

imc Learning Suite & Process Guide im Rahmen des Datenschutzes

imc Learning Suite & Process Guide im Rahmen des Datenschutzes

Autor(en): Lia Ghiță, Dr. Peter Zönnchen
Datum: 23.11.2020

Dokument	Beschreibung
Version	14.8
Status (Entwurf / Überprüfung / Finalisierung)	Finalisierung
Kontaktperson(en)	Dr. Julia Scheller, Dr. Peter Zönnchen

Historie	Status	Wer
12.04.2018	Entwurf	Lia Ghiță
02.11.2020	Finalisierung	Dr. Peter Zönnchen
23.11.2020	Finalisierung	Dr. Peter Zönnchen

Inhalt

1	Einleitung	4
2	Das Recht, vergessen zu werden	5
2.1	imc Learning Suite	5
2.2	imc Learning Portal	9
2.3	imc Process Guide	10
2.4	imc Learning Apps	11
3	Einfacher Zugriff auf die eigenen Daten	12
3.1	imc Learning Suite	12
3.2	imc Process Guide	12
4	Das Recht auf Datenübertragbarkeit	14
5	Zustimmung zur Verwendung von Cookies	16
6	Prozesse und Systemkonfiguration	17
7	Besondere Erwägungen	18

1 Einleitung

Datenschutz war schon immer ein wichtiger Bestandteil aller imc-Produkte und es war stets unser Ziel den bestmöglichen Datenschutzstandard zu gewährleisten.

Die Europäische Kommission hat im Januar 2012 ihre [EU-Datenschutzreform](#) vorgelegt, um Europa fit für das digitale Zeitalter zu machen. Diese Verordnung gilt ab dem 25. Mai 2018.

Die imc hat daraufhin die neuen datenschutzrechtlichen Anforderungen analysiert und notwendige Änderungen an den imc-Produkten vorgenommen. Dies dient unseren Kunden dazu, bei Inkrafttreten der Verordnung mit allen imc-Produkten konform zu sein.

Die wichtigsten regulatorischen Anforderungen werden im Folgenden kurz dargestellt. Einzelheiten finden Sie in den entsprechenden Abschnitten des vorliegenden Dokuments.

Das Recht, vergessen zu werden

Wenn eine Person nicht mehr möchte, dass ihre Daten verarbeitet werden, und - wenn es keinen berechtigten Grund zur Aufbewahrung gibt - werden diese Daten gelöscht. Hierbei geht es um den Schutz der Privatsphäre des Einzelnen, nicht um das Löschen vergangener Ereignisse oder die Einschränkung der Pressefreiheit. Dieser Aspekt spiegelt sich in den imc-Produkten wider, indem der Benutzer die Löschung der Daten aus dem System beantragen kann, sowie in der Möglichkeit, dass der Administrator einen Benutzer aus dem Backend entfernt.

Einfacherer Zugriff auf die eigenen Daten

Einzelpersonen erhalten mehr Informationen darüber, wie ihre Daten verarbeitet werden. Diese Informationen sind klar und verständlich verfügbar. Ein Recht auf Datenübertragbarkeit wird es Einzelpersonen erleichtern, personenbezogene Daten zwischen verschiedenen Dienst Anbietern zu übertragen.

Hinzu kommen Aspekte, die in die Prozesse von imc integriert wurden:

Das Recht, zu erfahren, wann und ob Daten gehackt wurden.

Unternehmen und Organisationen müssen die nationalen Aufsichtsbehörden über Datenverstöße, die Personen gefährden, informieren und der betroffenen Person alle Verstöße mit hohem Risiko so schnell wie möglich mitteilen, damit die Nutzer geeignete Maßnahmen ergreifen können.

Privacy by Design / Privacy by Default

Privacy by design (Datenschutz durch Technikgestaltung) und Privacy by default (Datenschutz durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen) sind nun wesentliche Elemente der EU-Datenschutzvorschriften. Datenschutzgarantien werden bereits im frühesten Entwicklungsstadium in Produkte und Dienste eingebaut, und datenschutzfreundliche Standardeinstellungen sind die Regel - zum Beispiel in sozialen Netzwerken oder mobilen Anwendungen.

