

Kurzgutachten

Zeitpunkt der Prüfung

09.02.2009 bis 20.12.2010

Adresse des Antragstellers

Solve.IT GmbH & Co. KG
Maienbeeck 1
24576 Bad Bramstedt

Adresse der Sachverständigen

Rechtsanwalt Stephan Hansen-Oest
Neustadt 56
24939 Flensburg
E-Mail sh@hansen-oest.com

Dipl. Inf. (FH) Andreas Bethke
Papenbergallee 34
25548 Kellinghusen
E-Mail bethke@datenschutz-guetesiegel.sh

Kurzbezeichnung

ImmoSolve Central - Edition ImmoSolve Professional (Version 3)

Detaillierte Bezeichnung

Das IT-Produkt „ImmoSolve Central - Edition ImmoSolve Professional“ ist ein Customer-Relationship-Management (CRM) System, also ein Produkt für die Unterstützung des Vertriebes für die Immobilienbranche. Das Produkt ist speziell auf die Belange der Wohnungswirtschaft abgestimmt. Es bietet Vermarktungs- und Vertriebsprozesse, die zentral und qualitätsgesichert ausgeführt werden um kundenorientierte Prozesse zu unterstützen. Das Produkt ist eine reine Online (webbasierte) Lösung.

Das Produkt ist für folgende Anwendungsfälle konzipiert:

- Interessent sucht Objekt
 - Prüfen ob ein Interessent dem System bereits bekannt ist
 - Neuen Interessenten anlegen
 - Gesuch für einen Interessenten anlegen
 - Liste der passenden Objekte
 - Angebot erstellen
- Objekt sucht Interessent
 - Passende Interessenten ermitteln
 - Angebote an passende Interessenten schicken
- Ein passender Mieter ist gefunden
 - Anderen Interessenten seriell eine Absage erteilen
 - Schritt-für-Schritt-Assistent 'Interessent wird Mieter'
 - Daten überprüfen
 - Mieter anlegen

- Aktivität anlegen
- Angebote deaktivieren
- Gesuche deaktivieren
- Wiedervorlagen bearbeiten
 - Aktivitäten seriell erledigen
 - Ablehnungen erfassen
- Objektverwaltung
 - Detailansicht eines Objekts
 - Bearbeiten von Multimedia-Elementen
 - Hinzufügen von Vermerken
 - Reservieren von Objekten
 - Besichtigungstermine
- Objekte der Internetvermarktung zuordnen
 - Zuordnung zum Vermarktungskanal
- Online-Anfragen verarbeiten
 - Gesuchsanfragen
 - Objektanfragen

Die Zugriffe für die einzelnen Aufgaben der Anwendungsfälle werden durch ein Rollenkonzept realisiert. Die Rollen teilen sich in Manager, Agent, Service und Admin auf, wobei die beiden letzten nur dem Hersteller vorbehalten sind.

Der Hersteller bietet drei Versionen des Produktes ImmoSolve Central an. Das Gutachten umfasst dabei nur die „Pro“-Edition in seiner Standard-Installation. Hierzu hat der Hersteller auf seiner Webseite¹ die Features der einzelnen Editionen gegenübergestellt. Um die Datenschutzfreundlichkeit des Produktes weiter zu optimieren, hat der Anbieter in dieser Liste auch die Features markiert, die nicht mit installiert werden², aber zum Versionsumfang gehören und auf besonderen Kundenwunsch jederzeit kostenlos freigeschaltet werden können.

Weiterhin weist der Hersteller ein Modul namens „Web to Lead“ aus, das ebenfalls ein optionales Modul ist, und das nicht zum Zertifizierungsgegenstand gehört.

Zum Begutachtungsumfang gehört jedoch eine Schnittstelle über die Daten aus einem ERP-System (z.B. einer Wohnungsbaugesellschaft) übernommen werden können und wenn dies möglich ist auch dorthin exportiert werden können.

Ein besonderes Merkmal der Lösung ist seine Flexibilität. Im Standard (Auslieferungszustand) sind die Eingabemasken auf ein datenschutzkonformes Minimum reduziert. Auf Kundenwunsch können Felder hinzugefügt werden, deren Erfordernis dann von der Daten verarbeitenden Stelle geprüft und vertreten werden muss. Begutachtet wurde der Auslieferungszustand.

Objekte werden in der Regel von Interessenten auf Internetplattformen gesucht. Die Plattformen stellen ein Kontaktformular zur Verfügung, das eine eMail erzeugt. Diese eMail wird dann manuell in das System übernommen.

