokalisierung**. Dabei benutzt ProCampaign die Bezeichnung nicht im datenschutzrechtlichen Sinne einer Geolokalisierung. 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 genutzt, eine Selektion zu ermöglichen, um den hierfür selektierten Konsumenten gezielte Informationen (Werbung) zukommen zu lassen. Beispiel: Teilnehmer am Shop123-Newsletter erhalten Informationen per E-Mail zu einer Shop-Eröffnung in Bremen 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 hingewiesen und eine Einwilligung wird eingeholt.

Es kann ferner ein **Ausschluss bestimmter Konsumenten** erfolgen, z.B. bei Ausübung des Widerspruchsrechts / Eintrag in die Blacklist. Dadurch wird sichergestellt, dass er nicht mehr über diesen Kanal kontaktiert wird.

Mit der Funktion **REVIEWS** wird der Workflow von **Produktbewertungen** durch Konsumenten („Ratings & Reviews“) administriert und moderiert. Konsumenten können Produkte (= Objekte) des Anwenders online bewerten (= Review) und Bewertungsnoten abgeben (= Ratings). Die Ratings und Reviews können wiederum beantwortet, bewertet oder benotet werden. Über ProCampaign wird durch einen User in der Funktion eines Moderators beim Anwender gesteuert, welche Ratings und Reviews veröffentlicht werden. Hierzu können unzulässige Inhalte per Flag auf „Inappropriate“ gesetzt werden. Usernamen sowie bestimmte Wörter des Beitrags können auf einer Blacklist gesperrt werden.

Im Bereich **SETTINGS** werden Einstellungen an ProCampaign und der Datenverarbeitung vorgenommen. Hier befinden sich auch die Permission-Lists über die Einwilligungen.

Über das Dashboard ist ferner eine **Hilfeseite** („HELP“) abrufbar. Hier hat der User u.a. Zugriff auf das Benutzerhandbuch, Trainingsvideos und das Datenschutzmerkblatt.

ProCampaign besitzt zudem ein „**CONTACT CENTER**“ (ehemals ProComplaint), über welches Beschwerden sowie Rechtstexte und Verträge (z.B. Gewinnspielbedingungen)

gemanaged werden. Über das CONTACT CENTER werden Anfragen zum Datenschutz, Widersprüche gegen eine Datenverarbeitung, Rücknahme von Einwilligungen oder Beschwerden im Rahmen einer Transaktion (z.B. gegen eine anstößige Werbekampagne) verarbeitet.

ProCampaign hat einen automatischen **Datenbereinigungsprozess** (Clean Up), der kontinuierlich die Profildaten aufgrund von bestimmten Kriterien, wie z.B. Löschen von Profilen ohne Einwilligung) löscht. Alle Profile, die 6 Monate lang keinen Opt-In haben, werden als gelöscht markiert. Ab diesem Zeitpunkt sind sie über die Oberfläche und Schnittstellen nicht mehr verfügbar. Die Zeit von 6 Monaten, für die die Profile ohne Einwilligung aufgehoben werden, ist eine Karenzzeit, um die Abwicklung von Kampagnen und die Nachvollziehbarkeit von deren Ausführung (z.B. eines Gewinnspiels) zu gewährleisten. Profile haben keine Einwilligung, wenn sie sich von allen Newsletterlisten abmelden. Kann ein Newsletter nicht zugestellt werden, wird dieser Umstand per E-Mail an ProCampaign rückübermittelt. Profile, bei denen Newsletter wiederholt nicht ankommen (d.h. 3 aufeinanderfolgende Hard Bounces), sollen die Einwilligungen für den Erhalt einer E-Mail automatisch entzogen werden.

Profile, die inaktiv sind, d.h. für **die 18 Monate** keinerlei Transaktionen (z.B. Gewinnspielteilnahme, Newsletter-Response) gemeldet wurden, werden die Einwilligungen entzogen. Ein Profil ist für einen Kanal inaktiv, wenn es seit 18 Monaten keine Aktivität – also Transaktion - im Kanal hatte.