2 Das Recht, vergessen zu werden

2.1 imc Learning Suite

Die imc Learning Suite bietet dem Nutzer die Möglichkeit, die Löschung seiner persönlichen Daten zu beantragen. Es kann konfiguriert werden, ob diese Option in der Navigation angezeigt werden soll oder nicht.

Das Löschen eines Benutzers kann auch durch einen Administrator aus dem Backend heraus ausgelöst werden.

Die Learning Suite bietet zwei Löschstufen:

- **Anonymisierung der Benutzerdaten:**
Alle persönlichen Daten werden verschlüsselt und neue, zufällige IDs für die einzelnen Benutzer generiert.
- **Vollständige Löschung:**
Hierbei wird der Benutzerdatensatz vollständig gelöscht. Wenn diese Option aktiviert wird, wird ebenfalls die Lernhistorie für den betroffenen Benutzer gelöscht.

Wenn eine Löschung der Daten angestoßen wird, werden die folgenden Daten IMMER aus dem System entfernt:

Entwicklungspläne, Gästebuch, Chats, Adressbuch, Benutzerprofil, Erfahrungen: Pfade und Badges, Jobprofile und Fähigkeiten, Persönliche Benachrichtigungen, Gespeicherte Suchprofile, Spalteneinstellungen in den Suchen, Favoriten, Ressourcenmanagement-Zuweisungen, Report-favoriten, Reportabonnements, Stellen, Abstimmungen in Umfragen, persönliche Termine.

Die folgenden Daten werden nur gelöscht, wenn die vollständige Löschung aktiviert ist:

Lernhistorie, Test- und Feedback-Ergebnisse

Folgende Daten werden nicht gelöscht, der Autor wird jedoch als gelöschter Benutzer angezeigt:

Foren, Pinnwände, Wikis, Dokumentenarchive, über die imc Learning Suite erstellte Konten auf externen Systemen wie Mahara, GoToMeeting/GoToWebinar, LTI, Adobe-Meetings.

Es gelten folgende Überlegungen und Hinweise:

- Beiträge des Nutzers unter Social Media gehören der Community und werden nicht entfernt.
- Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, keine persönlichen Informationen in Kommentaren oder Beiträgen anzugeben.
- Der Kunde ist für die Verwaltung der auf externen Systemen angelegten Konten verantwortlich.

Diese Aspekte wurden in die Standard-Datenschutzrichtlinie der imc Learning Suite aufgenommen.

Folgende Daten im Datenordner des Systems werden im Rahmen des Löschvorgangs entfernt, wenn ein Löschauftrag eines Benutzers registriert wird (imc Learning Suite Datenordner Inhalt):

person - personimport – csv

gruppe – groupimport

profilbild

kompetenz

kurs – Logs

person - personimport- csv_source und Logs

serienbrief

stellen – positionimport

assignmentimport

osreport – Abonnements

dbarchive - interne und Systemmeldungen

Es gelten folgende Überlegungen und Hinweise:

- Um sicherzustellen, dass keine Daten verloren gehen, führen Sie eine Sicherung durch.
- Stellen Sie außerdem sicher, dass gelöschte Benutzer nicht mehr in einem führenden Benutzerverzeichnis (z.B. LDAP/Active-Verzeichnis) enthalten sind.

Zusätzliche Konfigurationsmöglichkeiten

Um unsere Kunden bei der Pflege von Daten zu unterstützen, die für die Einhaltung anderer Vorschriften erforderlich sind, bietet die imc Learning Suite nun die Möglichkeit, einen Zeitrahmen in Monaten zu definieren, auf dessen Basis die Daten im System gehalten werden, während der Benutzer auf passiv gesetzt wird.