Weiterhin bietet das System eine Importmöglichkeit für Wohnungsobjekte aus den ERP-Systemen von Kunden. Hierfür werden sogenannte ILEC´s (ImmoSolve Local Export Client) verwendet. Diese ILEC´s greifen die Daten per SQL ab und übertragen diese regelmäßig per SFTP; die Nutzung von FTP ist möglich. Die Daten werden vor der Übertragung komprimiert und mit einem Passwort verschlüsselt.

Der Hersteller nutzt die Dienste des Herstellers Amazon Web Service (AWS) und speichert seine Daten in sogenannten Elastic Block Stores (EBS). Dabei sorgt Solve.IT für einen

¹ http://www.solve-it.de/produkt_sub.html

² Es handelt sich dabei um drei sog. „Plug-Ins“, die nicht zum Begutachtungsumfang gehören: Das Standard-Plug-In mit Gesuchsagent, das Customizing Plug-In mit Gesuchsagent und die externe Präsentation im Standardformat.

datenschutzkonformen Einsatz durch Nutzung einer Festplattenverschlüsselung, so dass der unbefugte Zugriff durch Dritte (auch durch AWS) ausgeschlossen ist.

Tools, die zur Herstellung des IT-Produktes verwendet wurden

IDE (Entwicklungsumgebung): Eclipse, IntelliJ

Versionierung: CVS, GIT

Programmiersprachen: JAVA, Groovy, Scala, JavaScript, HTML, XML, XSLT

Datenbank: MySQL

Applikationsserver: Apache Tomcat

Funktionsserver: Liferay Portal, SOLR, Mondrian, JasperReport

Tools: JPivot

Frameworks: Struts, Spring, Hibernate

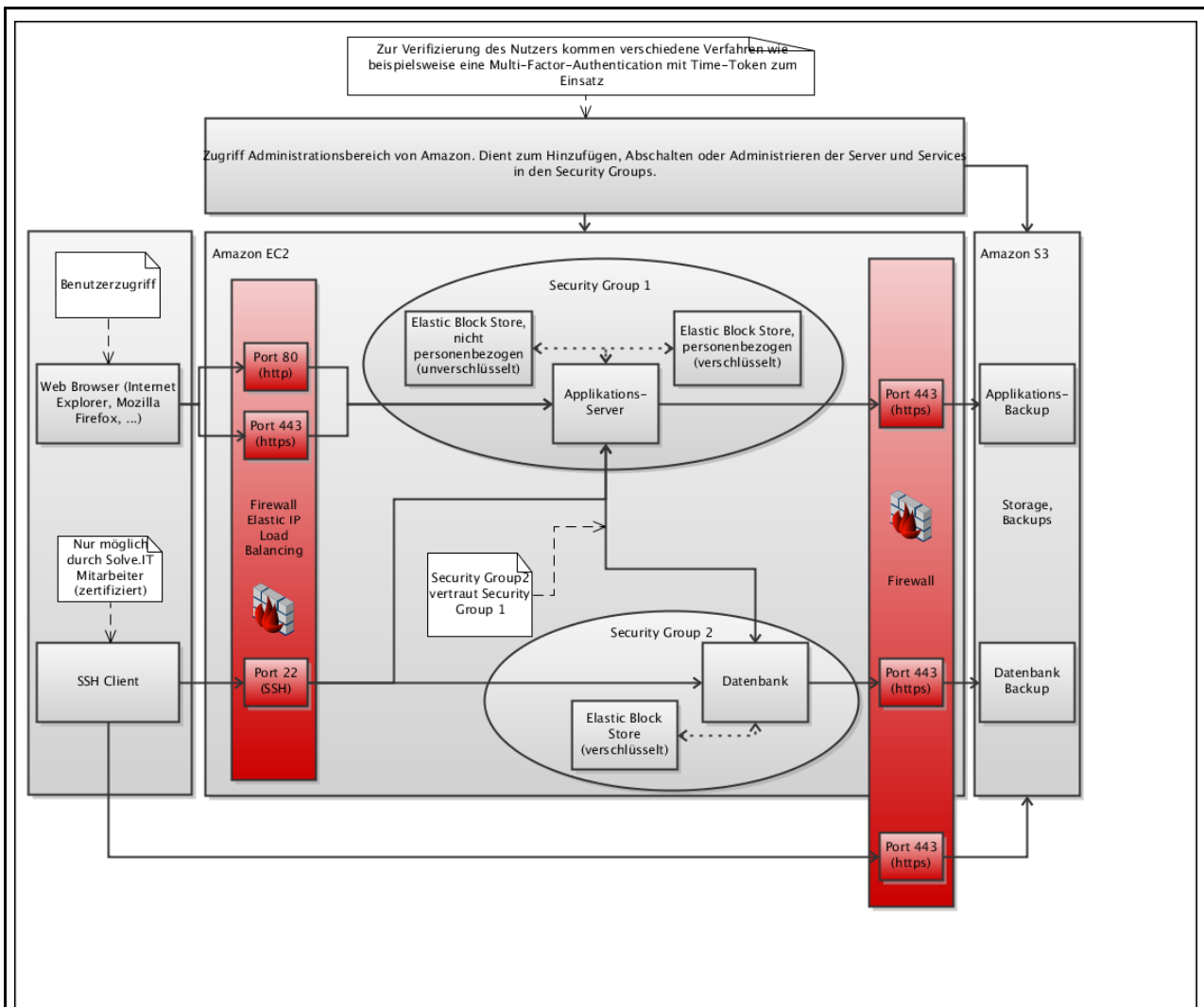
WebServices: Axis 1, CXF

Zweck und Einsatzbereich

Zweck des Produktes ist es, Unternehmen und/oder öffentlichen Stellen aus der Wohnungswirtschaft bei der elektronischen Verwaltung von Wohnraum, Mietern und Wohnrauminteressenten durch eine Software zu unterstützen.

Das Produkt wird insbesondere auch bei öffentlich-rechtlich organisierten Stellen (Körperschaften des öffentlichen Rechts) in Schleswig-Holstein im Bereich der Wohnungswirtschaft eingesetzt. Das Verfahren ist damit grundsätzlich auch für den Einsatz bei öffentlichen Stellen des Landes Schleswig-Holstein geeignet.

Modellierung des Datenflusses



ImmoSolve betreibt bei Amazon von Amazon bereitgestellte, virtualisierte Server mit eigenen IP-Adressen, die durch eine von Amazon zur Verfügung gestellte, virtualisierte Firewall geschützt ist. Die Firewall ist ein elastischer Service von Amazon, der nur durch Zugriffe (geschützt durch das X.509-Zertifikat) von Solve.IT verändert werden kann.

