

Vertrag über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten

Zwischen der

Stadt Freiberg
vertreten durch _____,
Heubnerstraße 15
09599 Freiberg

- Verantwortlicher - im Folgenden: **Auftraggeber** genannt -

und der/dem

Vertreten durch _____

- Auftragsverarbeiter - im Folgenden: **Auftragnehmer** genannt -

wird folgender Vertrag über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten abgeschlossen:

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags; fristlose Kündigung

(1) Der Vertrag findet Anwendung auf die Erhebung, Verarbeitung und Löschung (im Folgenden: Verarbeitung) aller personenbezogenen Daten (im Folgenden: Daten), die Gegenstand der Vergabe 02-2020-SOA (Zuschlagerteilung gemäß Leistungsbeschreibung) sind, im Rahmen von deren Durchführung anfallen oder dem Auftragsverarbeiter bekannt werden.

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus der Zuschlagserteilung in Verbindung mit der Leistungsbeschreibung der Vergabe 02-2020-SOA auf die hier verwiesen wird (im Folgenden: Leistungsvereinbarung).

(2) Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der jeweiligen Laufzeit der Leistungsvereinbarung. Die Möglichkeit zur fristlosen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

(3) Der Auftraggeber kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragnehmers gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrages vorliegt, der Auftragnehmer eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragnehmer das Kontrollrecht des Auftraggebers vertragswidrig verweigert. Insbesondere die Nichteinhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten und aus Art.28 DS-GVO abgeleiteten Pflichten stellt einen schweren Verstoß dar.

2. Art und Zweck der Datenerhebung, -verarbeitung oder -nutzung:

(1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten

Der Auftragnehmer übernimmt für den Auftraggeber die Aufnahme, Betreuung und Herausgabe von Fund- und Verwahrtieren. Bei den Arbeiten haben Mitarbeiter des Auftrag-

nehmers Zugriff auf personenbezogene Daten, die einerseits an den Auftraggeber übermittelt werden, andererseits auf den Anlagen des Auftragnehmers gespeichert sind. Eine Erhebung, Nutzung oder Verarbeitung dieser Daten geschieht nur, soweit dies für die Erfüllung der vertraglichen Leistungen unerlässlich ist. Im Rahmen dieser Auftragsverarbeitung ist der Auftraggeber uneingeschränkt Herr des Verfahrens.

(2) Art der Daten

Die Art der zu verarbeitenden personenbezogenen Daten sind folgende:

a. Finder:

Name, Vorname, Geburtsdatum, Anschrift, ggf. Telefonnummer (freiwillig)
Angaben des Finders zum Fund (u.a. Fundtag und -zeit, Fundort, Angaben zum Fundtier (Tierart, Rasse, Farbe, Geschlecht, ggf. Besonderheiten des Fundes)

b. Eigentümer/Besitzer:

Name, Vorname, Anschrift, ggf. Telefonnummer und/oder E-Mail-Adresse (freiwillig)
Angaben des Eigentümers/Besitzers zum Tier (vermisst seit, Tierart, Rasse, Geschlecht, Farbe, Alter, besondere Kennzeichen- z.B. gechipt – Nummer des Chips, ggf. Foto)

c. Sachbearbeiter des Auftraggebers:

Name, Vorname, dienstliche Anschrift sowie Telefonnummer, E-Mail-Adresse

(3) Kategorien betroffener Personen

Betroffene Personenkreise sind:

Finder des Tieres,
(künftiger) Besitzer/Eigentümer des Tieres,
Sachbearbeiter beim Auftraggeber

(4) Übermittlung in Drittländer

Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und darf nur erfolgen, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

3. Technische und organisatorische Maßnahmen (insbesondere Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c und e DS-GVO)

- (1) Der Auftragnehmer wird die in Anlage 1 aufgeführten technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten einhalten und die Einhaltung regelmäßig, wenigstens im Jahresabstand, überprüfen und dokumentieren. Den Nachweis über die Prüfung wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Anforderung überlassen.
- (2) Der Auftragnehmer hat die Umsetzung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten und erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere hinsichtlich der konkreten Auftragsdurchführung zu dokumentieren.

- (3) Der Auftragnehmer hat die Sicherheit gemäß der Artikel 28 Abs. 3 lit. c, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 und Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen (vgl. Anlage 1) um Maßnahmen der Datensicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen.
- (4) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Anlage 1 unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren. Der Auftragnehmer wird nur solche alternativen technischen und organisatorischen Maßnahmen treffen, bei denen die Ausführung der Vorschriften der DS-GVO in ihren jeweils gültigen Fassungen, insbesondere die in der Anlage zu diesem Gesetz genannten Anforderungen gewährleistet sind. Der Auftragnehmer berücksichtigt hierbei die einschlägigen Technischen Richtlinien und Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik.