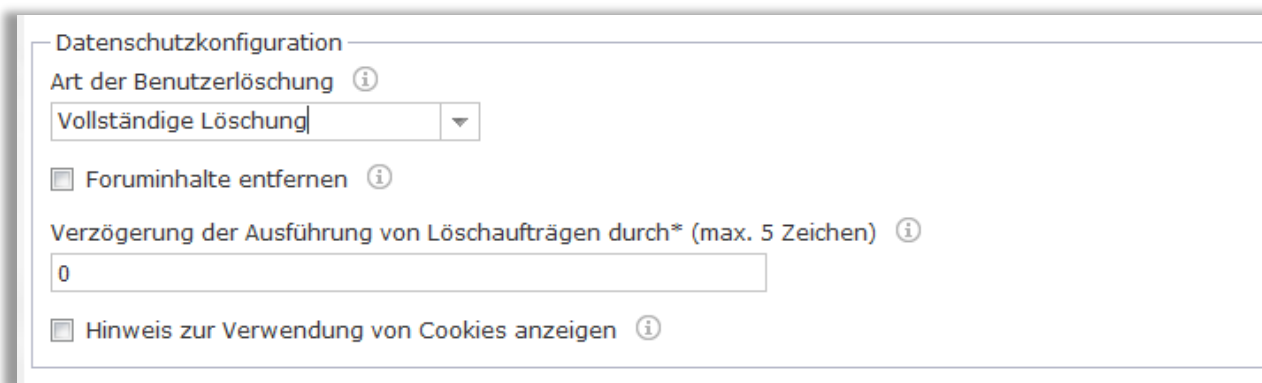
Diese Einstellung wird nicht zum Zeitpunkt der Anforderung, sondern zu dem Zeitpunkt berücksichtigt, an dem die Löschung durchgeführt wird.

Hinweis für Berater:

Sie können den Löschvorgang so konfigurieren, dass er nach dem Personenimport ausgeführt wird, um Überschneidungen zu vermeiden.

Die entsprechenden Einstellungen sind auf der Registerkarte „Funktionalitäten und Einstellungen“ im Mandanten-Management verfügbar.

Im gleichen Abschnitt wird eine zusätzliche Konfiguration eingeführt, die es dem Kunden erlaubt, festzulegen, ob die Forenbeiträge und Antworten in den Anonymisierungs-/Löschungsprozess einbezogen werden sollen. Daraufhin gehen die Inhalte solcher Beiträge verloren.



Datenschutzkonfiguration

Art der Benutzerlöschung ⓘ
Vollständige Löschung ▼

☐ Foruminhalte entfernen ⓘ

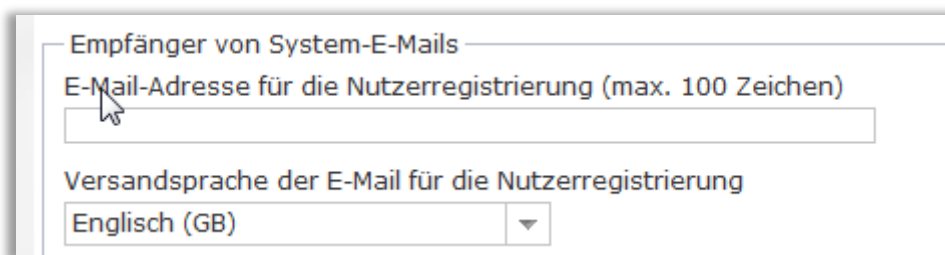
Verzögerung der Ausführung von Löschaufträgen durch* (max. 5 Zeichen) ⓘ
0

☐ Hinweis zur Verwendung von Cookies anzeigen ⓘ

Abb. 2.1: Mandanten-Management, Abschnitt „Datenschutzkonfiguration“

Zusätzliche Überlegungen

Wenn ein Benutzer die Löschung seines eigenen Kontos beantragt, wird eine E-Mail an den Verantwortlichen mit dieser Anfrage gesendet. Auf Mandantenebene kann eine solche Empfänger E-Mail-Adresse definiert werden, ansonsten wird die in der businessprocess.xml für die gleiche Rolle definierte E-Mail-Adresse verwendet.



Empfänger von System-E-Mails

E-Mail-Adresse für die Nutzerregistrierung (max. 100 Zeichen)
[Text input field]

Versandsprache der E-Mail für die Nutzerregistrierung
Englisch (GB) ▼

Abb. 2.2: Mandanten-Management, Abschnitt „Empfänger von System-E-Mails“

In der E-Mail wird darauf hingewiesen, dass die Löschung durch den Benutzer beantragt wurde, wobei auch darauf hingewiesen wird, dass die verantwortliche Person sich bei Bedarf darum kümmert, externe Systeme über die Löschung des Benutzers zu informieren.

Der Hinweis, der beim Löschen eines Benutzers aus dem Backend heraus angezeigt wird, wird ebenfalls um diese Meldung erweitert.

