

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die RESERViSiON GmbH, Seestraße 29, 64354 Reinheim (im Folgenden: Lizenzgeber) vermietet an den Lizenznehmer für die Laufzeit dieser Vereinbarung die Software RESERViSiON inkl. zugehöriger Apps und Widgets (im Folgenden insgesamt: Software).
- (2) Die Software ermöglicht Unternehmen aus dem gastronomischen Bereich ein fortschrittliches Gästemanagement (eine genaue Leistungsbeschreibung finden sie unter <http://www.reservation.de>). Für die Beschaffenheit der Software ist die bei Vertragsschluss gültige dem Lizenznehmer zur Verfügung stehende Leistungsbeschreibung abschließend maßgeblich. Eine darüber hinausgehende Beschaffenheit der Software schuldet der Lizenznehmer nicht. Eine solche Verpflichtung kann der Lizenznehmer insbesondere nicht aus anderen Darstellungen der Software in öffentlichen Äußerungen oder in der Werbung des Lizenzgebers, sowie dessen Angestellten oder Vertriebspartner herleiten, es sei denn, der Lizenzgeber hat die darüber hinausgehende Beschaffenheit ausdrücklich schriftlich bestätigt.
- (3) Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Überlassung der Software auf Zeit durch den Lizenzgeber zur Nutzung durch den Lizenznehmer für eigene Zwecke über eine Datenfernverbindung. Eine Installation der Software auf Hardware des Lizenznehmers erfolgt nicht.
- (4) Nicht Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Erbringung von Dienstleistungen wie etwa Schulungen, Erstellung individueller Programmanpassungen, Beratungsleistungen, usw.

§ 2 Softwareüberlassung; Hardware

- (1) Die Software wird dem Lizenznehmer ab dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses unter <https://www.login.reservation.com> zur Verfügung gestellt.
- (2) Der Lizenznehmer kann die Software über einen Internet-Browser (Firefox, Chrome oder Safari in der aktuellsten Fassung) nutzen. Die Software verbleibt auf dem Server des Lizenzgebers und wird an der Schnittstelle des vom Lizenzgeber betriebenen Datennetzes zum Internet zur Nutzung bereitgestellt. Vom Lizenzgeber nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Lizenznehmers und dem vom Lizenzgeber betriebenen Übergabepunkt.
- (3) Der Lizenznehmer wird die Software in der jeweils aktuell angebotenen Version einsetzen. Die Aktualisierung der Software, das Einspielen von Updates oder Patches wird dem Lizenznehmer frühzeitig angekündigt.
- (4) Die Nutzung der Software wird dem Lizenznehmer grundsätzlich in einer Servicezeit von Montags bis Sonntags in der Zeit von 0.00 Uhr bis 24 Uhr zur Verfügung gestellt mit Ausnahme von mit dem Lizenznehmer abgestimmten Wartungsfenstern. In Abstimmung mit dem Lizenznehmer kann der Lizenzgeber die Leistungserbringung für einen definierten Zeitraum unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Lizenznehmer wird die Zustimmung zu diesen Unterbrechungen nicht unbillig verweigern.
- (5) Der Lizenzgeber überlässt dem Lizenznehmer die Software am Übergabepunkt mit einer Verfügbarkeit von 98,00 % im Jahresmittel zur Nutzung. Zur Verfügbarkeit zählen nicht die gem. Abs. 4 definierten Wartungsfenster innerhalb der Servicezeit und die Ausfallzeit durch Störungen bzw. bei der Durchführung von Störungsbehebungs- und Wartungsleistungen, die für den Lizenzgeber nicht vorhersehbar und planbar waren, soweit sie nicht auf Ursachen beruhen, die der Lizenzgeber zu vertreten hat.

