

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

Auskunftsersuchen 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 Beschäftigendaten, 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, Beschäftigendatenschutz und internationale Datentransfers

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_dpf_pruefvermerk_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:

| Prüfungslinie | Ergebnis in der Akte |
|-------------------|---|
| Treffername | CloudSuite Assist Inc. |
| 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 |

| Prüfungslinie | Ergebnis in der Akte |
|-----------------------|---|
| HR-Daten | Nicht ausdrücklich umfasst |
| Produktbezug | CloudSuite Assist Platform; ReplyPilot nicht ausdrücklich erwähnt |
| Beschwerdemechanismus | 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 Angemessenheitsbeschlusspfad 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 |

| Feld | Eintrag |
|-----------------|--|
| 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 unterschriftersetzend 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, Zertifikatsspining nicht erforderlich |

| Maßnahme | Anbieterangabe | Bewertung RheinMain |
|--------------------------------|--|---|
| 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-Scopes 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_verschluesselung_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 Nutzerkennung, 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

An den Hessischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit Referat Wirtschaft,
Beschäftigtendatenschutz und internationale Datentransfers

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.

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 | Ticketauszüge bis 2000 Zeichen | Antwortvorschläge | 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 |