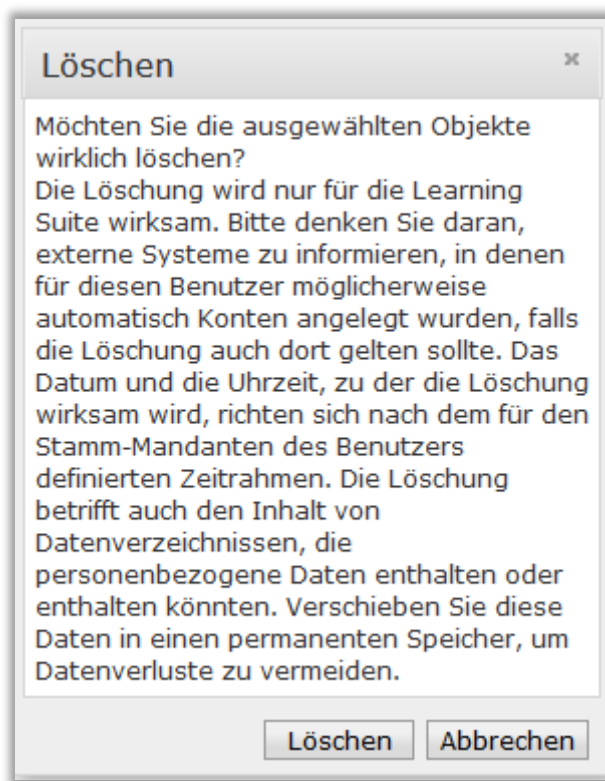


Abb. 2.3: Dialog „Löschen“

Nachweis der Löschung

Wenn der Löschvorgang für einen bestimmten Benutzer im System gestartet wird, erhalten Sie einen Protokolleintrag, der den Start des Prozesses bestätigt. Ein zusätzlicher Protokolleintrag wird zum Zeitpunkt des Abschlusses des Prozesses zur Verfügung gestellt.

Der Protokolleintrag kann über die ID des gelöschten Benutzers gefunden werden

Behandlung von fehlgeschlagenen Löschungen

Es ist möglich, dass der Löschvorgang nicht abgeschlossen werden kann. In einem solchen Fall werden die Änderungen zurückgesetzt und der Verantwortliche per E-Mail über die Notwendigkeit informiert, den Löschvorgang aus dem Backend erneut zu starten.

2.2 imc Learning Portal

Benutzer können die Löschung ihres Accounts auch über das imc Learning Portal beantragen.

Bei der Anforderung der Löschung wird der Benutzer aufgefordert, sein Passwort (für die lokale und LDAP-Authentifizierung) als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme zu bestätigen.

