

Arbeitsakte

Akte Datenschutz: US-Transfer CloudSuite Assist

datenschutz-us-transfer-cloudsuite-rheinmain

Die RheinMain Präzisionstechnik GmbH aus Frankfurt am Main nutzt seit Januar 2025 die SaaS-Plattform CloudSuite Assist für CRM, Supporttickets und KI-gestützte Antwortvorschläge. Vertragspartner im Rahmenvertrag ist die CloudSuite Ireland Ltd.; technische Betreiberin und US-Importeurin ist nach DPA und Security-Anhang die CloudSuite Assist Inc., Delaware/San José. Die produktiven Kundendaten liegen

Diese Datei bündelt alle Aktenstücke in einem Dokument. Die Einzeldateien liegen im Aktenordner ebenfalls vor.

Inhaltsverzeichnis

Teil	Inhalt
Teil 1	Aktenstücke (Markdown) (9)
Teil 2	CSV-Tabellen (1)

Aktenstücke (Markdown)

Datei: 01_behoerdenanfrage_hbdi_2026-05-12.md

Hessischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit

Entwurf Behördenkorrespondenz

Aktenzeichen: HBDI-4.2-DS-2026-0512-PTG Datum: 12.05.2026 An: RheinMain Präzisionstechnik GmbH,
z. Hd. Geschäftsführung, Hanauer Landstraße 188, 60314 Frankfurt am Main

Auskunftersuchen nach Art. 58 Abs. 1 lit. a und e DSGVO

Sehr geehrte Damen und Herren,

uns liegt eine Beschwerde eines ehemaligen Kundenkontakts Ihres Unternehmens vor. Der Beschwerdeführer trägt vor, dass seine Kontaktdaten, Kommunikationsinhalte und Supporthistorie im System "CloudSuite Assist" verarbeitet würden und dass hierbei Daten an ein Unternehmen in den Vereinigten Staaten von Amerika übermittelt würden. Ferner sei ihm auf Nachfrage lediglich mitgeteilt worden, der Anbieter sei "Privacy Shield zertifiziert".

Wir bitten Sie daher um Stellungnahme und Vorlage der einschlägigen Dokumentation bis zum **04.06.2026**.

Bitte beantworten Sie insbesondere:

1. Welche Verarbeitungstätigkeiten werden mit CloudSuite Assist abgebildet?
2. Welche Kategorien personenbezogener Daten und betroffener Personen sind umfasst?
3. Welche Rechtsträger sind Vertragspartner, Auftragsverarbeiter, Unterauftragsverarbeiter und Empfänger in Drittstaaten?
4. Kommt es zu einer Übermittlung personenbezogener Daten in die USA oder zu einem Zugriff aus den USA?
5. Auf welches Transferinstrument nach Art. 44 ff. DSGVO stützen Sie die Übermittlung?
6. Falls Sie den EU-US Data Privacy Framework-Angemessenheitsbeschluss heranziehen: Bitte legen Sie den dokumentierten Abgleich des konkreten US-Rechtsträgers, des Zertifizierungsumfangs und der betroffenen Datenkategorien vor.
7. Falls Standardvertragsklauseln genutzt werden: Bitte legen Sie die Modulwahl, die ausgefüllten Anlagen und die Bewertung ergänzender Maßnahmen vor.
8. Bitte erläutern Sie, ob und wie Sie die Vorgaben aus dem Urteil des EuGH vom 16.07.2020, C-311/18, berücksichtigt haben.
9. Bitte legen Sie Ihre Prüfung von Unterauftragsverarbeitern und Weiterübermittlungen vor.
10. Bitte teilen Sie mit, ob Beschäftigtendaten, besondere Kategorien personenbezogener Daten oder Berufsgeheimnisse betroffen sind.

Wir weisen darauf hin, dass die frühere EU-US-Privacy-Shield-Entscheidung nicht mehr als Grundlage für Übermittlungen herangezogen werden kann.