Profilen, die unter 16 Jahren alt sind, werden die Einwilligungen entzogen. Consultix empfiehlt dabei seinen Kunden, personenbezogenen Daten von Kindern unter 16 Jahren nicht zu erheben. Werden Dienste in der Informationsgesellschaft erbracht, die sich an Kinder richten, kann eine Einwilligung ab dem **16 Lebensjahr des Kindes** die Datenverarbeitung legitimieren (Art. 8 Abs. 1 DSGVO). Die personenbezogenen Daten von Personen unter 16 Jahren werden über Standardlöschroutinen deswegen entsprechend aus der Datenbank entfernt.

**1 Monat** nachdem ein Profil als gelöscht markiert wurde, werden die personenbezogenen Attribute entfernt. Die Frist liegt bei 1 Monat, um die Löschung des Profils nachweisen zu können. Zu internen Auswertungszwecken werden



Transaktionen (z.B. Teilnahme am Gewinnspiel) **24 Monate** nachdem ein Profil als gelöscht markiert wurde, vorgehalten. **Weitere 3 Monate** später werden die Änderungslogs zum Profil gelöscht. Dies gewährleistet, dass die Daten in zwei unterschiedlichen Backups enthalten sind und im Falle eines beschädigten Backups für rechtliche Zwecke in jedem Falle vorhanden sind. Neu ist, dass die Change Logs nicht mehr nur für 1 Monat gespeichert werden, sondern für 3 Monate, da ansonsten ein Problem bei den Backups auftrat.

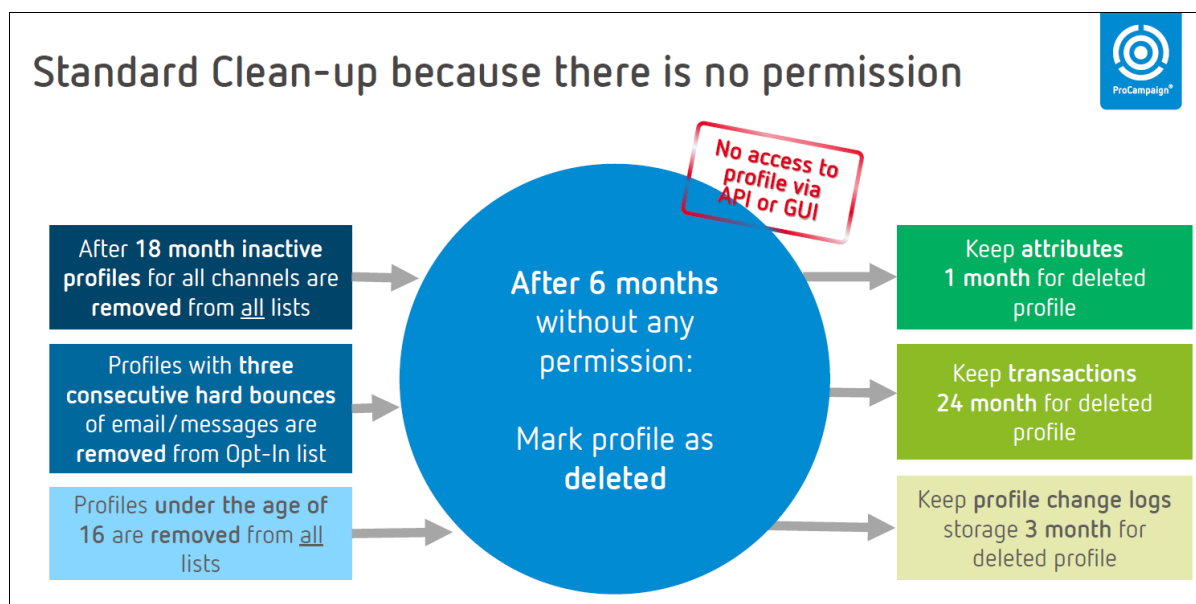


Abbildung 2: Cleanup-Prozess bei fehlender Einwilligung in ProCampaign

## 7.2 Von der Auditierung umfasste Funktionen der Standard-Funktion

Zum ToE gehören die Datenbank inklusive der Schnittstellen sowie die Funktionen

- CAMPAIGNS
- CONTACTS
- CONTENT
- INSIGHTS
- REVIEWS sowie
- SETTINGS
- HELP.

Daneben sind die Funktionen der Datenbereinigung, das CONTACT CENTER sowie das Single Sign On und OAuth2-Authentifizierung zu erwähnen. Ferner gehört zum ToE die Datenverarbeitung der Consultix GmbH im Auftrag des Anwenders.

### 7.3 Funktionen außerhalb des Standards

Nicht zum ToE gehören folgenden Funktionen:

- Postadressen-Check und Korrektur
- Mover-Check bei Rückläufern
- Ermittlung des „Most Valuable Consumer“
- Aufklärung von Verstößen gegen Teilnahmebedingungen i.R.v. unerlaubten Mehrfachregistrierungen oder durch Gutschein-/ Coupon-Betrug
- Name-Check und Korrektur
- Produktempfehlungen
- RFM Analyse
- Shopware Plugin

Nicht zum ToE gehört ferner die Einbindung des Providers beim SMS-Versand und dessen IT-Umgebung.

In ProCampaign sind ausschließlich E-Mail und SMS (MMS) als Messenger Dienste implementiert, die somit auch vom ToE umfasst sind. Messenger Dienste, wie z.B. von whatsapp oder andere Dienste, wie z.B. Web Push Notifications, sind zum Auditzeitpunkt nicht in ProCampaign enthalten und auch nicht vom ToE umfasst.

Ebenso gehören individuell vom Anwender angepasste Workflows für Double-Opt-In E-Mailings nicht zum ToE, sofern der Anwender diese für seine Zwecke abweichend vom Standard in ProCampaign konfiguriert.

Die Anreicherung von ProCampaign mit externen, also außerhalb von ProCampaign erfassten Daten, gehört nicht zum Evaluationsgegenstand. Insbesondere die für das Couponing nutzbaren externen Mosaik Daten sind nicht Gegenstand der Evaluation.

Neben der Standardmethode zur Authentisierung an ProCampaign per Benutzername und Passwort, unterstützt ProCampaign auch die Anmeldung über SingleSignOn-Dienste. Die externen Dienste gehören nicht zum ToE, sondern lediglich die Anmeldung per Benutzername und Passwort direkt an ProCampaign.

Ebenfalls nicht zum ToE gehören

- die Datenerfassung beim Anwender und Konsumenten
- die über ProCampaign einbindbaren Medien (insbesondere Webseiten, Callcenter) des Anwenders
- die Einsatzumgebung beim Anwender, Konsumenten und Fullfilment-Partner, z.B. am PC oder Tablets
- die Abrechnungsprozesse zwischen der Consultix GmbH und dem Anwender
- alle über den IT-Service bzgl. ProCampaign hinausgehenden Dienstleistungen der Consultix GmbH.

## **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 Deutschland.

## **9. Tools, die vom Hersteller genutzt werden:**

Keine relevanten.

## **10. Edition des EuroPriSe Kriterienkataloges für diese Evaluation:**

Version Januar 2017.

## **11. Modifikationen / Anmerkungen seit der letzten Zertifizierung**

Der Rahmenvertrag und Auftragsverarbeitungsvertrag wurden leicht angepasst. Das Datenschutzkonzept, das Datenschutzmerkblatt sowie Dokumente und Verfahrensanweisungen des ISMS und des Datenschutzmanagementsystems wurden aktualisiert. Das Benutzerhandbuch für ProCampaign wurde aktualisiert.

Die ISO/IEC 27001-Zertifizierung der Consultix GmbH und der darauf aufbauende Prüfnachweis der Konformität zur ISO/IEC 27018 (Cloud Services) ist weiterhin gültig. Neu hinzugekommen ist eine Konformitätsbestätigung zur ISO/IEC 27701 (Datenschutzmanagement).

ProCampaign kann nunmehr spezifisch für die Hotel- und Veranstaltungsbranche eingesetzt werden, um Daten eines Gastes für die Verwaltung und Abwicklung der

Buchung zu verarbeiten, z.B., um dem Gast eine Reservierungsbestätigung per E-Mail zukommen zu lassen.

Neu ist die Funktion „One-Click-Profile Export“: Auf Anfragen einer betroffenen Person kann der User in ProCampaign mit einem Klick eine Passwort-verschlüsselte Datei mit allen Profildaten erstellen.

Mit ProCampaign lässt sich nunmehr auch eine Webseite editieren, die als Self Service Center für Konsumenten genutzt werden kann. In einem Self Service Centers können Konsumenten ihre Daten einsehen, ändern, löschen und Einwilligungen erteilen oder widerrufen.

Change Logs im Clean Up werden nicht mehr nur für 1 Monat gespeichert werden, sondern für 3, da ansonsten ein Problem bei den Backups auftrat.

## **12. Änderungen der rechtlichen oder technischen Situation**

Die neue Funktion der RESERVATIONS beinhaltet eine Datenverarbeitung auf der Basis vertraglicher Grundlagen, z.B. für Gäste, die in einem Hotel reservieren.

## **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, bei Reservations ggf. auch vertraglichen Zwecken. 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. Der Anwender wird über ausführliche Datenschutzhinweise auf die Einhaltung der rechtlichen Anforderungen bei der Datenerfassung und Datennutzung sensibilisiert.

Die Umsetzung datenschutzrechtlicher Anforderungen wird insbesondere durch das für ProCampaign entwickelte Datenschutzkonzept im Hinblick auf den praktischen Einsatz beim Anwender regelmäßig geprüft und bewertet.

### **Datensparsamkeit**

ProCampaign bietet Funktionen zur Vermeidung von personenbezogenen Daten:

- Nutzung von Pseudonymen bei Konsumentenmeldung;
- Anonymisierte Auswertungen;
- Detailliertes Konzept zur Löschung, Sperrung oder Bereinigung von Konsumentendaten;
- Differenzierbares Berechtigungskonzept; Der Zugriff auf personenbezogene Daten innerhalb des Systems von ProCampaign kann damit auf das jeweils notwendige Maß begrenzt werden.

Der Anwender wird in Datenschutzhinweisen auf die Einhaltung der Grundsätze der Datenvermeidung und Datensparsamkeit sensibilisiert 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, Cloud Services, Customer Relationship Management & Marketing Services, Professional Services sowie Development, Colocation, Internet Service*“ vorweisen kann, welches gemäß ISO/IEC 27001 zertifiziert wurde. Prüfnachweise liegen zudem vor für den Cloud Service gemäß ISO/IEC 27018 und das Datenschutzmanagementsystem gemäß ISO/IEC 27701. Der dort von unabhängigen und fachkundigen Auditoren geprüfte Scope ist deckungsgleich mit den hier geprüften Aspekten von ProCampaign 8.11. 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 Aufbewahrungsfristen bestimmter steuerrechtlich- und handelsrechtlich relevanter Daten können über das Backupkonzept gewährleistet werden.

## Umsetzung der Betroffenenrechte

Das CONTACT CENTER 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. ProCampaign unterstützt ganz im Sinne der informationellen Selbstbestimmung die Konfiguration eines Self Service Centers, in welchem Konsumenten ihre personenbezogenen Daten einsehen, ändern, löschen sowie Einwilligungen erteilen oder widerrufen können. Die Funktion des One-Click-Profile Export ermöglicht einen sofortigen Export aller hinterlegten Profildaten und unterstützt das Recht auf Datenportabilität. Zudem wird die Einhaltung der Betroffenenrechte gefördert, indem der Anwender in den Datenschutzhinweisen auf die Umsetzung sensibilisiert wird.