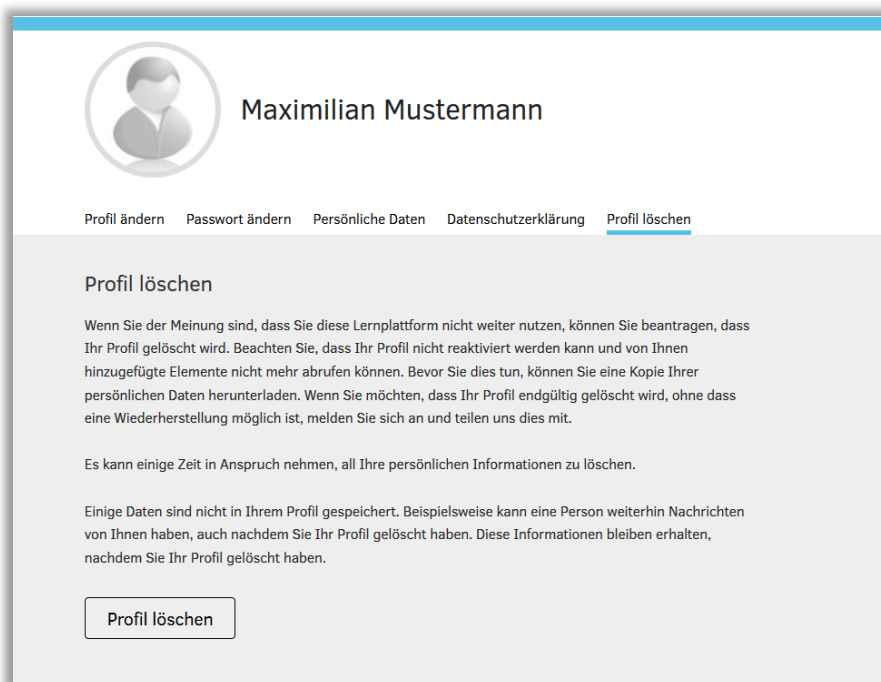


Abb. 2.4: Dialog „Profil löschen“

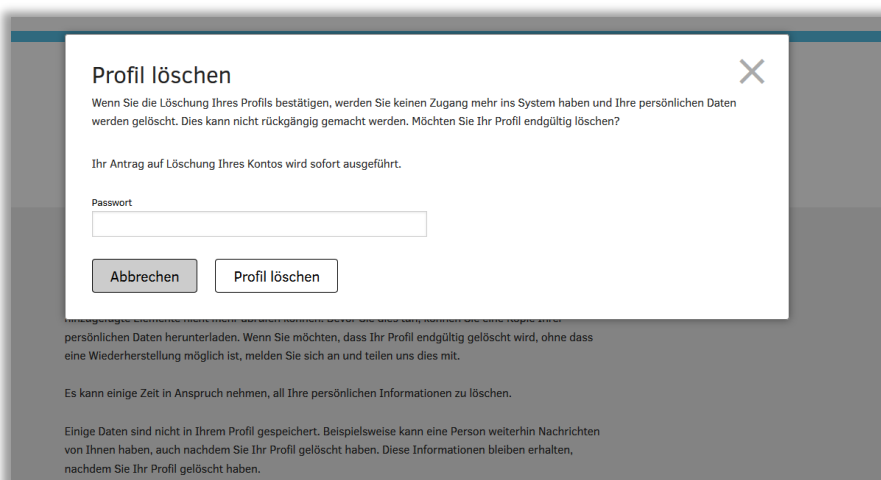


Abb. 2.5: „Profil löschen“ bestätigen

2.3 imc Process Guide

Der imc Process Guide bietet dem Nutzer die Möglichkeit, die Löschung seiner persönlichen Daten zu beantragen.

- Wenn der Datenlöschvorgang angestoßen wird, werden die folgenden Daten aus dem System entfernt:
Benutzerprofil, persönliche Notizen, protokollierte Aktivitäten und Bestätigungen.
- Folgende Daten werden nicht gelöscht, aber der Autor wird als gelöschter Benutzer angezeigt:
Als Autor erstellte Inhalte, Konversationen mit Autoren.

Bei der Anforderung der Löschung wird der Benutzer aufgefordert, sein Passwort (für die lokale und LDAP-Authentifizierung) als zusätzliche Sicherheitsmaßnahme zu bestätigen.

Maximilian Mustermann

Profil Passwort ändern Persönliche Daten Benutzerkonto löschen

Benutzerkonto löschen

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie diese Anwendung nicht weiter nutzen, können Sie beantragen, dass Ihr Profil gelöscht wird. Beachten Sie, dass Ihr Profil nicht reaktiviert werden kann und von Ihnen hinzugefügte Elemente nicht mehr abrufen können. Bevor Sie dies tun, können Sie eine Kopie Ihrer persönlichen Daten herunterladen. Wenn Sie möchten, dass Ihr Profil endgültig gelöscht wird, ohne dass eine Wiederherstellung möglich ist, melden Sie sich an und teilen uns dies mit.

Es kann einige Zeit in Anspruch nehmen, all Ihre persönlichen Informationen zu löschen.

Einige Daten sind nicht in Ihrem Profil gespeichert. Diese Informationen bleiben erhalten, nachdem Sie Ihr Profil gelöscht haben.

[Profil löschen](#)

Abb. 2.6: Dialog „Benutzerkonto löschen“

Benutzerkonto löschen

Wenn Sie die Löschung Ihres Profils bestätigen, werden Sie keinen Zugang mehr ins System haben und Ihre persönlichen Daten werden gelöscht. Dies kann nicht rückgängig gemacht werden. Möchten Sie Ihr Profil endgültig löschen?

Passwort

[Abbrechen](#) [Profil löschen](#)

Profil endgültig gelöscht wird, ohne dass eine Wiederherstellung möglich ist, melden Sie sich an und teilen uns dies mit.

Es kann einige Zeit in Anspruch nehmen, all Ihre persönlichen Informationen zu löschen.