Mit freundlichen Grüßen Referat Wirtschaft, Beschäftigtendatenschutz und internationale Datentransfers

Datei: 02_anbieterprofil_cloudsuite_assist.md

Anbieterprofil CloudSuite Assist

Bearbeiterin: Nora Weidemann, Legal Operations Stand: 16.05.2026

1. Vertragskette

Rolle	Rechtsträger	Sitz	Dokumentenfundstelle
Kunde / Verantwortlicher	RheinMain Präzisionstechnik GmbH	Frankfurt am Main	Rahmenvertrag 22.11.2024
Vertrieb / Vertragspartner	CloudSuite Ireland Ltd.	Dublin, Irland	Order Form, DPA Intro
Technische Plattform / Importeur	CloudSuite Assist Inc.	221 Harbor Street, San José, CA, USA	DPA Annex 1, Security Addendum
EU-Hosting	MainRack GmbH	Frankfurt am Main	Subprocessor List, Stand 15.04.2026
KI-Feature	NorthPeak Analytics LLC	Austin, TX, USA	AI Addendum, Stand 04.04.2026

2. Produktnutzung bei RheinMain Präzisionstechnik

CloudSuite Assist wird in Vertrieb, Kundenservice und Ersatzteilmanagement eingesetzt. Die Plattform führt Kontaktprofile, Supporttickets, Maschinenseriennummern, Reklamationshistorien, E-Mail-Threadauszüge und interne Bearbeitungsvermerke zusammen. Seit März 2026 ist das Zusatzmodul "ReplyPilot" aktiviert. ReplyPilot erstellt Antwortvorschläge für Supportmitarbeitende, darf aber laut interner Arbeitsanweisung keine vollautomatischen Entscheidungen treffen.

Die Geschäftsführung hat am 10.03.2026 entschieden, dass keine besonderen Kategorien personenbezogener Daten und keine Beschäftigtendaten in CloudSuite Assist verarbeitet werden sollen. Praktisch finden sich in Tickets aber gelegentlich Krankheits- oder Urlaubsangaben von Ansprechpartnern, wenn Kunden Verzögerungen erklären. Ein Vertriebsleiter hat außerdem im April 2026 zwei Bewerberkontakte in CloudSuite als "potenzielle Sales-Kandidaten" angelegt. Das wurde am 14.05.2026 gelöscht und als Abweichung dokumentiert.

3. Datenkategorien

- Namen, geschäftliche E-Mail-Adressen, Telefonnummern.
- Funktion, Abteilung, Unternehmenszuordnung.
- Kommunikationsinhalte aus Supporttickets.
- Maschinenseriennummern und Wartungshistorie.

- Reklamationsgründe und Kulanzentscheidungen.
- Nutzungs- und Telemetriedaten der Plattform.
- Freitextfelder mit möglicher Fehlbefüllung.

4. Datenflüsse

1. Webanwendung: EU-Login über Frankfurt/Dublin.
2. Primäre Datenbank: Frankfurt am Main.
3. Backup: Dublin, 35 Tage rollierend.
4. 2nd-Level-Support: CloudSuite Assist Inc., USA, Zugriff im Ticketsystem nach Freigabe.
5. Telemetrie/Abuse Detection: Ereignisdaten an Virginia-Cluster, IP-Adresse gekürzt nach 24 Stunden.
6. ReplyPilot: Ticketauszug maximal 2.000 Zeichen an NorthPeak Analytics LLC; Anbieter behauptet "no training on customer prompts".

5. Anbieterzusagen

Aus Anbieter-Mail vom 03.04.2026:

> CloudSuite participates in the EU-U.S. Data Privacy Framework and provides the 2021 Standard Contractual Clauses as fallback for all enterprise customers.

Aus DPA Ziff. 8.4:

> International transfers are covered by the EU-U.S. Data Privacy Framework where applicable, and otherwise by the Standard Contractual Clauses, Module 2, incorporated by reference.

Problem: Die Order Form nennt CloudSuite Ireland Ltd.; der DPF-Hinweis nennt "CloudSuite"; der Security-Anhang nennt CloudSuite Assist Inc. als technischen Importeur. Der offizielle Scope wurde bei Vertragsschluss nicht archiviert.