§ 3 Nutzungsrechtseinschränkung

- (1) Die Software ist urheberrechtlich geschützt.
- (2) Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer einfache urheberrechtliche Nutzungsrechte wie folgt ein: Der Lizenznehmer darf die Software während der Laufzeit dieses Vertrags mit registrierten Benutzern für seine eigenen geschäftlichen Zwecke verwenden und nutzen. Einem registrierten Benutzer dürfen nur Mitarbeiter in einer Betriebsstätte/Restaurants des Lizenznehmers zugeordnet werden. Es ist dem Lizenznehmer nicht gestattet (und stellt eine Urheberrechtsverletzung dar), wenn die Software unter einem registrierten Benutzernamen/Account für mehrere Betriebsstätten/Restaurants genutzt wird.
- (3) Die Vergütungsmodalitäten ergeben sich aus § 10 dieser Vereinbarung.
- (4) Die Anbindung der Benutzer des Lizenznehmers erfolgt über eine vom Lizenznehmer einzurichtende Datenverbindung.

§ 4 Dokumentation und Hotline

- (1) Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer eine Dokumentation (im PDF-Format) für die Benutzung der Software zur Verfügung.
- (2) Zur Unterstützung in Fragen zur Software wird dem Lizenznehmer eine (ggf. kostenpflichtige) Hotline durch den jeweiligen Händler, über welchen der Lizenznehmer die Software bezogen hat, zur Verfügung gestellt, die über E-Mail oder Telefon zu den vom Händler genannten Zeiten zu erreichen ist.

§ 5 Datenspeicherung durch den Lizenznehmer

(1) Der Lizenzgeber stellt die Möglichkeit, in der Software seine Daten abzuliegen (z.B. Tischverfügbarkeiten, Gästedaten, Reservierungen), auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Software zugreifen kann. Der Lizenzgeber schuldet hierbei lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Lizenznehmer. Den Lizenzgeber treffen hinsichtlich der vom Lizenznehmer übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten. Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Lizenznehmer selbst verantwortlich.

§ 6 Verarbeitung personenbezogener Daten

- (1) Verarbeitet der Lizenznehmer im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften selbst verantwortlich. Eine entsprechende Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO enthält die Anlage „Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO“.
- (2) Daten zwischen dem Server des Lizenzgebers und dem Lizenznehmer werden ausschließlich verschlüsselt übertragen (SSL).

§ 7 Datenherausgabe und -löschung

- (1) Der Lizenznehmer kann seine in der Software abgelegten Daten jederzeit selbst herunterladen und entsprechende Kopien anfertigen. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, unmittelbar vor einer Beendigung des Vertragsverhältnisses seine von ihm abgelegten Daten herunterzuladen oder Kopien hiervon anzufertigen. Der Lizenznehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ihm selbst gesicherten Daten lesbar und vollständig sind. Auf Anfordern wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer bei einem Datenexport behilflich sein.
- (2) Ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) stehen dem Lizenzgeber hinsichtlich der Daten des Lizenznehmers nicht zu.
- (3) Der Lizenzgeber wird die in der Software vorhandenen Daten des Lizenznehmers am Tag nach der Vertragsbeendigung endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar - löschen. Diese Löschung erfolgt durch den Lizenzgeber ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Lizenznehmer.

§ 8 Datensicherung und Datenspeicherung durch den Lizenzgeber

- (1) Eine Sicherung der Daten in der Software wird regelmäßig durch den Lizenzgeber durchgeführt (Backup-Konzept).
- (2) Der Lizenznehmer räumt dem Lizenzgeber das Recht ein, die vom Lizenzgeber für den Lizenznehmer zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist (insbesondere zu Zwecken der Datensicherheit). Zur Beseitigung von Störungen ist der Lizenzgeber auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

§ 9 Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- (1) Der Lizenznehmer übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Lizenzgeber definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Lizenzgeber ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Lizenznehmer zu ermöglichen. Der Lizenznehmer wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.
- (2) Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Lizenzgebers ist davon abhängig, dass die vom Lizenznehmer eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc. den technischen Mindestanforderungen an der Nutzung der aktuell angebotenen Version der Software entsprechen und die vom Lizenznehmer zur Nutzung der Software berechtigten Benutzer mit der Bedienung der Software vertraut sind.
- (3) Der Lizenznehmer trifft die notwendigen Vorkehrungen, um die Nutzung der Software durch Unbefugte zu verhindern. Er wird die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim halten, vor dem Zugriff durch Dritte schützen und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Lizenznehmer wird den Lizenzgeber unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten.