4. Berichtigung, Einschränkung und Löschung von Daten

- (1) Der Auftragnehmer darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an den Auftragnehmer wendet, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.
- (2) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch den Auftragnehmer sicherzustellen.

5. Qualitätssicherung und sonstige Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer hat zusätzlich zu der Einhaltung der Regelungen dieses Auftrags gesetzliche Pflichten gemäß Art. 28 bis 33 DS-GVO; insofern gewährleistet er insbesondere die Einhaltung folgender Vorgaben:

- a) Schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und Art. 39 DS-GVO ausübt.
- Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme mitgeteilt. Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten wird dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt.
- Als Datenschutzbeauftragte(r) ist beim Auftragnehmer Herr/Frau

V

Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail

bestellt.

Ein Wechsel des Datenschutzbeauftragten ist dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

- Dessen jeweils aktuelle Kontaktdaten sind auf der Homepage des Auftragnehmers leicht zugänglich hinterlegt.
- b) Der Auftragnehmer ist nicht zur Bestellung eines Datenschutzbeauftragten verpflichtet. Als Ansprechpartner beim Auftragnehmer wird Herr/Frau

Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon, E-Mail

benannt.

- c) Die Wahrung der Vertraulichkeit gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DS-GVO.

Der Auftragnehmer setzt bei der Durchführung der Arbeiten nur Beschäftigte ein, die auf die Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. Der Auftragnehmer und jede dem Auftragnehmer unterstellte Person, die Zugang zu personenbezogenen Daten hat, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Auftraggebers verarbeiten einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.

- d) Die Umsetzung und Einhaltung aller für diesen Auftrag erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. c, Art. 32 DS-GVO [Einzelheiten in Anlage 1].
- e) Der Auftraggeber und der Auftragnehmer arbeiten auf Anfrage mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- f) Die unverzügliche Information des Auftraggebers über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie sich auf diesen Auftrag beziehen. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde im Rahmen eines Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahrens in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten bei der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ermittelt.
- g) Soweit der Auftraggeber seinerseits einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde, einem Ordnungswidrigkeits- oder Strafverfahren, dem Haftungsanspruch einer betroffenen Person oder eines Dritten oder einem anderen Anspruch im Zusammenhang mit der Auftragsverarbeitung beim Auftragnehmer ausgesetzt ist, hat ihn der Auftragnehmer nach besten Kräften zu unterstützen.
- h) Der Auftragnehmer kontrolliert regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen, um zu gewährleisten, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen des geltenden Datenschutzrechts erfolgt und der Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet wird.
- i) Nachweisbarkeit der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber im Rahmen seiner Kontrollbefugnisse nach Ziffer 7 dieses Vertrages.

6. Unterauftragsverhältnisse

- (1) Als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die sich unmittelbar auf die Erbringung der Hauptleistung beziehen. Nicht hierzu

gehören Nebenleistungen, die der Auftragnehmer z.B. als Telekommunikationsleistungen, Post-/Transportdienstleistungen, Wartung und Benutzerservice oder die Entsorgung von Datenträgern sowie sonstige Maßnahmen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Belastbarkeit der Hard- und Software von Datenverarbeitungsanlagen in Anspruch nimmt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Datenschutzes und der Datensicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei ausgelagerten Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

(2) Der Auftragnehmer darf Unterauftragnehmer (weitere Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger ausdrücklicher schriftlicher bzw. dokumentierter Zustimmung des Auftraggebers beauftragen.

a) Der Auftraggeber stimmt der Beauftragung der nachfolgenden Unterauftragnehmer zu unter der Bedingung einer vertraglichen Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO:

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Leistung

b) Die Auslagerung auf Unterauftragnehmer oder

der Wechsel des bestehenden Unterauftragnehmers sind zulässig, soweit:

- der Auftragnehmer eine solche Auslagerung auf Unterauftragnehmer dem Auftraggeber eine angemessene Zeit vorab schriftlich oder in Textform anzeigt und
- der Auftraggeber nicht bis zum Zeitpunkt der Übergabe der Daten gegenüber dem Auftragnehmer schriftlich oder in Textform Einspruch gegen die geplante Auslagerung erhebt und
- eine vertragliche Vereinbarung nach Maßgabe des Art. 28 Abs. 2-4 DS-GVO zugrunde gelegt wird.

(3) Die Weitergabe von personenbezogenen Daten des Auftraggebers an den Unterauftragnehmer und dessen erstmaliges Tätigwerden sind erst mit Vorliegen aller Voraussetzungen für eine Unterbeauftragung gestattet.

(4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR stellt der Auftragnehmer die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen sicher. Gleiches gilt, wenn Dienstleister im Sinne von Abs. 1 Satz 2 eingesetzt werden sollen.