Einige Daten sind nicht in Ihrem Profil gespeichert. Diese Informationen bleiben erhalten, nachdem Sie Ihr Profil gelöscht haben.

[Profil löschen](#)

Abb. 2.7: „Benutzerkonto löschen“ bestätigen

Nachweis der Löschung

Wenn der Löschvorgang für einen bestimmten Benutzer im System gestartet wird, erhalten Sie einen Protokolleintrag, der den Start des Prozesses bestätigt. Ein zusätzlicher Protokolleintrag wird zum Zeitpunkt des Abschlusses des Prozesses zur Verfügung gestellt.

Der Protokolleintrag kann über die ID des gelöschten Benutzers gefunden werden.

2.4 imc Learning Apps

Die mobilen Apps und die Windows Learning App bieten dem Benutzer nicht die Möglichkeit, die Löschung des Accounts zu beantragen.

3 Einfacher Zugriff auf die eigenen Daten



3.1 imc Learning Suite

Die imc Learning Suite bietet mit ihrer Datenschutzerklärung detaillierte Informationen darüber, wie die Daten im Rahmen des Lernmanagements im System verarbeitet werden. Die Datenschutzerklärung kann bei der ersten Anmeldung am System angezeigt werden und muss zwingend bestätigt werden, um eine kontinuierliche Nutzung des Systems zu ermöglichen.

Sie kann pro Mandant konfiguriert werden. Eine Systemfunktion zur späteren Überprüfung und Rücknahme der Einwilligung ist ebenfalls über die Konfiguration verfügbar.

Die Funktionalität ist in der imc Learning Suite, dem imc Learning Portal und den Mobile Apps verfügbar.

Die Windows-Applikation erfordert derzeit, dass der Nutzer sich bei seiner ersten Anmeldung in der imc Learning Suite anmeldet.

3.2 imc Process Guide

Der imc Process Guide bietet mit der Datenschutzerklärung detaillierte Informationen darüber, wie personenbezogene Daten im System verarbeitet werden. Die Datenschutzerklärung ist über die Profilseite zugänglich.

Anmelden Registrieren

Datenschutzerklärung akzeptieren

Profil aktualisieren

Bild, Client title, Titel, Vorname, Nachname, E-Mail, Nummer, Position, Unique student identifier (USI), Land, Firma, Anrede des Vorgesetzten, Vorname des Vorgesetzten, Nachname des Vorgesetzten, E-Mail des Vorgesetzten, Standardsprache gesendeter E-Mails

Ort, Department, Geschlecht, Bevorzugte Durchführungssprache, Passwortänderung bei nächstem Login, Wechselrisiko, Reisebereitschaft, Anmeldename, Kennwort, Authentifizierungsart, Onlinestatus anzeigen, Infomail senden, Benutzerzeitzone, Interne E-Mail extern weiterleiten, Hinweis anzeigen beim Eingang neuer E-Mails mit hoher Wichtigkeit, Hinweis anzeigen beim Eingang neuer E-Mails, Als E-Mail-Empfänger ausschließen, Administratoren-E-Mails senden, Buchungsbevollmächtigter, Authentifizierungsstatus, Kostenstelle, CSV-ID, LDAP-ID, ERP-ID, ERP-System-ID, Art der Deregistrierung, Registriert bis (Soll-Datum)

Datenschutzerklärung ablehnen Datenschutzerklärung akzeptierenImpressum Nutzungsbedingungen

Deutsch English (US) English (UK) Español Français Italiano

Abb. 3.1: Datenschutzerklärung

4 Das Recht auf Datenübertragbarkeit

Im Hinblick auf die Datenübertragbarkeit bietet die imc Learning Suite den Anwendern die Möglichkeit, einen persönlichen Datenbericht anzufordern, der per E-Mail zugestellt wird.

Der Bericht enthält folgende Daten:

Entwicklungspläne, Gruppenzuordnung, Gästebuch, Foren, Chats, Pinnwand, Wikis, Adressbuch, Benutzerprofil, Abstimmungen in Umfragen, Jobprofile und Fähigkeiten, Kommentare zu Kompetenzen, Persönliche Benachrichtigungen, Gespeicherte Suchprofile, Spalteneinstellungen in der Suche, Favoriten, Ressourcenverwaltung von Personen, Stellen, Bewertungen, Test- und Feedbackergebnisse, SCO-Status in Kursen und Katalogen, AU-Status in Kursen und Katalogen, OJTs, Ergebnisse des Trainingsmoduls, Persönliche Termine, Kurs-, Kursvorlagen- und Programmfortschritt und -historie, Medienabschlüsse im Katalog, Gamifikation: Erfahrungen und Badges.