§ 10 Vergütung und Zahlungsbedingungen

- (1) Der Lizenznehmer hat an den Lizenzgeber die vertraglich vereinbarten Entgelte/Miete für die von ihm vorgenommene Nutzung der Software zu zahlen. Der Vertragsbeginn ist bindend und die Abrechnung erfolgt ab diesem Zeitpunkt, es sei denn, eine Verzögerung ist durch das Verschulden des Lizenzgebers verursacht.
- (2) Alle vom Lizenzgeber an den Lizenznehmer gestellten Rechnungen sind sofort nach Rechnungseingang ohne Abzug zur Zahlung fällig. Preise verstehen sich zzgl. Mehrwertsteuer in der jeweils anfallenden gesetzlichen Höhe.
- (3) Der Lizenznehmer kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen. Dem Lizenznehmer steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur wegen Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.
- (4) Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Miete erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von zwei Monaten zu erhöhen, sofern und soweit sich seine für die Erhaltung oder den Betrieb der Software anfallenden Kosten erhöht haben. Der Lizenznehmer hat das Recht, das Vertragsverhältnis innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Mieterhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten des Lizenzgebers kann der Lizenznehmer nach Ablauf der in Satz 1 bezeichneten Frist eine entsprechende Herabsetzung der Miete verlangen.
- (5) Kommt es zu vom Lizenznehmer zu vertretenden Rücklastschriften, ist der Lizenzgeber berechtigt, als Ausgleich für die entstandenen Bankgebühren

und den hiermit verbundenen Verwaltungsaufwand eine pauschale Bearbeitungsgebühr in Höhe von 15 EUR je Rücklastschrift geltend zu machen. Dem Lizenznehmer steht der Nachweis eines geringeren Schadens offen.

- (6) Der Lizenzgeber ist berechtigt, auch für Leistungen, die noch nicht erbracht wurden, eine Abrechnung vorzunehmen, sofern die Verzögerung bei der Erbringung dieser Leistungen auf ein Verschulden des Lizenznehmers zurückzuführen ist.

§ 11 Mängelhaftung

- (1) Der Lizenzgeber hat Mängel der Software unverzüglich anzuzeigen. Der Lizenzgeber ist verpflichtet, die Mängel an der Software innerhalb angemessener Zeit zu beheben. Zum Zwecke der Mängelbeseitigung ist der Lizenzgeber berechtigt, die mangelhafte Software gegen mangelfreie Software austauschen.
- (2) Eine Kündigung des Lizenznehmers gem. § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 1 BGB wegen Nichtgewährung des vertragsmäßigen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn dem Lizenzgeber ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlschlagen ist.
- (3) Behaupten Dritte Ansprüche, die den Lizenznehmer hindern, die ihm vertraglich eingeräumten Nutzungsergebnisse wahrzunehmen, unterrichtet der Lizenznehmer den Lizenzgeber unverzüglich schriftlich und umfassend. Er ermächtigt den Lizenzgeber hiermit, Klagen gegen Dritte gerichtlich und außergerichtlich allein zu führen. Wird der Lizenznehmer verklagt, stimmt er sich mit dem Lizenzgeber ab und nimmt Prozesshandlungen, insb. Anerkennnisse und Vergleiche, nur mit dessen Zustimmung vor.