Datei: 03_dpfp_ruefvermerk_listung_und_luecken.md

DPF-Prüfvermerk: CloudSuite Assist

Bearbeiter: Datenschutzteam RheinMain Präzisionstechnik Stand: 17.05.2026 Prüfzweck: Dokumentation für Behördenanfrage HBDI-4.2-DS-2026-0512-PTG

1. Anbieterbehauptung

Der Anbieter behauptet in E-Mail vom 03.04.2026, "CloudSuite participates in the EU-U.S. Data Privacy Framework". Eine PDF-Kopie oder ein Screenshot des offiziellen Eintrags wurde bei Vertragsschluss nicht in der Einkaufsakte abgelegt.

2. Interner Prüfstand

Für diese Arbeitsakte wird angenommen, dass bei manueller Recherche am 17.05.2026 folgender Treffer dokumentiert wurde:

Prüffeld	Ergebnis in der Akte
Treffername	CloudSuite Assist Inc.

Prüffeld	Ergebnis in der Akte
Adresse	221 Harbor Street, San José, CA, USA
Status	Active
Framework	EU-U.S. Data Privacy Framework
Re-Zertifizierung	31.08.2026
Datenkategorien	Customer relationship data, support data, service telemetry
HR-Daten	Nicht ausdrücklich umfasst
Produktbezug	CloudSuite Assist Platform; ReplyPilot nicht ausdrücklich erwähnt
Beschwerdemechanismen	TrustLine Dispute Resolution Services

3. Bewertung

Der DPF-Pfad ist für einfache CRM- und Supportdaten plausibel, aber nicht als alleiniger Nachweis ausreichend dokumentiert, solange folgende Punkte offen sind:

1. ReplyPilot wird im DPF-Scope nicht ausdrücklich genannt.
2. NorthPeak Analytics LLC ist eigener US-Subprozessor und muss gesondert geprüft werden.
3. HR-Daten sind nicht im Scope; versehentliche HR-Ticketinhalte müssen technisch und organisatorisch abgefangen werden.
4. Die CloudSuite Ireland Ltd. ist Vertragspartnerin, aber nicht Importeurin.
5. Die Anbieterunterlagen enthalten zusätzlich SCC Module 2; deshalb muss entschieden werden, ob SCC als Backup oder Hauptpfad dokumentiert werden.

4. Ergebnis

Für die Behördenantwort wird vorgeschlagen:

- DPF als primärer Angemessenheitsentscheidungspfad nur für den konkret abgedeckten Transfer CloudSuite Assist Inc. und nur für CRM-/Supportdaten benennen.
- SCC Modul 2 als zusätzliche vertragliche Absicherung und Backup dokumentieren.
- Für ReplyPilot/NorthPeak Analytics LLC ein TIA und SCC-Modul-3- oder Modul-2-Anschluss prüfen.
- Freitext- und HR-Fehlbefüllung durch technische Hinweise, Filter, Schulung und Stichproben reduzieren.

Ampel: **Gelb**. Fortführung mit Auflagen vertretbar; keine ungeprüfte Berufung auf "Privacy Shield".

Datei: 04_transferregister_vvt_auszug.md

Transferregister und VVT-Auszug

Organisation: RheinMain Präzisionstechnik GmbH Verarbeitungstätigkeit: CRM, Support und Ersatzteilservice CloudSuite Assist Stand: 18.05.2026

Verarbeitungstätigkeit

Feld	Eintrag
Verantwortlicher	RheinMain Präzisionstechnik GmbH, Frankfurt am Main
Fachbereich	Vertrieb, Customer Service, Ersatzteilmanagement
System	CloudSuite Assist, Modul CRM, TicketDesk, ReplyPilot
Zweck	Kundenkommunikation, Supportbearbeitung, Ersatzteilkoordination, Antwortvorschläge
Rechtsgrundlage	Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO bei Vertragskontakten; Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO bei B2B-Ansprechpartnern und Serviceorganisation
Betroffene	Kundenkontakte, Lieferantenkontakte, Interessenten, gelegentlich interne Ansprechpartner
Datenarten	Kontaktdaten, Kommunikationsinhalte, Supporthistorie, Maschinenbezug, Ticketmetadaten
Löschfrist	Kontaktstammdaten 3 Jahre nach letztem Geschäftskontakt; Supporttickets 6 Jahre, soweit handels-/steuerrechtlich relevant; Telemetrie 180 Tage
Empfänger	CloudSuite Ireland Ltd., CloudSuite Assist Inc., MainRack GmbH, NorthPeak Analytics LLC