Dr. Maximilian Mustermann				
Skills				
name	level_1	level_2	confirmation_status	schedule_date
MS Excel	99	0	Unknown	01-Feb-2018
MS Word	100	0	Unknown	
MS PowerPoint	99	49	Unknown	29-Jan-2018
Information Security Compliance	0	0	Confirmed	
Managing Risk	0	0	Unknown	
Rhetoric	0	75	Confirmed	
Project Management	80	33	Unknown	
Core Project Management skills	0	0	Unknown	
- Advanced Health & safety	0	100	Confirmed	06-Feb-2018
- COSHH	49	0	Unknown	
- Equality & Diversity	0	100	Confirmed	
- Information governance	0	0	Unknown	
- MHA and Legal frameworks	0	0	Unknown	
Employee development	50	0	Unknown	
Business orientation	66	0	Unknown	
Advertising (OpenScout 3.1)	0	0	Unknown	
Identify and counter money laundering	99	0	Unknown	
Excel DO TEST	79	0	Unknown	
Excel	100	0	Unknown	
Business English	49	100	Confirmed	24-Aug-2018
Business English	0	0	Unknown	

Abb. 4.1: Datenbericht

Im imc Learning Portal ist der Navigationseintrag, mit dem der Benutzer den Bericht anfordern kann in der Datei `navigation.xml` konfigurierbar.



Maximilian Mustermann

Profil ändern Passwort ändern **Persönliche Daten** Datenschutzerklärung Profil löschen

Sie können eine Kopie Ihrer persönlichen Daten, die im System gespeichert sind, anfordern. Nach der Anforderung werden Ihre Daten vorbereitet.
Sie erhalten eine E-Mail mit dem beigefügten Bericht, sobald der Prozess abgeschlossen ist.

Was ist in dem Bericht enthalten?

 Persönliche Daten wie Vorname, Nachname und E-Mail-Adresse. Es enthält auch Einträge aus Ihrem Adressbuch.	 Gruppen, denen Sie angehören
 Termine	 Lerndaten von AICC und SCORM WBTs
 Ihre Lernhistorie	 Jobprofile und Skills
 Übertragene Tests und Feedback	 Community-Inhalte
 Übertragene Bewertungen (stars)	 Gamification
 Gespeicherte Suchprofile	 Beurteilungen
 On-the-job training	 Favoriten
 Umfragen, an denen Sie teilgenommen haben	 Ressourcen-Zuweisungen
 Persönliche Nachrichten, die Sie gesendet oder erhalten haben	

Persönliche Daten anfordern

Abb. 4.2: Persönliche Daten

Diese Funktionalität ist in der imc Learning Suite, dem imc Learning Portal, den Mobile Apps und dem Process Guide verfügbar. Die Funktionalität steht in der Desktop-App jedoch nicht zur Verfügung.

Für den Process Guide werden folgenden Informationen im Bericht bereitgestellt:

- Benutzerprofil, persönliche Notizen, protokollierte Aktivitäten und Bestätigungen.

5 Zustimmung zur Verwendung von Cookies

Das imc Learning Portal und der imc Process Guide informieren den Benutzer über die Verwendung von Cookies beim ersten Zugriff auf das System über eine beliebige URL (falls in den aktuellen Browsereinstellungen noch kein Cookie gespeichert ist).

Auch die Desktop-App wird in der kommenden Version um diese Funktionalität erweitert.

Die Cookie-Richtlinie kann über eine mit der Benachrichtigung verknüpfte URL aufgerufen werden. Eine systemweite Standardrichtlinie ist definiert und kann bei Bedarf angepasst werden.

Es ist keine formelle Vereinbarung erforderlich. Die Zustimmung gilt als erteilt, wenn der Nutzer die Anwendung weiter nutzt.

Die Meldung wird angezeigt, solange der Benutzer diese nicht manuell schließt.

Es kann auf Mandantenebene aus der imc Learning Suite heraus konfiguriert werden, ob diese Benachrichtigung im imc Learning Portal angezeigt wird oder nicht. Der Client-Parameter in der URL erlaubt, dass die entsprechende Konfiguration für den angegebenen Mandanten berücksichtigt wird.