Die Schlüssel und Kennwörter liegen ausschließlich bei Solve.IT und werden nicht auf den Instanzen gespeichert.

Version des Anforderungskatalogs, die der Prüfung zugrunde gelegt wurde

Anforderungskatalog Version 1.2

Zusammenfassung der Prüfungsergebnisse

Bei dem IT-Produkt „ImmoSolve Central - Edition ImmoSolve Professional“ handelt es sich um eine umfangreiche technische Lösung zur Verwaltung von Immobilien bzw. Wohnraum durch öffentliche oder nichtöffentliche Stellen. Die Software berücksichtigt die einschlägigen Voraussetzungen von Datenschutz und Datensicherheit.

Das Produkt verfügt über eine sehr aussagekräftig und didaktisch gute Dokumentation für erste Benutzer des Produkts, aus dem sich die verschiedenen Funktionen einschließlich der

zugehörigen Bildschirmmasken sehr gut erkennen lassen. Darüber hinaus stellt der Hersteller seinen Kunden mit dem Vertrag ein Datenschutzhandbuch in gedruckter Form zur Verfügung. Um die Aktualität zu wahren, ist dieses, so wie die gesamte Dokumentation für die Benutzer in einem Online-Wiki jederzeit abrufbar.

Der Hersteller hat technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz aller Daten getroffen. Die Maßnahmen sind dokumentiert. Die Verantwortlichkeiten innerhalb des Unternehmens für die IT-Sicherheit sind definiert, die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen werden regelmäßig unternehmensintern geprüft und evaluiert.

Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung ist zu berücksichtigen, dass der Zertifizierungsgegenstand ein Produkt ist, das regelmäßig durch Dritte genutzt wird und der Produkthersteller in diesem Zusammenhang als Auftragsdatenverarbeiter tätig wird.

Der vom Produkthersteller verwendete Vertrag kann als vorbildlich bewertet werden. Alle Voraussetzungen des § 17 LDSG-SH und des § 11 BDSG, insbesondere die Voraussetzungen des § 11 Abs. 2 BDSG werden eingehalten. Dies gilt auch für die Nutzung der Amazon-Cloud.

Die bei AWS getroffenen Maßnahmen hat Amazon in dem „AWS_Security_Whitepaper“ dargestellt, das öffentlich zugänglich ist.

Das Rechenzentrum unterliegt einem Audit nach SAS 70 Type II.