Drittlandtransfermatrix

Datenfluss	Drittlandbezug	Datenarten	Transferinstrument	Status
2nd-Level-Support CloudSuite Assist Inc.	Zugriff aus USA auf EU-Tickets	Ticketinhalte, Kontaktdaten, Systemlogs	DPF + SCC Modul 2 Backup	Gelb, Scope prüfen
Telemetrie Virginia-Cluster	Übermittlung in USA	Loginmetadaten, Eventlogs, gekürzte IP nach 24h	SCC Modul 2 + TIA	Gelb
ReplyPilot an NorthPeak Analytics LLC	Übermittlung in USA	Ticketauszug bis 2.000 Zeichen	SCC noch unvollständig, TIA erforderlich	Rot bis Nachtrag
Subprozessor TicketForge LLC	USA, nur Notfall-Wartung	Fehlerlog, Ticket-ID	DPF behauptet, Nachweis offen	Gelb/Rot

Schutzbedarfsnotiz

Die regulären Daten sind überwiegend B2B-Kommunikationsdaten. Das Risiko steigt durch Freitextfelder, weil Kundinnen und Kunden ungefragt private Informationen, Krankheitsangaben oder personenbezogene Eskalationsdetails mitteilen können. Deshalb muss der Transfer nicht nur nach Tabellenfeldern, sondern nach realistischen Ticketinhalten bewertet werden.

Datei: 05_scc_modul_2_annex_i_bis_iii_arbeitsfassung.md

SCC Modul 2: Annex I-III Arbeitsfassung

Dokumenttyp: Interne Arbeitsfassung, nicht unterschiftersetzend Stand: 18.05.2026

1. Modulwahl

Für die Kernverarbeitung CloudSuite Assist wird **Modul 2** der EU-Standardvertragsklauseln 2021/914 gewählt: Verantwortlicher in der EU übermittelt Daten an einen Auftragsverarbeiter in einem Drittland.

Begründung:

- RheinMain Präzisionstechnik entscheidet über Zwecke und Mittel der CRM- und Supportverarbeitung.
- CloudSuite Assist Inc. verarbeitet die Daten nach Weisung zur Bereitstellung der SaaS-Plattform.
- CloudSuite Ireland Ltd. ist Vertragspartnerin, aber die US-Gesellschaft erhält Zugriff und verarbeitet Telemetrie.

Für NorthPeak Analytics LLC ist zu prüfen, ob CloudSuite Assist Inc. diese als Unterauftragsverarbeiter einbindet (dann Modul 3 in der Anbieter-Kette) oder ob RheinMain eine direkte funktionale Beauftragung vornimmt (dann Modul 2).

2. Annex I.A Parteien

Datenexporteur: RheinMain Präzisionstechnik GmbH, Hanauer Landstraße 188, 60314 Frankfurt am Main. Kontakt Datenschutz: datenschutz@rheinmain-pt.example.

Datenimporteur: CloudSuite Assist Inc., 221 Harbor Street, San José, CA 95113, USA. Kontakt Datenschutz: privacy@cloudsuite-assist.example.

3. Annex I.B Beschreibung der Übermittlung

Kategorie	Beschreibung
Betroffene Personen	B2B-Kundenkontakte, Lieferantenkontakte, Interessenten, Serviceansprechpartner
Datenkategorien	Name, geschäftliche Kontaktdaten, Unternehmen, Funktion, Kommunikationsinhalte, Ticketverlauf, Maschinenseriennummer, Logdaten
Sensible Daten	Nicht vorgesehen; Freitext kann zufällige Gesundheits- oder HR-Angaben enthalten
Zweck	CRM, Support, Ersatzteilkoordination, KI-gestützte Antwortvorschläge
Häufigkeit	Kontinuierlicher SaaS-Betrieb; US-Supportzugriff anlassbezogen
Speicherdauer	Nach Löschkonzept RheinMain; Telemetrie 180 Tage; Backups 35 Tage
Subprozessoren	MainRack GmbH, NorthPeak Analytics LLC, TicketForge LLC

4. Annex I.C Zuständige Aufsichtsbehörde

Hessischer Beauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit, soweit RheinMain Präzisionstechnik GmbH Hauptniederlassung und Entscheidungszentrum in Hessen hat.