(5) Eine weitere Auslagerung durch den Unterauftragnehmer ist nicht gestattet.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

- (1) Der Auftraggeber hat das Recht, im Benehmen mit dem Auftragnehmer Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen. Er hat das Recht, sich durch Stichprobenkontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Vereinbarung durch den Auftragnehmer in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.
- (2) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich der Auftraggeber von der Einhaltung der Pflichten des Auftragnehmers nach Art. 28 DS-GVO überzeugen kann. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die erforderlichen Auskünfte zu erteilen und insbesondere die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nachzuweisen.
- (3) Der Nachweis solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann erfolgen durch
 - die Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gemäß Art. 40 DS-GVO;
 - die Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gemäß Art. 42 DS-GVO;
 - aktuelle Testate, Berichte oder Berichtsauszüge unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzaudatoren, Qualitätsaudatoren);
 - eine geeignete Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz).
- (4) Für die Ermöglichung von Kontrollen durch den Auftraggeber kann der Auftragnehmer einen Vergütungsanspruch geltend machen.

8. Mitteilung bei Verstößen des Auftragnehmers

- (1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DS-GVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen. Hierzu gehören u.a.
 - a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen,
 - b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Auftraggeber zu melden,
 - c) die Verpflichtung, dem Auftraggeber im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen,
 - d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgeabschätzung,
 - e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

- (2) Für Unterstützungsleistungen, die nicht in der Leistungsbeschreibung enthalten oder nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind, kann der Auftragnehmer eine Vergütung beanspruchen.

9. Weisungsbefugnis des Auftraggebers

- (1) Mündliche Weisungen bestätigt der Auftraggeber unverzüglich (mind. Textform).
- (2) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen Datenschutzvorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.
- (3) Weisungsberechtigte Personen des Auftraggebers sind:

1. Jana Lützner, Ordnungsamt – Amtsleiterin, ☎ 03731 273 350

2. Karolina Svecova, Ordnungsamt – Sachgebietsleiterin Ordnungswidrigkeiten/Gewerbe, ☎ 03731 273 361

- (4) Weisungsempfänger beim Auftragnehmer sind:

(Vorname, Name, Organisationseinheit, Telefon)

- (5) Für Weisung zu nutzende Kommunikationskanäle:

(genaue postalische Adresse/ E-Mail/ Telefonnummer)

- (6) Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem Vertragspartner unverzüglich und grundsätzlich schriftlich oder elektronisch die Nachfolger bzw. die Vertreter mitzuteilen. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.

10. Löschung und Rückgabe von personenbezogenen Daten

- (1) Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- (2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangten Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.

- (3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

11. Sonstiges

- (1) Vereinbarungen zu den technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie Kontroll- und Prüfungsunterlagen (auch zu Unterauftragnehmern) sind von beiden Vertragspartnern für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren.
- (2) Sollte das Eigentum oder die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu verständigen.
- (3) Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts i. S. v. § 273 BGB wird hinsichtlich der für den Auftraggeber verarbeiteten Daten und der zugehörigen Datenträger ausgeschlossen.
- (4) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt werden. Dasselbe gilt für den Fall, dass dieser Vertrag eine Regelungslücke enthält. Die Vertragspartner verpflichten sich, anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung einer Regelungslücke eine neue Bestimmung zu treffen, die dem am nächsten kommt, was die Vertragspartner ursprünglich vereinbaren wollten oder vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke erkannt hätten.
- (5) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein. Dies gilt auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses selbst.
- (6) Eine teilweise oder vollständige Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag ist jeweils nur mit Einwilligung der anderen Vertragspartei zulässig.

Ort, Datum

Ort, Datum

Auftraggeber

Auftragnehmer

Anlage 1: Technisch-Organisatorische Maßnahmen

Technische und organisatorische Maßnahmen gemäß DSGVO

1. Vertraulichkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

Zutrittskontrolle:

Zugangskontrolle:

Speicherkontrolle:

Zugriffskontrolle:

Trennungskontrolle:

Pseudonymisierung (Art. 32 Abs. 1 lit. a DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO):

2. Integrität (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO, § 64 III BDSG)

Weitergabekontrolle/Transportkontrolle:

Übertragungskontrolle:

Eingabekontrolle/Benutzerkontrolle:

Datenintegrität:

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. b DS-GVO)

Verfügbarkeitskontrolle und rasche Wiederherstellbarkeit (Art. 32 Abs. 1 lit. c DS-GVO):

Zuverlässigkeit:

4. Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art. 32 Abs. 1 lit. d DS-GVO; Art. 25 Abs. 1 DS-GVO)

Datenschutz-Management:

Incident-Response-Management:

Auftragskontrolle:
