



Leistungsmerkmale Datensicherheit

Fabasoft Cloud

Gültig ab 1. Mai 2020

Vertraulich

Copyright © Fabasoft R&D GmbH, AT-4020 Linz, 2020.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind vertraulich.

Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsergebnissen oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

1 Einleitung

Der Schutz von personenbezogenen Daten und der Schutz der Informationen, die Kunden in der Fabasoft Cloud aufbewahren, ist für Fabasoft ein zentrales Anliegen. In diesem Dokument dokumentiert Fabasoft, wie die Fabasoft Cloud Daten schützt, verarbeitet und wie Daten mit anderen Nutzern ausgetauscht werden können.

Fabasoft Cloud Kunden können sich bei Fragen in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten über die E-Mail-Adresse privacy@fabasoft.com an Fabasoft wenden. Diese Kontaktmöglichkeit steht auch für die Meldung und Kommunikation bei Sicherheits- und Datenschutzvorfällen zur Verfügung.

2 Performance

2.1 Umkehrbarkeit und Beendigungsprozess

Fabasoft ist ausdrücklich berechtigt, die in den Fabasoft Cloud Rechenzentren vom Kunden gespeicherten Daten nach Ablauf einer Frist von mindestens 4 Monaten und höchstens 6 Monaten, gerechnet ab Vertragsbeendigung, endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar – zu löschen. Der Kunde wird bei Vertragsabschluss darauf hingewiesen und erhält vor Ablauf der Kündigungsfrist eine Erinnerungsinformation (siehe Cloud Service Agreement, Punkt 4.6).

Zielsetzung	
Zeitraum für Zugriffsmöglichkeit auf Benutzerdaten (Data retrieval period)	Bei einer Kündigung des Vertrags deaktiviert Fabasoft die Zugriffsmöglichkeiten auf die Fabasoft Cloud für den Kunden mit Beendigung des Vertrags. Siehe Cloud Service Agreement, Punkt 4.6
Zeitraum für die Aufbewahrung von Benutzerdaten (Data retention period)	Bei einer Kündigung des Vertrags ist Fabasoft berechtigt, die Benutzerdaten frühestens 4 Monate und spätestens 6 Monate nach Beendigung dieses Vertrags zu löschen. Siehe Cloud Service Agreement, Punkt 4.6
Zusätzliche Aufbewahrung von Benutzerdaten (Residual data retention)	Auf Wunsch des Kunden, der gegenüber Fabasoft vor Ablauf von 4 Monaten, gerechnet ab der Vertragsbeendigung, schriftlich per E-Mail zu erklären ist, ist Fabasoft innerhalb einer Zeitspanne von mindestens 4 Monaten und höchstens 6 Monaten nach Beendigung dieses Vertrags bereit, vom Kunden konkret bezeichnete Daten, die der Kunde gemäß diesem Vertrag auf der von Fabasoft betriebenen Infrastruktur gespeichert hat, gegen im Einzelfall festzulegendes Entgelt dem Kunden auf maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern auszufolgen.

	Siehe Cloud Service Agreement, Punkt 4.6
--	--

3 Sicherheit

3.1 Servicezuverlässigkeit

Die Verfügbarkeit der Fabasoft Cloud Services ist auf mindestens 99,9 % pro Beobachtungszeitraum (Quartal) ausgelegt. Die Rechenzentren orientieren sich an der Tier-III-Spezifikation des Uptime Institutes. Nähere Informationen finden Sie im Dokument „Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb“.

Zielsetzung	
Redundanz	Siehe Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb
Servicezuverlässigkeit	Siehe Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb

3.2 Authentifizierung und Autorisierung

Folgende Zwei-Faktor-Authentifizierungsmethoden stehen (abhängig von der Fabasoft Cloud Edition/dem gewählten Servicepaket) zur Verfügung.

Authentifizierung

- Benutzername und Passwort
 - Der Benutzername ist eine gültige E-Mail-Adresse des Benutzers.
 - Falls der Benutzer sein Passwort vergessen hat, kann ein neues Passwort über einen Link, der an die E-Mail-Adresse des Benutzers geschickt wird, vom Benutzer gesetzt werden. Die Möglichkeit des Zurücksetzens des Passworts wird beim Login angeboten.
 - Das Passwort wird von Fabasoft nicht im Klartext gespeichert und kann von Fabasoft nicht rekonstruiert werden.
- Client-Zertifikat
 - Das Wurzelzertifikat der CA und aller Zwischen-CAs müssen vom Administrator des Kunden in der Fabasoft Cloud Organisation konfiguriert werden, so dass eine Validierung des Client-Zertifikats bei der Authentisierung eines Benutzers erfolgen kann.
 - Der Kunde muss den Zugriff zu einer Sperrliste in der Fabasoft Cloud Organisation konfigurieren. Im Falle der Deaktivierung eines Client-Zertifikats durch den Kunden muss das zu deaktivierende Client-Zertifikat auf diese Sperrliste gesetzt werden.
- Single Sign-on (Active Directory)
 - Der Kunde muss ein von der Fabasoft Cloud über das Internet zugreifbares AD FS (Microsoft Active Directory Federation Services) betreiben. Das Authentisierungsservice der Fabasoft Cloud ist als „Relying Party Trust“ im AD FS des Kunden zu konfigurieren. Für die Konfiguration in der Fabasoft Cloud müssen die erforderlichen Metadaten (FederationMetadata.xml) des AD FS vom Kunden bereitgestellt werden.
- Single Sign-on (SAML 2.0)
 - Der Kunde muss einen von der Fabasoft Cloud über das Internet zugreifbaren SAML 2.0 Identity Provider betreiben. Das Authentisierungsservice der Fabasoft Cloud ist als

Service Provider im Identity Provider des Kunden zu konfigurieren. Für die Konfiguration in der Fabasoft Cloud müssen die erforderlichen Metadaten (metadata.xml) des Identity Providers vom Kunden bereitgestellt werden.

- Digital ID (deutscher Personalausweis, österreichische Bürgerkarte mit Handysignatur, SuisselD)
 - Falls die Anmeldung über eine Digital ID selbst auf mindestens zwei Faktoren beruht, entfällt die im nächsten Abschnitt beschriebene Validierung eines zweiten Faktors durch die Fabasoft Cloud.

Zweiter Faktor (sofern nicht die Authentisierung selbst auf zwei Faktoren beruht)

- Mobile PIN (SMS)
 - Eine fünfstellige Zahl (PIN) wird an eine Telefonnummer des Benutzers geschickt, welche dieser nach der Anmeldung mit dem ersten Faktor eingeben muss.
 - Diese PIN ist 5 Minuten lang gültig.
 - Die SMS für die 2-Faktoren-Authentifizierung wird über extern Auftragsverarbeiter versendet, wobei die Zustellung der SMS über den Mobilfunkbetreiber des Kunden oder einen Roamingpartner dieses Mobilfunkbetreibers erfolgt und daher an diesen die für die Zustellung erforderlichen personenbezogene Daten übermittelt werden. Bei Kunden mit einer Mobiltelefonnummer aus Drittstaaten oder dann, wenn sich der Kunde in einem Drittstaat befindet, werden die für die Zustellung der Nachricht erforderlichen personenbezogenen Daten an einen Mobilfunkbetreiber oder Roamingpartner in diesem Drittland übermittelt.
- E-Mail-PIN
 - Eine fünfstellige Zahl (PIN) wird an die E-Mail-Adresse des Benutzers geschickt, welche dieser nach der Anmeldung mit dem ersten Faktor eingeben muss.
 - Diese PIN ist 5 Minuten lang gültig.
- Einmalpasswort über RADIUS-Server
 - Der Kunde muss einen von der Fabasoft Cloud über das Internet zugreifbaren RADIUS-Server betreiben. Die Zugriffsdaten auf den RADIUS-Server müssen vom Administrator des Kunden in der Fabasoft Cloud Organisation konfiguriert werden.

Der Administrator des Kunden der Fabasoft Cloud Organisation kann für die Mitglieder seiner Organisation bzw. seiner externen Organisationen die Parameter für die Authentisierung konfigurieren, insbesondere die Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse für Mobile PIN und E-Mail-PIN, sowie eine Auswahl treffen, welche Methoden für den zweiten Faktor überhaupt und bevorzugt von den Mitgliedern verwendet werden müssen.

Autorisierung

Die Autorisierung des Zugriffs auf Benutzerdaten erfolgt über Teamrooms. Für jeden Teamroom können Teammitgliedern Zugriffsrechte (Leserechte, Änderungsrechte, alle Rechte) gewährt werden. Die Suche nach Benutzerdaten erfolgt unter Berücksichtigung der Zugriffsrechte. Es werden nur Treffer angezeigt, auf welche der jeweilige Benutzer auch zugreifen darf.

Ein Benutzer mit allen Rechten kann für einen Teamroom konfigurieren, dass so genannte „Öffentliche Links“ in diesem Teamroom erlaubt sind. Ein öffentlicher Link erlaubt den Zugriff auf den Teamroom, auf einen Ordner, auf ein Dokument oder auf sonst einen Inhalt im Teamroom, ohne vorherige Authentisierung, lediglich die Kenntnis des Links ist erforderlich.

Darüber hinaus kann bei einem öffentlichen Link der Gültigkeitszeitraum des Links sowie ein Passwort hinterlegt werden. Diese Parameter werden beim Zugriff auf den Link geprüft, der Zugriff wird – falls der Gültigkeitszeitraum abgelaufen ist und/oder das Passwort nicht korrekt angegeben wurde – vom System verweigert. Bei einem öffentlichen Link auf einen Teamroom oder Order ist der gesamte Inhalt des Teamrooms oder Ordners über diese öffentlichen Links zugänglich.

Der Zugriff auf die Fabasoft Cloud mit Drittanwendungen, die nur Benutzername und Passwort ohne zweiten Faktor unterstützen (z. B. Verbinden als Netzlaufwerk), muss über eigens dafür generierte Passwörter erfolgen. Für die Passwörter muss eine Gültigkeit festgelegt werden. Diese Passwörter für Anwendungen können während ihrer Gültigkeit und nach Ablauf der Gültigkeit vom Benutzer verlängert bzw. während ihrer Gültigkeit widerrufen werden.

Zielsetzung	
Sicherheit der Authentifizierungsverfahren	aktueller Stand der Technik
Authentifizierungsverfahren	Benutzername und Passwort, Client-Zertifikat, Single Sign-on (Active Directory), Single Sign-on (SAML 2.0), Digital ID Grundsätzlich Zwei-Faktoren-Authentisierung
Entziehen der Rechte bei Organisationsausschluss	unmittelbar nach Deaktivierung eines Benutzer-Kontos durch den Administrator des Kunden
Schutz der Anmeldedaten	Passwörter für die Anmeldung werden in einem getrennten Service verschlüsselt und nicht rekonstruierbar gespeichert.
Unterstützung von Drittanbieter-Authentifizierungsverfahren	Digital ID, AD FS, SAML 2.0 RADIUS-Server für zweiten Faktor

3.3 Verschlüsselung

Der Zugang zur Fabasoft Cloud ist nur über HTTPS mit TLS-Verschlüsselung möglich.

Die Benutzerdaten werden auf verschlüsselten Festplatten (SEDs), die mindestens dem Standard FIPS 140-2 Level 2 oder einem vergleichbaren Standard entsprechen, oder verschlüsselten Dateisystemen (EFS) abgelegt. Damit sind die Daten bei Verlust der Hardware geschützt.

Die gesondert zu erwerbende Appliance „Secomo“ (inkl. Hardwaresicherheitsmodul) erweitert die Fabasoft Cloud um eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung für hochsensible Dokumente. Die Entschlüsselung der Benutzerdaten erfolgt mit Secomo direkt und ausschließlich am Arbeitsplatz des Benutzers.

Zielsetzung	
Absicherung gegen Brute-Force-Angriffe	Transport: HTTPS mit TLS-Verschlüsselung

	Storage: SEDs, EFSs
Absicherung der Schlüssel	Schlüssel werden am Zielsystem erstellt und verlassen die Zielsysteme nicht. Der Zugriff auf die Schlüssel wird über restriktive Zugriffsrechte (TLS) oder Kennwörter (beispielsweise SEDs oder EFS) gesichert.
Verwendung von Hochsicherheitsmodulen	Wird mit „Secomo“ als Zusatzprodukt von Fabasoft angeboten.

3.5 Protokollierung und Überwachung

Auditing

Im Rahmen der Nachvollziehbarkeit werden die folgenden Auditing-Informationen gesammelt:

- Zugriffe auf Dokumente (lesend und bearbeitend)
- Änderungen von Metadaten
- Auflösen von Teamrooms und Löschen von Dokumenten
- Löschen der Historie von Teamrooms
- Zugriff auf öffentliche Links
- Export von Metadaten der Kontaktverwaltung

Abhängig von der Edition können Benutzer in Teamrooms mit allen Rechten auf die Auditlog-Auswertungen zugreifen. Auditlog-Einträge werden mindestens 12 Monate aufbewahrt. Der Kunde hat die Möglichkeit, die Auditlog-Einträge zu exportieren und gesondert aufzubewahren. Die Auditlog-Einträge werden spätestens nach Beendigung dieses Vertrags gemeinsam mit den Benutzerdaten nach Ablauf einer Frist von mindestens 4 Monaten und höchstens 6 Monaten (gerechnet ab Vertragsbeendigung) endgültig gelöscht.

Protokollierung

Fabasoft app.telemetry zeichnet jede Anfrage (HTTPS-Requests) an die Fabasoft Cloud im zeitlichen Verlauf auf. Die Erfassung dieser Transaktionsinformationen erfolgt am Arbeitsplatz des Benutzers im Web Browser und im Fabasoft Cloud Client, in den mobilen Apps der Fabasoft Cloud, sowie in den Services und Systemkomponenten der Fabasoft Cloud. Diese Transaktionsinformationen werden ausschließlich für die laufende Verbesserung der Dienste verwendet. Die Protokollierung umfasst keine Benutzerdaten. Die Aufbewahrungszeit für diese Transaktionsinformationen wird je Applikation und Ebene individuell festgelegt und beträgt höchstens 12 Monate.

Im Rahmen der Protokollierung von Betriebssystem und Basissoftware-Events sowie von applikationsspezifischen Events werden die Informationen protokolliert, die die jeweiligen Systeme standardmäßig zur Verfügung stellen. Betriebssystem, Basissoftware-Events sowie applikationsspezifischen Events werden maximal 6 Monate aufbewahrt.

Überwachung

Fabasoft app.telemetry wird zur Überwachung der einzelnen Systemkomponenten der Fabasoft Cloud und zur Überwachung von Performance und Verfügbarkeit aus Anwendersicht eingesetzt.

Zielsetzung	
Auswahl der Daten im Log	Sicherheitsrelevante Benutzerdaten werden nicht protokolliert
Zugriffsmöglichkeiten des Kunden auf Logs	Der Zugriff auf Auditing-Information ist für entsprechend berechnigte Benutzer des Kunden im Web Client möglich, dort ist auch ein Export der Auditing-Information möglich.

3.6 Audits und Sicherheitsverifizierungen

Externe und interne Sicherheitsanalysen sowie Audits der technischen, physikalischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen und Betriebsprozesse tragen maßgebend zur Sicherheit Ihrer Daten bei.

Zielsetzung	
Externe Überprüfung der Sicherheit und des Datenschutzes durch Zertifizierungen und Audits	ISO 9001:2015 ISO/IEC 20000-1:2011 ISO/IEC 27001:2013 ISO/IEC 27018:2014 ISAE 3402 Type 2 BSI C5 (Cloud Computing Compliance Controls Catalogue) Certified Cloud Service (TÜV Rheinland) EuroCloud Star Audit (5 Sterne)

Der Kunde kann zum Nachweis von Maßnahmen zur Datensicherheit, ein Audit durch unabhängige Instanzen schriftlich verlangen bzw. auch selbst ein Audit durchführen, sofern der Kunde selbst nachweislich über die notwendige Expertise zur Durchführung eines solchen Audits verfügt.

Der Kunde wird gegenüber Fabasoft die Notwendigkeit des Audits spätestens binnen 14 Tagen ab seinem Verlangen, schriftlich darlegen und begründen. Ein Audit ist möglichst ohne Störung des Betriebsablaufs von Fabasoft durchzuführen. Der Ablauf, die Auswahl der Prüfinstanz, die Terminfindung, sowie die Beauftragung ist sodann im Einvernehmen zwischen Kunde und Fabasoft zu treffen.

Der Kunde, der ein Audit verlangt, hat die Aufwendungen (= Kosten des Audits, sowie die Aufwendungen von Fabasoft) selbst zu tragen. Sofern darüber hinaus ein zusätzlicher Personalaufwand bei Fabasoft entsteht, sind diese zusätzlichen Aufwendungen nach üblichen Stundensätzen (von Fabasoft) durch den Kunden abzugelten.

Fabasoft kann darüber hinaus dem Kunden, der ein Audit verlangt, die internen Vorschriften über die Durchführung eines Audits vorlegen. Der Kunde hat diese internen Vorschriften einzuhalten.

Der Kunde, wird Fabasoft die Dokumentation des Audits in Form des gesamten Prüfberichts zur Verfügung stellen.

Fabasoft kann dem Ersuchen des Kunden vorrangig auch in der Form nachkommen, dass eine Zusammenfassung der aktuellen Prüfberichte von bereits durchgeführten Audits an den Kunden ausgehändigt wird.

Jedenfalls ist vorab zwischen dem Kunden und Fabasoft, sowie mit dem unabhängigen Prüfinstanz, eine entsprechende Verschwiegenheitsvereinbarung (kurz „NDA“) zu unterfertigen.

Bei der Zusammenfassung der Prüfberichte, sowie bei den Prüfberichten selbst, handelt es sich um streng vertrauliche Unterlagen. Grundsätzlich ist jede Form der Weitergabe, Verbreitung oder Offenlegung, die von Fabasoft nicht ausdrücklich schriftlich genehmigt wurde, untersagt.

Sofern die Vorlage von Prüfberichten von durchgeführten Audits bei Fabasoft für Kontrollhandlungen; Ermittlungen oder Maßnahmen der datenschutzrechtlichen Aufsichtsbehörde gegenüber dem Kunden erforderlich wird, so wird Fabasoft den Kunden – auf dessen Anfrage – bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen gegenüber der Aufsichtsbehörde unterstützen und die erforderlichen Prüfberichte direkt an die Aufsichtsbehörde übermitteln.

3.8 Governance

Geplante Wartungsarbeiten werden auf folgender Webseite mindestens 14 Tage vorher angekündigt: <https://www.fabasoft.com/cloudservices/system-status>. In dringenden Fällen (z.B. bei Gefahr in Verzug) können Wartungsarbeiten auch ad hoc durchgeführt werden.

Die Updates der Fabasoft Cloud werden im Allgemeinen als Zero-Downtime-Updates durchgeführt. Vorgesehen ist, dass Cloud Apps monatlich aktualisiert werden und die Fabasoft Cloud Basis alle zwei Monate. Die Neuigkeiten für jedes Update werden im „What’s New“-Dokument dokumentiert und auf <https://help.cloud.fabasoft.com> zur Verfügung gestellt.

Vertragliche Änderungen werden mindestens 14 Tage vor In-Kraft-Treten angekündigt.

Zielsetzung	
Bekanntmachung von Änderungen	„What’s-New“-Dokument auf https://help.cloud.fabasoft.com Vertragliche Änderungen auf https://www.fabasoft.com/contract

4 Datenmanagement

4.1 Datenklassifizierung

Benutzerdaten

Daten, die der Kunde in die Fabasoft Cloud einbringt oder in der Fabasoft Cloud erstellt, werden in Teamrooms gespeichert, die einer Organisation zugeordnet sind. Der Eigentümer der Organisation hat alle Rechte auf die darin gespeicherten Daten. Durch die beim Teamroom festgelegten Zugriffsrechte kann der Eigentümer bzw. jenes Organisationsmitglied, das den Teamroom erstellt, definieren, wer auf diese Daten Zugriff hat, bzw. wer diese Daten ändern oder löschen darf.

Benutzerdaten werden nicht zwischen Lokationen synchronisiert, sondern bleiben in der Lokation des Teamrooms, in dem sie gespeichert wurden.

Die Benutzerdaten des Kunden bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden und sind Fabasoft inhaltlich weder bekannt, noch unterliegen sie – ohne ausdrückliche Berechtigung durch den Kunden – dem direkten Zugriff von Fabasoft.

Kontaktdaten

Kontaktdaten für die Zusammenarbeit in der Fabasoft Cloud werden in folgenden Situationen erfasst:

- ein zukünftiger Kunde gibt im Zuge des Registrierungsprozesses seine Kontaktdaten ein.
- Kontaktdaten von internen und externen Organisationsmitgliedern eines Kunden erfasst der Administrator der Organisation.
- Kontaktdaten von externen Organisationsmitgliedern können auch von Mitgliedern der Organisation beim Festlegen der Zugriffsrechte auf einen Teamroom erfasst werden.

Kontaktdaten können grundsätzlich vom Administrator der Organisation, der der Kontakt zugehört, geändert und korrigiert werden.

Kontaktdaten von Kontakten, die sich noch nicht in der Fabasoft Cloud registriert haben, können vom Ersteller der Kontaktdaten geändert, korrigiert und wieder gelöscht werden.

Der Kontakt selbst kann jedenfalls auch nach der Registrierung in der Fabasoft Cloud seine Kontaktdaten ändern und korrigieren, bzw. über den Fabasoft-Support-Button in der Fabasoft Cloud löschen lassen.

Kontaktdaten sind nicht allgemein einsehbar. Kontaktdaten werden über die vollständige E-Mail-Adresse identifiziert. Wenn im Zuge des Erfassens eines Kontakts vom System festgestellt wird, dass zur eingegebenen E-Mail-Adresse schon Kontaktdaten erfasst wurden, dann erhält der Benutzer Zugriff auf die allgemeinen Kontaktdaten (Foto, Vorname, weitere Vornamen, Nachname, Titel, nachgestellter Titel, Geschlecht, Geburtsdatum, Anrede, E-Mail-Domäne, Website, Organisation, Funktion in der Organisation, Zuordnung zu Organisationseinheiten, Zuordnung zu Teams, Zuordnung zu externen Organisationen, Sprache, Registrierungsstatus).

Diese allgemeinen Kontaktdaten sind auch im Kontext des Teamrooms für die anderen Teammitglieder einsehbar, falls dies nicht anders beim Teamroom konfiguriert wurde.

Im Rahmen des Versands einer Mobile PIN wird die Telefonnummer eines Kontakts an SMS-Provider übermittelt.

Die Kontaktdaten werden über alle Cloud-Lokationen synchronisiert.

Kaufmännische Daten

Kaufmännische Daten sind Informationen, die für die Abwicklung der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden erforderlich sind (Bestellungen, Rechnungen, Auslastungsinformationen der lizenzierten Servicepakete je Organisation ...).

Abgeleitete Daten

Abgeleitete Daten sind Log- und Transaktionsinformationen, die keine Benutzerdaten umfassen. Diese Informationen werden ausschließlich für die Aufrechterhaltung des Betriebs, die Einhaltung der Service Levels und die laufende Verbesserung der Dienste verwendet.

Zielsetzung

Verarbeitung von Benutzerdaten	Keine andere Verarbeitung von Daten als vom Kunden angefordert
Verarbeitung von abgeleiteten Daten	Keine andere Verarbeitung von Daten als vom Kunden angefordert

4.3 Verantwortungsbereiche

Die Benutzerdaten des Kunden bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden. Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung dieser Daten, sowie die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, die mit der Datenverarbeitung einhergehen, selbst verantwortlich.

In den Fällen, in denen Fabasoft als Auftragsverarbeiter für den Kunden auftritt, erfolgt eine Verarbeitung der Daten, die vom Kunden an Fabasoft weitergegeben werden, ausschließlich aufgrund einer Weisung durch den Kunden. Fabasoft wird den Kunden bei der Wahrnehmung seiner datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterstützen. Im Dokument „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ sind die Verpflichtungen des Kunden als Verantwortlicher, sowie jene von Fabasoft als Auftragsverarbeiter präzisiert.

4.4 Datenlebenszyklus

Zielsetzung	
Art der Löschung	Benutzerdaten können vom Kunden endgültig gelöscht werden (Ausleeren eines Papierkorbs, Auflösen eines Teamrooms). Ab diesem Zeitpunkt ist kein Zugriff mehr auf diese Daten (Metadaten und Dokumente) möglich. Metadaten und Referenzen auf Dokumente werden dabei unmittelbar, die Dokumente selbst frühestens nach vier und spätestens nach sechs Monaten gelöscht.

4.5 Datenportabilität

Dokumente eines Teamrooms können vom Kunden als strukturiertes ZIP-Archiv oder über WebDAV exportiert werden. Auf Metadaten kann über CMIS (Content Management Interoperability Services) zugegriffen werden. Der konsolidierte Export aller historischen Versionen eines Dokuments ist nicht möglich.

Zielsetzung	
Datenformate	Original-Dokumentformate XML für Metadaten über CMIS
Interfaces	HTTPS, WebDAV, CMIS

5 Schutz personenbezogener Daten

5.1 Verhaltenskodizes, Standards und Zertifizierungsmechanismen

Insoweit Daten „personenbezogene Daten“ im Sinn der EU-Datenschutz-Grundverordnung oder des jeweilig national anzuwendenden Datenschutzgesetzes umfassen, beachtet Fabasoft entsprechend das Datengeheimnis sowie die sonstigen datenschutzrechtlichen Vorschriften im Sinne der anwendbaren EU-Normen und der nationalen materiellen datenschutzrechtlichen Vorschriften.

Zielsetzung	
Verhaltenskodizes, Standards und Zertifizierungsmechanismen	Die EU-Normen und die national anzuwendenden Datenschutzgesetze werden eingehalten

5.2 Spezifikation des Verwendungszwecks

Fabasoft verarbeitet personenbezogene Daten zu keinem anderen Zweck als vom Kunden angefordert und zur Vertragserfüllung erforderlich.

Zielsetzung	
Verwendungszweck	<p>zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen mit dem Kunden (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO);</p> <p>zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO);</p> <p>zum Zwecke berechtigter Interessen unseres Unternehmens oder aufgrund von berechtigten Interessen Dritter (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO), nämlich</p> <ul style="list-style-type: none">• zum Zwecke der Direktwerbung hinsichtlich von Fabasoft Produkten und Dienstleistungen;• zum Zwecke der Verhinderung von Missbrauchsfällen;• zum Zwecke interner Verwaltung;• zur Gewährleistung der Netz- und Informationssicherheit;• für Archivzwecke.

Jene Kontaktdaten, die Fabasoft im Zuge des Vertragsverhältnisses mit dem Kunden erlangt hat, wird Fabasoft verarbeiten, um dem Kunden zum Zwecke der Darstellung und Präsentation der Produkte von Fabasoft E-Mails, postalische Briefe oder Werbeprospekte zukommen zu lassen (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO). Gegen diese Verarbeitung der Kontaktdaten des Kunden zum Zwecke der Direktwerbung hat der Kunde ein jederzeitiges Widerspruchsrecht ohne Angabe von Gründen durch postalisches Schreiben an Fabasoft oder durch E-Mail an privacy@fabasoft.com. Fabasoft wird die Kontaktdaten des Kunden für diesen Zweck solange verarbeiten, als der Kunde nicht widerspricht, jedoch nur maximal drei Jahre ab der letzten Aktivität. Für andere Formen der Direktwerbung wird Fabasoft die Kontaktdaten des Kunden nur dann verarbeiten, wenn der Kunde eine ausdrückliche Einwilligung in die Verarbeitung seiner Daten erteilt hat

(Art 6 Abs 1 lit a DSGVO). Sollte der Kunde in die Datenverarbeitung eingewilligt haben, kann er diese Einwilligung ohne Angabe von Gründen durch postalisches Schreiben an Fabasoft oder durch E-Mail an privacy@fabasoft.com widerrufen. Die Verarbeitung der personenbezogenen Kontaktdaten des Kunden zum Zwecke der Direktwerbung ist für die Abwicklung des Vertragsverhältnisses nicht erforderlich.

Die Kontaktdaten des Kunden werden für keinen anderen Zweck weiterverarbeitet.

In den folgenden Kapiteln sind die Daten aufgelistet, die erhoben und verarbeitet werden.

5.2.1 Benutzerdaten

Die Benutzerdaten bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden und sind Fabasoft weder inhaltlich bekannt, noch unterliegen sie – ohne ausdrückliche Berechtigung durch den Kunden – dem direkten Zugriff von Fabasoft.

Eine Verarbeitung von Benutzerdaten durch Fabasoft erfolgt ausnahmsweise im Einzelfall, aufgrund ausdrücklichen schriftlichen Verlangens und/oder erteilter Freigabe der konkreten Benutzerdaten durch den Kunden. Diese Benutzerdaten werden von der Fabasoft Cloud ausschließlich für die vom Kunden angeforderten Zwecke gemäß der Rahmenvereinbarung Cloud Service Agreement und/oder den Weisungen des Kunden verarbeitet.

5.2.2 Kontaktdaten

Organisation:

Name, Rechnungsadresse, UID-NR, Servicepakete, Mitglieder, Organisationseinheiten, Teams, externe Mitglieder, externe Organisationseinheiten, Standard-Teamrooms, Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Logos, Eigentümer, Administratoren, Austritte, Einkäufe, Richtlinien, Verschlüsselung, Authentifizierungseinstellungen, Sicherheitseinstellungen und weitere Konfigurationseinstellungen

Organisationseinheiten:

Name, Mitglieder, Standard-Teamrooms, Hierarchieebene, Austritte, Importkennung, Sicherheitseinstellungen und weitere Konfigurationseinstellungen

Benutzer (erforderliche Daten):

E-Mail-Adresse (Log-in), Vorname, Nachname, Organisationen, Lokation, Anmeldeinformationen (Zeitpunkt des Logins, Zeitpunkt des Logouts, Zeitpunkt des letzten Zugriffs, Authentifizierungsmethode und -typ, Arbeitsplatz, IP-Adresse)

Benutzer (optionale Daten):

Foto, weitere Vornamen, Titel, nachgestellter Titel, Geschlecht, Geburtsdatum, Anrede, Funktion in der Organisation, Zuordnung zu Organisationseinheiten, Zuordnung zu Teams, Zuordnung zu externen Organisationen, Sprache, Registrierungsstatus, Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen, Website, zugeteilte Edition, zugeteilte Apps, Mitgliedschaftsstatus, letzte Statusänderung, letzter Log-in (Datum und Lokation), Versandart für Mobile PIN, Mobiltelefonnummer für Mobile PIN, E-Mail-Adresse für Mobile PIN, Benutzerkennung am RADIUS-Server, Common Name (Zertifikats-Log-in), Digital-ID-Daten (Kennung, Vorname, Nachname), Passwort, Deaktivierte Authentifizierungsmethoden, Richtlinien, Importkennung

Arbeitsumgebung

Konfigurationseinstellungen für den Benutzer (z. B. Sprache, Gebietsschema, Standardwährung, Einstellungen zu Bedienhilfen usw.)

5.2.3 Zusammenarbeit

Um die Zusammenarbeit von Benutzern zu ermöglichen, sind folgende Daten für einen Benutzer sichtbar, wenn ein Benutzer die E-Mail-Adresse eines anderen Benutzers kennt:

Foto, Vorname, weitere Vornamen, Nachname, Titel, nachgestellter Titel, Geschlecht, Geburtsdatum, Anrede, E-Mail-Domäne, Organisation, Funktion in der Organisation, Website, Zuordnung zu Organisationseinheiten, Zuordnung zu Teams, Zuordnung zu externen Organisationen, Sprache, Registrierungsstatus, Importkennung

5.2.4 Support

Fabasoft bietet einen 1st Level Support für Fabasoft Cloud Benutzer. Das Erfassen einer Supportanfrage ist mit dem Support-Button direkt im Fabasoft Cloud Webinterface, im Fabasoft Cloud Client bzw. in den mobilen Apps der Fabasoft Cloud für iOS und Android generell rund um die Uhr möglich. Durch die Verwendung des Support-Button werden Namen, E-Mail-Adresse und die Problembeschreibung an den Fabasoft Support übermittelt. Zur besseren Nachvollziehbarkeit des Problems kann der Benutzer optional einen Screenshot sowie im Fabasoft Cloud Client auch Systeminformationen über den Arbeitsplatz und Protokoll-Dateien mitsenden. Diese Daten und die anschließende Kommunikation werden in einer Supportanfrage gesammelt. Auf die Supportanfragen kann der Benutzer jederzeit über den Menüpunkt „Meine Supportanfragen“ im Kontomenü zugreifen.

Der Zugriff auf die Supportanfragen und der im Zuge der Abarbeitung übermittelten Daten ist auf Fabasoft Support Mitarbeiter, der XPRON Systems GmbH und den Einbringer der Supportanfragen beschränkt.

5.2.5 Cookies

Die Fabasoft Cloud Services benutzen nach Ihrer Anmeldung sogenannte „Session-Cookies“, mit denen Sie während der Dauer Ihres Besuchs identifiziert werden können. Die Session-Cookies enthalten Teile Ihrer Anmeldedaten in verschlüsselter Form. Nach dem Ende der Sitzung verfallen Session-Cookies automatisch.

Die Fabasoft Cloud Services benutzen „permanente Cookies“, um Informationen über Nutzer festzuhalten, die wiederholt auf Fabasoft Cloud Services zugreifen. Der Zweck des Einsatzes dieser permanenten Cookies besteht darin, unsere Produkte und Dienstleistungen für Sie kontinuierlich zu verbessern und leichter bedienbar zu machen. Eine Einzelprofilbildung über Ihr Nutzungsverhalten findet nicht statt.

5.3 Datenminimierung

Fabasoft wird personenbezogene Daten nur solange speichern, wie es für jene Zwecke erforderlich ist, für die die Daten erhoben wurden.

Zielsetzung	
Aufbewahrungszeit von temporären Daten	In der Fabasoft Cloud werden temporäre Dateien und Dokumente grundsätzlich nach deren

	Verwendung gelöscht. Aus Stabilitätsgründen ist darüber hinaus keine weitere Garbage-Collection implementiert, insbesondere auch, da davon keine personenbezogenen Daten betroffen sind.
Aufbewahrungszeit von personenbezogenen Daten	Vertragsende: siehe Cloud Service Agreement Ansonsten: Wenn Daten vom Kunden gelöscht werden

5.4 Benutzungs-, Aufbewahrungs- und Auskunftseinschränkung

Insoweit Fabasoft aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder im Zug eines rechtlichen Verfahrens vor Gericht oder einer sonstigen staatlichen Autorität verpflichtet wird, bei Fabasoft vom Kunden gespeicherte Daten dem Gericht oder der sonstigen staatlichen Autorität zugänglich zu machen, geht Fabasoft folgendermaßen vor:

- Sofern Fabasoft dadurch keine Gesetze verletzt, wird Fabasoft den Kunden hievon so rasch als möglich (elektronisch) verständigen, um dem Kunden dadurch die Möglichkeit zu verschaffen, gegen die Zugänglichmachung der Daten insbesondere rechtliche Schutzmaßnahmen auf eigene Kosten zu versuchen.
- Fabasoft wird – in vernünftiger Weise erwartbarem Umfang – mit dem Kunden kooperieren, um dessen Datenschutzinteresse zu unterstützen.

Zielsetzung	
Anzahl von gesetzlichen Auskunftsanfragen	Wird nicht veröffentlicht
Anzahl von gesetzlichen Auskunftsanfragen mit Kundenmitteilung	Wird nicht veröffentlicht

5.5 Offenheit, Nachvollziehbarkeit und Ankündigungsmanagement

Fabasoft stellt Ihre Daten Dritten grundsätzlich nicht zur Verfügung, außer aus einer gesetzlichen Verpflichtung heraus oder auf Ihren Wunsch, also mit Ihrer Einwilligung. Das ist z. B. bei einer Einladung zu einem Teamroom oder beim Kauf einer Cloud App eines Drittherstellers der Fall.

In den folgenden Kapiteln sind die Daten aufgelistet, die Dritten weitergeleitet/ an Dritte und an Sub-Auftragsverarbeiter übermittelt werden. Alle unten aufgelisteten Dritten und Sub-Auftragsverarbeiter werden hinsichtlich Informationssicherheit sorgfältig ausgewählt und gegebenenfalls auch überprüft.

Zielsetzung	
Dritte	Siehe Aufstellung ab Punkt 5.5.1
Sub-Auftragsverarbeiter	Siehe Aufstellung ab Punkt 5.5.5

Datenkategorien	Kontaktdaten, keine Benutzerdaten
-----------------	-----------------------------------

5.5.1 Microsoft Office Online

Office Online ist ein Service von Microsoft und die Verwendung unterliegt daher den Nutzungsbedingungen und der Privacy Policy von Microsoft. Um eine Datei anzeigen bzw. bearbeiten zu können, erstellt Office Online eine temporäre Kopie dieser Datei auf Office Online Servern. Zusätzlich wird der Name des Benutzers sowie interne IDs des Bearbeiters und des Eigentümers bereitgestellt.

Diese Funktionalität ist optional. Der Fabasoft Cloud Kunde kann in der Fabasoft Cloud Organisation festlegen, ob den Mitgliedern seiner Organisation diese Möglichkeit der Betrachtung und/oder Bearbeitung von Dokumenten zur Verfügung steht oder nicht.

5.5.2 A-Trust

An A-Trust Gesellschaft für Sicherheitssysteme im elektronischen Datenverkehr GmbH, Landstraßer Hauptstraße 5, 1030 Wien, Österreich werden folgende Daten für die Anmeldung mit der „Handysignatur“ übermittelt:

Mobiltelefonnummer und Signatur-Passwort (diese Daten werden über ein auf der Anmeldeseite der Fabasoft Cloud eingebettetes Formular von A-Trust vom Benutzer angefordert.)

5.5.3 Governikus GmbH & Co. KG

An Governikus GmbH & Co. KG, Am Fallturm 9, 28359 Bremen, Deutschland (vormals bremen online services GmbH & Co. KG) werden folgende Daten für die Anmeldung mit dem „Neuen Deutschen Personalausweis“ übermittelt:

Vorname, Nachname, PIN (diese Daten werden über ein eingebettetes Formular direkt an Governikus GmbH & Co. KG übergeben)

5.5.4 Rechenzentrumsbetreiber

Im Dokument „Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb“ legt Fabasoft offen, welcher Rechenzentrumsbetreiber pro Fabasoft Cloud Lokation beauftragt ist.

5.5.5 Sub-Auftragsverarbeiter

In diesem Punkt legt Fabasoft eine aktuelle Liste der Sub-Auftragsverarbeiter offen. Die letztaktuelle Fassung dieses Dokuments („Leistungsmerkmale Datensicherheit“) ist online abrufbar unter <https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-security>.

5.5.5.1 EVALANCHE

An SC-Networks GmbH, Enzianstraße 2, 82319 Starnberg, Deutschland, werden folgende Daten zu Marketingzwecken und zur Information über Updates zu Produkten und Lösungen von Fabasoft übermittelt:

E-Mail-Adresse, Titel, Vorname, Nachname, Anrede, Geschlecht, Firma bzw. Organisation, Funktion in der Organisation, Land, Sprache, Kontaktkategorie, Liste der Zwecke für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten.

5.5.5.2 F24 Schweiz AG

An F24 Schweiz AG, Samstagernstraße 45, 8832 Wollerau, Schweiz, werden folgende Daten für die Zustellung der Mobile-PIN im Falle einer 2-Faktoren-Authentisierung über SMS übergeben:

Mobiltelefonnummer für Mobile-PIN, E-Mail-Adresse für die Anmeldung, Mobile-PIN

5.5.5.3 Simple SMS GmbH

An Simple SMS GmbH, Dr.-Schauer-Straße 26, 4600 Wels, Österreich, werden folgende Daten für die Zustellung der Mobile-PIN im Falle einer 2-Faktoren-Authentisierung über SMS übergeben:

Mobiltelefonnummer für Mobile-PIN, E-Mail-Adresse für die Anmeldung, Mobile-PIN

5.5.5.4 atms Telefon- und Marketing Services GmbH

An atms Telefon- und Marketing Services GmbH, Saturn Tower, Leonard-Bernstein-Straße 10, 1220 Wien, Österreich, werden folgende Daten für die Zustellung der Mobile-PIN im Falle einer 2-Faktoren-Authentisierung über SMS übergeben:

Mobiltelefonnummer für Mobile-PIN, E-Mail-Adresse für die Anmeldung, Mobile-PIN

5.5.5.5 XPRON Systems GmbH

Für XPRON Systems GmbH, Carl-Schurz-Strasse 2, 41460 Neuss, sind für die Bearbeitung von Fabasoft Cloud Support Tickets folgende Daten einsehbar (im Kontext des eingebrachten Tickets):

Kontaktdaten (siehe Kapitel 5.2.2)

5.5.6 Beauftragung / Bedingungen

Fabasoft beauftragt Sub-Auftragsverarbeiter ausschließlich unter den Voraussetzungen des Art 28 DSGVO und den Bedingungen gemäß „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“.

Fabasoft beauftragt nur jene Sub-Auftragsverarbeiter, die hinreichend Garantien dafür bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung im Einklang mit den anwendbaren Datenschutzbestimmungen erfolgt und den Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet.

Die Subbeauftragung oder der Wechsel eines Sub-Auftragsverarbeiters wird dem Kunden unverzüglich bekanntgeben. Dem Kunden wird sodann eine 14-tägige Frist zur Erhebung eines Widerspruchs aus sachlich gerechtfertigtem Grund eingeräumt. Erfolgt innerhalb von 14 Tagen kein Widerspruch aus sachlich gerechtfertigtem Grund gegen die Subbeauftragung bzw. den Wechsel des Sub-Auftragsverarbeiters, so gilt der neue Sub- Auftragsverarbeiter als genehmigt.

Die Bedingungen für einen sachlich gerechtfertigten Widerspruch und das außerordentliche Kündigungsrecht sind in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und in der „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ präzisiert.

Fabasoft hat mit den beauftragten Sub-Auftragsverarbeitern hinsichtlich der Anforderungen zu Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit eine schriftliche Vereinbarung im Sinne des Art 28 Abs 4 DSGVO abgeschlossen. Fabasoft hat den beauftragten Sub- Auftragsverarbeiter vertraglich sinngemäß dieselben Pflichten auferlegt, die Fabasoft selbst als Auftragsverarbeiter in der „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ auferlegt wurden.

Fabasoft hat sämtliche Sub- Auftragsverarbeiter auf die Einhaltung der erforderlichen Datenschutzbestimmungen, sowie zur Verschwiegenheit schriftlich verpflichtet. Fabasoft kann jederzeit vom Sub- Auftragsverarbeiter auf Anfrage alle Informationen anfordern, die Fabasoft zur Ausübung ihrer umfassenden Kontrolle des Auftrags und der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen als erforderlich erachtet. Fabasoft kann sich über die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen vor Ort unter rechtzeitiger Ankündigung überzeugen.

5.6 Verantwortlichkeit

Die in den Datenschutzeinstellungen der Cloud-Organisation namhaft gemachte Person wird entweder per Einschreiben oder per E-Mail informiert, wenn Fabasoft einen unautorisierten Zugriff auf die Benutzerdaten der Organisation oder die Kontaktdaten beobachtet, ebenso, wenn es eine ausreichende begründete Verdachtslage gibt. Darüber hinaus wird Fabasoft versuchen, mit dieser Person so rasch wie möglich telefonisch oder per E-Mail Kontakt aufzunehmen.

Zielsetzung	
Richtlinien bei Datendiebstahl	Siehe Text dieses Kapitels.
Dokumentation	https://www.fabasoft.com/trust Leistungsmerkmale Datensicherheit Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb

5.7 Geografische Lokation der Daten

Der Kunde kann für die Speicherung der Benutzerdaten (Teamrooms, Ordner, Dokumente usw.) zwischen verschiedenen Lokationen wählen (vertragsgegenständliche Lokation). Die Wahl einer anderen als der vertragsgegenständlichen Lokation ist nur aufgrund einer gesonderten, speziellen, schriftlichen Vereinbarung möglich.

Die Daten zum Benutzer, zur Organisation und zur Organisationseinheit (Kontaktdaten) werden über alle Lokationen (Deutschland, Österreich, Schweiz) hinweg repliziert und synchronisiert. Eine Auflistung der betroffenen Daten finden Sie im Kapitel 5.2 „Spezifikation des Verwendungszwecks“. Einstellungen in der Benutzer-Arbeitsumgebung werden ebenfalls synchronisiert, sofern der Benutzer einmal in die entsprechende Lokation gewechselt hat.

Daten, die an Subunternehmen übermittelt werden, werden entsprechend den Bedingungen der Subunternehmen verarbeitet (siehe Kapitel 5.5 „Offenheit, Nachvollziehbarkeit und Ankündigungsmanagement“).

Zielsetzung

Liste der verfügbaren Lokationen	Deutschland, Österreich, Schweiz
Auswahlmöglichkeit der Lokationen	Für Benutzerdaten vom Kunden wählbar Kontaktdaten werden zwischen allen Lokationen der Fabasoft Cloud synchronisiert

5.7.1 Datenübermittlung / Download Drittland

Eine Verarbeitung durch Fabasoft erfolgt in Österreich, Deutschland oder in der Schweiz. Es werden daher durch Fabasoft grundsätzlich keine Daten in ein Drittland übermittelt.

Die Benutzerdaten bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden und sind Fabasoft weder inhaltlich bekannt, noch unterliegen sie dem direkten Zugriff von Fabasoft.

Durch die Verwendung der Fabasoft Cloud auf Endgeräten des Kunden in einem Drittland, kann es zu einer Datenübertragung in ein Drittland durch den Kunden kommen. Der Kunde ist in diesem Fall für die Einhaltung der anwendbaren datenschutz-rechtlichen Bestimmungen selbst verantwortlich.

5.8 Intervenierbarkeit / Datenschutzrechtliche Rechte

Der Kunde kann Auskunft darüber verlangen, welche Daten (= Kontaktdaten) Fabasoft über ihn verarbeitet (siehe im Detail Art 15 DSGVO). Er kann seine in der Fabasoft Cloud gespeicherten Daten (= Kontaktdaten) vom Fabasoft Cloud Support einschränken (sperrern, siehe Art 18 DSGVO), berichtigen oder löschen lassen (siehe Art 16 DSGVO). Der Kunde hat das Recht, der Datenverarbeitung zu widersprechen (siehe Art 21 DSGVO) sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit (Art 20 DSGVO).

Benutzerdaten können nur vom Kunden selbst bzw. von Benutzern, die der Kunde in den Teamrooms, die die Benutzerdaten beinhalten, berechtigt, gelesen, korrigiert und gelöscht werden.

Sollte es, trotz der Verpflichtung von Fabasoft, die Daten des Kunden rechtmäßig zu verarbeiten, wider Erwarten zu einer Verletzung des Rechtes des Kunden auf rechtmäßige Verarbeitung seiner Daten kommen, hat der Kunde das Recht, eine Beschwerde bei der Österreichischen Datenschutzbehörde oder bei einer anderen Datenschutz-Aufsichtsbehörde in der EU, insbesondere an Ihrem Aufenthalts- oder Arbeitsort zu erheben.

Zielsetzung	
Reaktionszeit	Kontaktinformation zum Fabasoft Support und Support-Zeiten sind definiert. (siehe Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb)

5.8.1 Anfragen & Kontaktstellen

Der Kunden kann Fabasoft für Meldung und Kommunikation bei Sicherheits- und Datenschutzvorfällen, sowie bei Ersuchen um Unterstützung bei datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des Kunden (als Verantwortlichen) über folgende Kanäle erreichen:

- Per E-Mail: privacy@fabasoft.com

- Per Post: Fabasoft AG, c/o Datenschutz, Honauerstraße 4, 4020 Linz, Österreich

Sämtliche Ersuchen und Anfragen sind gegenüber Fabasoft schriftlich geltend zu machen und einzubringen.

Um einen Missbrauch von Betroffenenrechten durch Unberechtigte zu verhindern, muss gegenüber Fabasoft die Identität des Anfragenden bzw. des Betroffenen in geeigneter Form nachgewiesen werden.

Fabasoft verfügt über ein mit datenschutz-rechtlichen Themen betrautes Datensicherheits-Team („Privacy Team“), welches über die oben angeführten Kanäle erreichbar ist.

Soweit von der DSGVO bzw. den nationalen Vorschriften vorgeschrieben, wird Fabasoft einen Datenschutzbeauftragten bestellen. Die Kontaktdaten dieses Datenschutzbeauftragten sind auf <https://www.fabasoft.com/privacy> aktuell gehalten.

5.8.2 Self-Service durch Customer

Die Benutzerdaten bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden und sind Fabasoft weder inhaltlich bekannt, noch unterliegen sie – ohne ausdrückliche Berechtigung durch den Kunden – dem direkten Zugriff von Fabasoft. Eine Verwaltung dieser Benutzerdaten (zB. Löschen, etc.) kann daher nur durch den Kunden selbst erfolgen.

Der Kunde kann über die Einstellungen in der Fabasoft Cloud eine Anleitung abrufen, die es ihm unter anderem eigenverantwortlich ermöglicht seine Kontaktdaten abzufragen und direkt selbst zu bearbeiten. Über den Fabasoft Support kann der Kunde – unter Berücksichtigung der datenschutz-rechtlichen Vorgaben – seine Kontaktdaten löschen, berichtigen, anonymisieren oder übertragen lassen.

5.8.3 Beschwerdemöglichkeit

Sämtliche Beschwerden oder Unklarheiten im Zusammenhang mit der Fabasoft Cloud können für alle Fabasoft Gesellschaften über folgende Kanäle geltend gemacht werden:

- Per E-Mail: privacy@fabasoft.com
- Per Post: Fabasoft AG, c/o Datenschutz, Honauerstraße 4, 4020 Linz, Österreich

Sämtliche Beschwerde sind gegenüber Fabasoft schriftlich anzubringen. Um einen Missbrauch durch Unberechtigte zu verhindern, muss gegenüber Fabasoft die Identität des Beschwerdeführers in geeigneter Form nachgewiesen werden.