5. Annex II Technische und organisatorische Maßnahmen

Maßnahme	Anbieterangabe	Bewertung RheinMain
Transportverschlüsselung	TLS 1.3	Plausibel, Zertifikatspinning nicht erforderlich
Verschlüsselung ruhender Daten	AES-256	Nachweis aus Security Addendum vorhanden
Key Management	Kundenschlüssel optional, Standard: Anbieter-KMS	Für ReplyPilot EU-kontrollierte Schlüssel prüfen
Zugriffskontrolle	MFA, rollenbasiert, JIT-Supportzugriff	Supportfreigabe protokollieren und monatlich prüfen
Logging	Admin- und Supportzugriffe 365 Tage	Exportrecht für Audit klären
Pseudonymisierung	Ticket-ID statt Klarnamen in Telemetrie teilweise	Freitextmaskierung vor ReplyPilot fehlt
Government Access	Policy: notification and challenge where legally permitted	Transparenzbericht 2025 anfordern
Löschung	API und Admin-Konsole	Testlöschung halbjährlich

6. Annex III Unterauftragsverarbeiter

Siehe 08_subprocessor_map.csv. Offen ist, ob TicketForge LLC nur Notfall-Wartung oder regulären Zugriff erhält. Bis zur Klärung darf TicketForge nicht als vollständig bewertet gelten.

7. Lückenliste SCC

Lücke	Gewicht	Maßnahme
ReplyPilot im Produkt-Scope unklar	Hoch	Anbieterbestätigung und TIA-Nachtrag
Annex II Key Management zu allgemein	Mittel	EU-Key-Option oder zusätzliche Verschlüsselung prüfen
Subprozessor TicketForge unklar	Hoch	Rollen- und Zugriffsbeschreibung anfordern
Kein archivierter DPF-Abruf bei Vertragsschluss	Mittel	Aktuellen Abruf archivieren und Review-Kalender setzen

Datei: 06_tia_us_transfer_cloudsuite.md

Transfer Impact Assessment: CloudSuite Assist USA

Organisation: RheinMain Präzisionstechnik GmbH Stand: 20.05.2026 Bearbeitung: Datenschutzteam, Legal, IT Security, Einkauf

A. Transferbeschreibung

RheinMain nutzt CloudSuite Assist für CRM und Support. Die produktive Datenbank liegt in Frankfurt; Backups liegen in Dublin. Es bestehen Drittlandbezüge durch anlassbezogenen Supportzugriff aus den USA, Telemetrieverarbeitung in Virginia und ReplyPilot-Verarbeitung durch NorthPeak Analytics LLC in Texas.

Die Daten betreffen überwiegend geschäftliche Ansprechpartner von Kunden und Lieferanten. Freitextfelder enthalten realistisch auch personenbezogene Details, die nicht geplant sind. Besondere Kategorien personenbezogener Daten werden nicht gezielt verarbeitet, können aber zufällig auftauchen.

B. Transferinstrument

Transfer	Instrument	Bewertung
CloudSuite Assist Inc. Support	DPF, sofern Scope bestätigt; SCC Modul 2 als Backup	Tragfähig mit Auflagen
Telemetrie Virginia	SCC Modul 2 + TIA	Tragfähig mit technischen Auflagen
NorthPeak ReplyPilot	SCC-Kette und TIA noch unvollständig	Vorläufig nicht freigegeben für sensible Freitexte
TicketForge Notfall-Wartung	Nachweis offen	Stop bis Rollenklärung

C. Drittlandsrecht und Praxis

Die USA sind Gegenstand des EU-US Data Privacy Framework-Angemessenheitsbeschlusses vom 10.07.2023. Für teilnehmende US-Organisationen kann Art. 45 DSGVO greifen. Zusätzlich bleiben Dokumentationspflichten, Scope-Prüfung, Subprozessorprüfung und Review erforderlich.

Für Transfers außerhalb des konkreten DPF-Scope stützt RheinMain die Übermittlung auf SCC und ergänzende Maßnahmen. Die Anbieterunterlagen beschreiben eine Policy zur Benachrichtigung und Anfechtung von Behördenzugriffen, soweit rechtlich zulässig. Ein aktueller Transparenzbericht wurde angefordert, liegt aber nur als Zusammenfassung für 2025 vor.

D. Risiko für Betroffene

Risiko	Einschätzung
Identifizierbarkeit	Mittel, da Namen und Kontaktdaten enthalten sind
Sensibilität	Niedrig bis mittel; Freitext kann sensible Zufallsdaten enthalten
Umfang	Etwa 18.400 Kontaktprofile, 42.000 Tickets seit 2021
Zugriffswahrscheinlichkeit	Niedrig bis mittel; Supportzugriffe anlassbezogen, Telemetrie dauerhaft
Schadenspotenzial	Reputations- und Vertraulichkeitsrisiko, besonders bei Reklamations- und Eskalationsdetails

E. Ergänzende Maßnahmen

1. Supportzugriff nur nach Ticketfreigabe durch RheinMain-Admin.
2. Monatlicher Export der Support-Access-Logs.

3. Freitext-Hinweis im Ticketformular: keine Gesundheits-, HR- oder privaten Daten eintragen.
4. ReplyPilot-Freigabe nur für Ticketkategorien `Standard`, `Ersatzteil`, `Lieferstatus`; Sperre für `Beschwerde Geschäftsführung`, `Personal`, `Rechtsfall`.
5. EU-Key-Option für besonders schutzbedürftige Kundengruppen prüfen.
6. Subprozessoränderungen mit 30 Tagen Vorlauf und Widerspruchsprozess.
7. Halbjährliche DPF- und Subprozessorprüfung.

F. Restrestrisiko

Das Restrestrisiko ist für den Kernbetrieb CRM/Support **vertretbar mit Auflagen**. Für ReplyPilot und TicketForge besteht bis zur Vertrags- und Scope-Klärung ein **nicht ausreichend dokumentierter Transfer**. Diese Komponenten sind nicht sofort abzuschalten, aber für Freitexte mit erhöhtem Schutzbedarf zu sperren und vertraglich nachzuziehen.

G. Entscheidung

Entscheidungsvorschlag: Fortführung CloudSuite Assist Kernbetrieb mit DPF/SCC-Dokumentation und Maßnahmenplan. ReplyPilot eingeschränkt fortführen; keine sensiblen Freitexttickets an ReplyPilot. TicketForge-Zugriff bis zur Klärung deaktivieren.

Entscheidungsträger: Geschäftsführung, DSB, IT Security Lead. Review: 30.06.2026 und danach halbjährlich.

Datei: 07_tom_verschlueselung_key_management.md

TOMs und ergänzende Maßnahmen

Stand: 20.05.2026

1. Zugriff und Freigabe

Supportzugriffe aus den USA dürfen nur nach Freigabe eines RheinMain-Administrators erfolgen. Die Freigabe ist ticketbezogen, zeitlich befristet und muss den Zweck enthalten. CloudSuite protokolliert Nutzererkennung, Zeit, Ticket-ID, Zugriffsdauer und ausgeführte Admin-Aktionen.

2. Verschlüsselung

Bereich	Stand	Bewertung
Transport	TLS 1.3	Ausreichend
Datenbank	AES-256	Ausreichend
Backups	AES-256, getrennte Backup-Schlüssel	Ausreichend
ReplyPilot-Payload	Anbieter-KMS, keine Kundenschlüssel	Für sensible Freitexte unzureichend
Exportdateien	SFTP oder verschlüsselter Downloadlink	Nur mit Ablaufdatum und MFA

3. Key Management

CloudSuite nutzt standardmäßig Anbieter-KMS. RheinMain prüft die kostenpflichtige EU-Key-Option. Bis zur Entscheidung werden Ticketkategorien mit erhöhtem Schutzbedarf von ReplyPilot ausgeschlossen. Für Supportexporte wird ein RheinMain-PGP-Schlüssel eingesetzt.

4. Datenminimierung

- ReplyPilot erhält nur den letzten relevanten Ticketauszug, nicht die vollständige Historie.
- Maschinenseriennummern werden für Telemetrie gehasht.
- IP-Adressen werden nach 24 Stunden gekürzt.
- Anhänge werden nicht an ReplyPilot übertragen.