### 14. Datenfluss:

Der Datenfluss mittels ProCampaign lässt sich wie folgt darstellen:

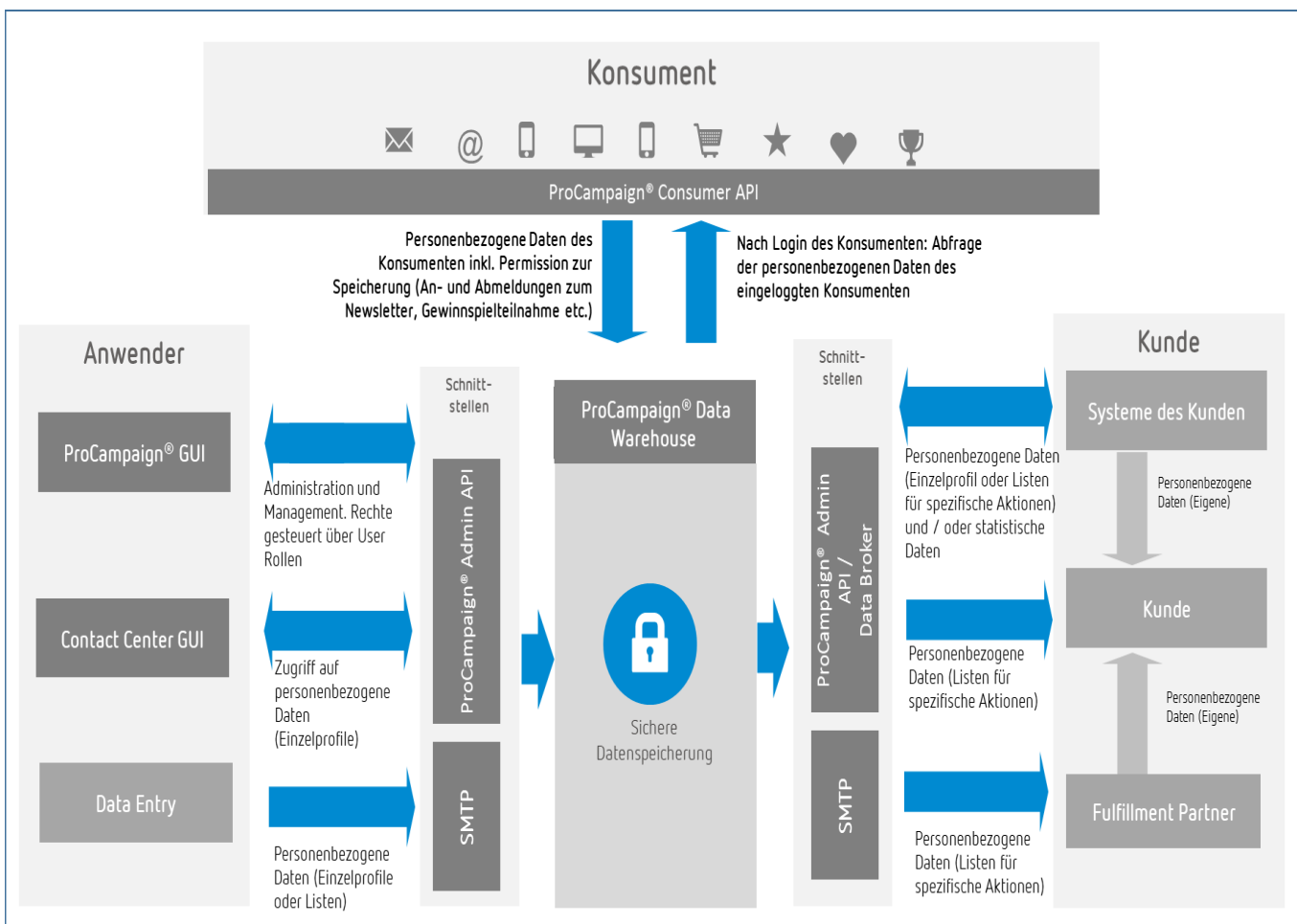


Abbildung 3: Datenfluss

## 15. Datenschutzfördernde Merkmale:

ProCampaign enthält folgende, den Datenschutz fördernde Funktionen:

Produktbeschreibungen und Hinweise zur Datenverarbeitung in ProCampaign sind informativ, transparent und werden durch individuelle Schulungen und Trainingsvideos sinnvoll ergänzt. Anwender werden dadurch in die Lage versetzt, Datenverarbeitungsvorgänge für Kampagnen, das Beschwerdemanagement oder Buchungen datenschutzkonform umzusetzen.