Um unbefugte Zugriffe durch Dritte auszuschließen, hat sich der Hersteller für den Einsatz von komplett verschlüsselten virtuellen Festplatten (Elastic Block Stores) nach dem dm-crypt-Verfahren mit der Linux Unified Key Setup („LUKS“)-Erweiterung entschieden, die mit aes-cbc-essiv:sha256-Verschlüsselung arbeitet. Um die Festplatten einzubinden und lesbar zu machen wird ein von Solve.IT vergebenes Kennwort genutzt. Dies geschieht zur Laufzeit des Servers, nachdem dieser von Solve.IT hochgefahren wurde. Ohne Kennwort ist eine Entschlüsselung der Partition nicht möglich.

Aus der Sicht des Applikationsservers erfolgt der weitere Zugriff nur auf die virtuelle Zwischenschicht. Diese virtuelle Zwischenschicht übernimmt dann die tatsächlichen Ver- und Entschlüsselungsvorgänge gegenüber der verschlüsselten Partition. Diese bleibt aber verschlüsselt.

Weiterhin ist anzumerken, dass der Zugriff sowie Änderungen an den Einstellungen (sowohl an den Instanzen, als auch an der Firewall) nur mittels des herstellereigenen X.509-Zertifikats möglich sind.

Alle Zugriffe auf den Server, die Software und die Datenbank (Verbindungszugriffe) werden protokolliert. Die Verbindungszugriffe teilen sich auf in

- a) administrative Zugriffe: Zugriffe durch Mitarbeiter von Solve.IT zur Benutzerverwaltung, Service und Supporttätigkeiten.
- b) Systemzugriffe: automatisierte Zugriffe um die Datenbestände der Mandanten abzugleichen und zu aktualisieren.
- c) Kundenzugriffe: Zugriffe durch Mitarbeiter der Kunden von Solve.IT.

Das Protokoll ist je nach Vorgang durch die Kunden, oder nur für Mitarbeiter von Solve.IT einsehbar.

Um die Vertraulichkeit der Zugriffe bei der Administration durch den Hersteller zum einen und von Kunden auf das Immosolve zum anderen zu gewährleisten, sind Zugriffe standardmäßig über eine SSL-Verschlüsselung (HTTPS) gesichert.

Insgesamt kann dem Produkt eine adäquate Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen bescheinigt werden. Eine vorbildliche Bewertung des Produktes konnte lediglich aus folgenden Gründen nicht erfolgen: Zum einen hat der Produkthersteller keinen unmittelbaren Einfluss darauf, ob die das Produkte einsetzende jeweils verantwortliche Stelle ggf. erforderliche Einwilligungen für die Verarbeitung und Nutzung besonderer Arten personenbezogener Daten (z.B. Schwerbehinderung) tatsächlich in wirksamer Weise einholt. Und zum zweiten werden darüber hinaus an wenigen Stellen im Produkt Freitextfelder eingesetzt, die sinnvoll und erforderlich sein können, deren datenschutzkonformer Einsatz aber nicht vom Produkthersteller überprüft werden kann.

Beschreibung, wie das IT-Produkt den Datenschutz fördert

Besonders hervorzuheben sind neben der ausführlichen und transparenten Dokumentation, die auch Datenschutz- und Datensicherheitsmaßnahmen umfasst, ein datenschutzfreundlicher und datenschutzkonformer Auslieferungszustand, der sich auf wesentliche und notwendige Felder für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten beschränkt.

Der Produkthersteller wird als Auftragsdatenverarbeiter für die verantwortliche Stelle tätig. Um die Zulässigkeitsvoraussetzungen einer Auftragsdatenverarbeitung einhalten zu helfen, hat der Produkthersteller die Klauseln für eine Auftragsdatenverarbeitung in den Vertrag eingearbeitet. Somit sind die Anforderungen an den schriftlichen Auftrag bzw. schriftliche Weisungen i.S.d. § 17 LDSG-SH bzw. § 11 BDSG eingehalten. Der Produkthersteller hat ferner Maßnahmen getroffen, die die Einhaltung der Anforderungen an eine Auftragsdatenverarbeitung insgesamt als vorbildlich ermöglicht haben.

Zu guter letzt sei der vorbildliche Einsatz von Festplattenverschlüsselung hervorzuheben, der den Einsatz des Produktes auch (und insbesondere) in einer Cloud möglich macht, ohne dass der Betreiber Zugriff auf die Daten bekommt.

Hiermit bestätige ich, dass das oben genannte IT-Produkt den Rechtsvorschriften über den Datenschutz und die Datensicherheit entspricht. Die ausführliche Analyse liegt bei.

Ort, Datum

Unterschriften der Sachverständigen