5. Organisatorische Maßnahmen

- Schulung Supportteam am 22.05.2026: keine privaten, gesundheitlichen oder HR-bezogenen Angaben in CloudSuite erfassen.
- Ticketkategorie `Rechtsfall` nur noch mit manueller Bearbeitung ohne KI-Vorschlag.
- Monatliche Stichprobe von 50 Tickets auf Freitextabweichungen.
- Subprozessor-Änderungen gehen an Legal, DSB und IT Security.

6. Behördenzugriff

CloudSuite verpflichtet sich laut Security Addendum, Behördenanfragen zu prüfen, anzufechten, soweit rechtlich zulässig, und RheinMain zu informieren, soweit kein Verbot besteht. Ein Jahresbericht 2025 liegt als Summary vor. RheinMain fordert für 2026 quartalsweise Aktualisierung oder Negativbestätigung.

7. Offene TOM-Punkte

Punkt	Risiko	Termin
EU-Key-Option technisch und preislich klären	Mittel	15.06.2026
ReplyPilot-Payload-Ma- skierung testen	Hoch	31.05.2026
TicketForge Zugriff deaktiviert bestätigen	Hoch	24.05.2026
Audit-Log-Export automatisieren	Mittel	30.06.2026

Datei: 09_antwortentwurf_aufsichtsbehoerde.md

Antwortentwurf an die Datenschutzaufsicht

RheinMain Präzisionstechnik GmbH Hanauer Landstraße 188 60314 Frankfurt am Main

Frankfurt am Main, 28.05.2026

Ihr Auskunftersuchen vom 12.05.2026, Az. HBDI-4.2-DS-2026-0512-PTG

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir nehmen zu Ihrem Auskunftersuchen fristgerecht Stellung und legen die in der Anlage bezeichnete Dokumentation vor.

Die RheinMain Präzisionstechnik GmbH nutzt CloudSuite Assist zur Bearbeitung von B2B-Kundenkontakten, Supporttickets und Ersatzteilvergängen. Verantwortlicher ist die RheinMain Präzisionstechnik GmbH. Vertragspartner ist CloudSuite Ireland Ltd.; technische Plattformbetreiberin und US-Importeurin ist CloudSuite Assist Inc. Es kommt zu einem Drittlandbezug durch anlassbezogene Supportzugriffe aus den USA, Telemetrieverarbeitung in den USA und das Zusatzmodul ReplyPilot.

Eine frühere Berufung auf Safe Harbor oder EU-US Privacy Shield erfolgt nicht. Die interne Formulierung eines Mitarbeiters, der Anbieter sei "Privacy Shield zertifiziert", war ungenau und ist korrigiert worden.

Für die CloudSuite Assist Inc. haben wir den EU-US Data Privacy Framework-Status zum Stand 17.05.2026 dokumentiert. Die Dokumentation ergibt eine aktive Zertifizierung für CRM-, Support- und Service-Telemetriedaten. Da der konkrete Produktzuschnitt ReplyPilot sowie einzelne Unterauftragsverarbeiter nicht vollständig aus dem DPF-Scope hervorgehen, stützen wir die Verarbeitung nicht pauschal allein auf DPF, sondern dokumentieren ergänzend die Standardvertragsklauseln 2021/914, Modul 2, sowie ein Transfer Impact Assessment.

Für das Zusatzmodul ReplyPilot und den Unterauftragsverarbeiter NorthPeak Analytics LLC haben wir eine Einschränkung beschlossen: Tickets mit erhöhtem Schutzbedarf, Rechtsfallbezug, Personalbezug oder sensiblen Freitextangaben werden nicht an ReplyPilot übermittelt. Der Zugriff des Subprozessors TicketForge LLC ist bis zur Rollenklärung deaktiviert.

Als Anlagen übersenden wir:

1. Transferregister- und VVT-Auszug CloudSuite Assist.
2. DPF-Prüfvermerk mit Scope-Bewertung.
3. SCC-Modul-2-Arbeitsfassung mit Annex-I-III-Übersicht.
4. Transfer Impact Assessment vom 20.05.2026.
5. TOM- und Supplementary-Measures-Vermerk.
6. Subprozessorenübersicht.
7. Maßnahmen- und Reviewplan.