Die Benachrichtigung wird nur im imc Learning Portal angezeigt, da die imc Learning Suite keine anderen Cookies als die unbedingt notwendigen Cookies verwendet.

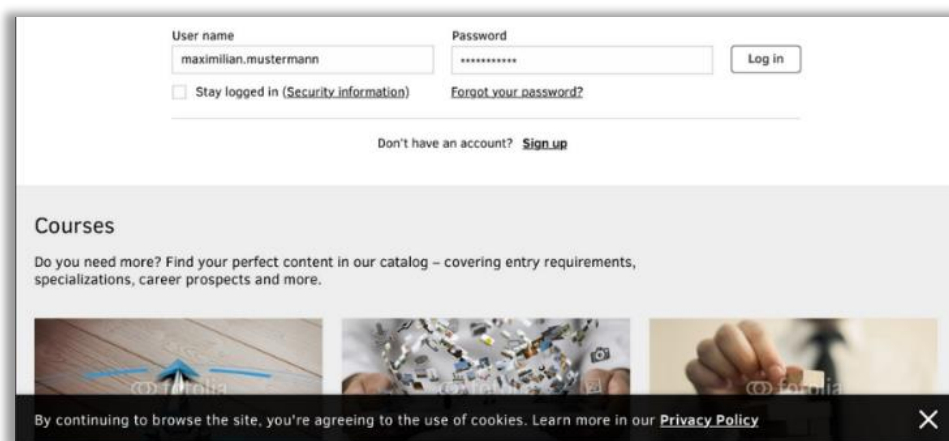


Abb. 5.1: Information über die Verwendung von Cookies

6 Prozesse und Systemkonfiguration

Die folgende Tabelle enthält alle relevanten Einstellungen zur Einhaltung des Datenschutzes und von wo aus sie aktiviert werden können:

KONFIGURATION	BESCHREIBUNG	WO?
Datenschutzrichtlinie	Möglichkeit, eine Richtlinie zu erstellen, mit der die Benutzer beim ersten Login einverstanden sein müssen	Businessprocess.xml
Hinweis auf Cookie anzeigen	Die Möglichkeit zu definieren, ob die Cookie-Benachrichtigung angezeigt wird	ILS Mandanten-Einstellung
Vollständige Löschung erlauben	Möglichkeit der Auswahl einer Löschart	ILS Mandanten-Einstellung
Persönliche Daten anfordern	Die Möglichkeit, einen Bericht über die persönlichen Daten per Post anzufordern	navigation.xml/ILS navigation
Foreninhalt entfernen	Möglichkeit zu wählen, ob Foreninhalte auch dann entfernt werden sollen, wenn ein Benutzer aus dem System entfernt wird.	ILS Mandanten-Einstellung
Datenschutzerklärung anzeigen/ablehnen	Die Anzeige der bereits vereinbarten Police mit der Möglichkeit des Rücktritts	navigation.xml/ILS navigation
Löschen eines Accounts	Die Möglichkeit, die Löschung des Accounts durch den Nutzer zu beantragen.	navigation.xml/ILS navigation

7 Besondere Erwägungen



Neben der Einhaltung der Allgemeinen Datenschutzverordnung gibt es weitere Aspekte, die vom Produkt nicht kontrolliert werden können. Diese Aspekte müssen von jedem Kunden im Rahmen seiner eigenen Prozesse behandelt werden.

Benutzerimport

Beim Löschen eines Benutzers werden die Personen-Importdateien gelöscht. Es muss jedoch sichergestellt sein, dass der gelöschte Benutzer auch aus weiteren Importen entfernt wird.

Externe Systeme

Wie im entsprechenden Kapitel beschrieben, müssen externe Systeme unabhängig voneinander benachrichtigt werden, falls Datensätze entfernt werden sollen.

Aktualisierungen der Datenschutzbestimmungen

Die imc Learning Suite stellt ein Update der Standard-Datenschutzrichtlinie zur Verfügung. Es obliegt jedoch dem Kunden sicherzustellen, dass die Richtlinien aktualisiert werden, so dass die den Benutzern zur Verfügung gestellten Informationen korrekt sind und den Besonderheiten der jeweiligen Organisation entsprechen.