ProCampaign ist ausgerichtet und optimiert für eine Datenverarbeitung unter der Prämisse einer Einwilligung des Konsumenten. Dazu unterstützt es die Verwaltung der Einwilligungen (Opt-In / Opt-Out) und deren Nachvollziehbarkeit.

ProCampaign unterstützt ganz im Sinne der informationellen Selbstbestimmung die Konfiguration eines Self Service Centers, in welchem Konsumenten ihre personenbezogenen Daten einsehen, ändern, löschen sowie Einwilligungen erteilen oder widerrufen können.

Die Funktion des One-Click-Profile Export ermöglicht einen sofortigen Export aller hinterlegten Profildaten und unterstützt das Recht auf Datenportabilität.

Eine integrierte Duplikaterkennung verhindert, dass Profile mehrfach in ProCampaign angelegt werden und unterstützt somit die Datenminimierung.

Ganz im Sinne des Privacy by Design / Privacy by Default richtet die Consultix GmbH ProCampaign an den aktuellen Anforderungen des Datenschutzes aus, wie beispielsweise durch die restriktive Handhabung der Speicherdauer von Opt-Ins, einem gut durchdachten und am Grundsatz der Datenminimierung ausgerichteten Clean-Up-Prozess oder durch ein dediziertes Berechtigungskonzept, welches die Vergabe sehr differenzierter Zugriffsrechte ermöglicht.

Organisatorische und technische Maßnahmen, welche die Consultix GmbH zur Datensicherheit und zum Datenschutz trifft, gehen über die gesetzlichen Anforderungen hinaus:

- u.a. ist das Unternehmen gemäß ISO/IEC 27001 zertifiziert. Prüfnachweise liegen zudem vor für den Cloud Service gemäß ISO/IEC 27018 und das Datenschutzmanagementsystem gemäß ISO/IEC 27701.
- ProCampaign verfügt über ein hohes Maß an physikalischer Sicherheit durch vorbildliche Ausstattung des Rechenzentrums.
- ProCampaign besitzt eine hohe Verfügbarkeit der Daten durch mehrstufiges Backupkonzept und Redundanz der Infrastruktur.

#### 16. Aspekte, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen:

In der Bewertung wurde keiner der Punkte so eingestuft, dass "zusätzliche Schutzmaßnahmen erforderlich" wären. Dennoch liegt die datenschutzkonforme Nutzung von ProCampaign in der Verantwortung des Anwenders. Er muss die vom Hersteller gegebenen Informationen über Datenschutzstandards und die datenschutzfreundliche Konfiguration von ProCampaign übernehmen.

#### 17. Ausgleich schwächerer Aspekte:

Nicht erforderlich.

#### 18. Entscheidungsübersicht:

<i><b>EuroPriSe Anforderung</b></i>	<i><b>Entscheidung</b></i>	<i><b>Bemerkung</b></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	Das CONTACT CENTER 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. ProCampaign unterstützt ganz im Sinne der informationellen Selbstbestimmung die Konfiguration eines Self Service Centers, in welchem Konsumenten ihre personenbezogenen Daten einsehen, ändern, löschen sowie Einwilligungen erteilen oder widerrufen können. Die Funktion des One-Click-Profile Export ermöglicht einen sofortigen Export aller hinterlegten Profildaten und unterstützt das Recht auf Datenportabilität. Auch sensibilisiert der Auftragsverarbeiter 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, 2022-07-27 Dr. Irene Karper LL.M.Eur.



---

Ort, Datum

Name rechtliche Expertin

Unterschrift Legal Expert

Bremen, 2022-07-27 Dr. Irene Karper LL.M.Eur.



---

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,

EuroPriSe GmbH

---

Ort Datum

Name der Zertifizierungsstelle

Unterschrift