Offen sind derzeit noch die Anbieterbestätigung zum ReplyPilot-Scope, die vollständige Rollenbeschreibung von TicketForge LLC und die technische Bewertung einer EU-Key-Option. Wir haben hierzu verbindliche Fristen gesetzt und werden die Nachweise nachreichen.

Mit freundlichen Grüßen

RheinMain Präzisionstechnik GmbH Geschäftsführung / Datenschutzkoordination

Datei: 10_massnahmenplan_reviewkalender.md

Maßnahmenplan und Review-Kalender

Stand: 21.05.2026

Nr.	Maßnahme	Verantwortlich	Frist	Status
1	Offiziellen DPF-Abruf als PDF/Screenshot archivieren	Legal Operations	24.05.2026	offen
2	CloudSuite-Bestätigung zum ReplyPilot-DPF-Scope anfordern	Einkauf	24.05.2026	angefragt
3	TicketForge-Zugriff technisch deaktivieren lassen	IT Security	24.05.2026	in Umsetzung
4	SCC Annex II mit konkretem Key Management nachschärfen	Datenschutzteam	31.05.2026	offen
5	ReplyPilot-Freixtsperre für sensible Kategorien konfigurieren	Customer Service Ops	31.05.2026	offen
6	Datenschutzinformation B2B-Kontakte aktualisieren	Legal	07.06.2026	offen
7	VVT und Subprozessorenarchiv versionieren	Datenschutzteam	07.06.2026	offen
8	EU-Key-Option wirtschaftlich und technisch bewerten	IT Security / Finance	15.06.2026	offen
9	Monatliche Log-Stichprobe etablieren	IT Security	30.06.2026	geplant
10	Halbjährlicher DPF-/SCC-/TIA-Review	DSB	30.11.2026	geplant

Review-Trigger

- Änderung des DPF-Status von CloudSuite Assist Inc.
- Neuer oder geänderter US-Subprozessor.
- Aktivierung weiterer KI-Funktionen.
- Verarbeitung von Beschäftigtendaten oder besonderen Kategorien.
- Behördenhinweis, EDSA-Leitlinie, EuGH-Entscheidung oder nationale Aufsichtspraxis mit Bezug zu US-Transfers.
- Sicherheitsvorfall oder behördliche Zugriffsmitteilung.

Interne Entscheidung

Bis zum Abschluss der offenen Punkte bleibt CloudSuite Assist im Kernbetrieb freigegeben. ReplyPilot ist eingeschränkt. TicketForge bleibt gesperrt. Der DSB erhält am 30.06.2026 einen Fortschrittsbericht.

CSV-Tabellen

Datei: 08_subprocessor_map.csv

Name	Rolle	Land	Datenarten	Zweck	Transferinstrument	Status	Nächste Aktion
CloudSuite Assist Inc.	Technischer Plattformbetreiber/Importer	USA	CRM-Kontakte Supporttickets Telemetrie	Support und Plattformbetrieb	DPF behauptet plus SCC Modul 2	Gelb	DPF-Scope und Produktabdeckung archivieren
CloudSuite Ireland Ltd.	Vertragspartner/EU Processor	Irland	CRM-Kontakte Supporttickets	Vertragsverwaltung und EU-Betrieb	Kein Drittlandtransfer	Grün	DPA-Rollenbeschreibung anpassen
MainRack GmbH	Hosting-Subprozessor	Deutschland	Produktive Datenbank und Logs	Hosting Frankfurt	Kein Drittlandtransfer	Grün	ISO-Nachweis 2026 ablegen
NorthPeak Analytics LLC	KI-Subprozessor ReplyPilot	USA	Ticketauszuge bis 2000 Zeichen	Antwortvorschlage	SCC-Kette unvollständig	Rot	SCC/TIA Nachtrag und Freitext sperre
TicketForge LLC	Notfall-Wartung	USA	Fehlerlogs und Ticket-ID	Incident Support	Nachweis offen	Rot	Zugriff deaktivieren bis Rollenklärung
TrustLine Dispute Resolution Services	Streitbeilegung	USA	Beschwerdedaten nur im Streitfall	DPF-Beschwerdemechanismus	DPF-spezifisch	Gelb	Kontakt und Prozess in Datenschutz hinweis aufnehmen