§ 12 Haftung

- (1) Der Lizenzgeber haftet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen jeweils unbeschränkt für Schäden
- (a) aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder fahrlässigem Verhalten des Lizenzgebers oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen,
- (b) wegen des Fehls oder des Wegfalls einer zugesicherten Eigenschaft bzw. bei Nichteinhaltung einer Garantie;
- (c) die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung bzw. sonst auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Lizenzgebers oder eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.
- (2) Der Lizenzgeber haftet unter Begrenzung auf Ersatz des vertragstypischen vorhersehbaren Schadens für solche Schäden, die auf einer leicht fahrlässigen Verletzung von wesentlichen Pflichten durch den Anbieter oder einen seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen, höchstens aber auf EUR 25.000,- pro Schadensfall, insgesamt auf höchstens EUR 100.000,- aus dieser Vereinbarung. Wesentliche Pflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf.
- (3) In übrigen Fällen der leichten Fahrlässigkeit ist die Haftung ausgeschlossen.
- (4) Die verschuldensunabhängige Haftung des Lizenzgebers nach § 536 a Abs. 1, 1. Alternative BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen.
- (5) Der Lizenzgeber haftet bei einfach fahrlässig verursachtem Datenverlust nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Lizenznehmer angefallen wäre; diese Begrenzung gilt nicht, wenn die Datensicherung aus vom Lizenzgeber zu vertretenden Gründen behindert oder unmöglich war.
- (6) Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäß auch für die Haftung des Lizenzgebers im Hinblick auf den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- (7) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 13 Höhere Gewalt

- (1) Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet. Insb. folgende Umstände sind als höhere Gewalt in diesem Sinne anzusehen:
- (a) von dem Vertragspartner nicht zu vertretende Ereignisse wie Erdbeben, Feuer, Explosion, Überschwemmung, usw.
- (b) Krieg, Blockade, Embargo, usw.
- (c) über 6 Wochen andauernd und von dem Vertragspartner nicht schuldhaft herbeigeführter Arbeitskampf,
- (d) nicht von einem Vertragspartner beeinflussbare technische Probleme des Internets;
- (2) Jeder Vertragspartner hat den anderen über den Eintritt eines Falls höherer Gewalt unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

§ 14 Vertragslaufzeit

- (1) Die Laufzeit des Vertrages ist zwischen den Parteien vertraglich vereinbart.
- Sofern die Parteien die Vertragsvariante „Jahresvertrag“ vereinbart haben, beginnt eine erste Laufzeit gerechnet vom Zeitpunkt des Vertragsschlusses an von 12 Monaten. Das Vertragsverhältnis verlängert sich zum jeweiligen Ende der ersten oder jeder weiteren Laufzeit um ein weiteres Nutzungsjahr, sofern es nicht von einer der Vertragsparteien ordentlich jeweils 4 Wochen zum Ende eines Nutzungsjahres gekündigt wird. Die Kündigung hat in Textform (per Brief, Fax oder E-Mail) zu erfolgen.
- Sofern die Parteien die Vertragsvariante „Prepaid“ vereinbart haben, hat der Vertrag eine Laufzeit von drei Monaten und endet nach Ablauf dieser Laufzeit, es sei denn, der Lizenznehmer verlängert den Vertrag (etwa durch Aufladen des Guthabenkontos). Der Lizenznehmer hat bis zu drei Monate nach Beendigung des Vertrages die Möglichkeit, den Vertrag unter Nutzung vorhandener Daten wieder neu zu beginnen (etwa durch Aufladen des Guthabenkontos) mit einer Laufzeit von drei Monaten. Ansonsten werden die Daten des Lizenznehmers endgültig gelöscht.
- (2) Das Recht zur (außerordentlichen) Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein eine außerordentliche Kündigung rechtfertigender wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Lizenznehmer sich mit seinen Zahlungsverpflichtungen entsprechend § 543 Abs. 2 S. 1 Nr. 3 BGB in Verzug befindet.

§ 15 Änderung dieser Bedingungen

Der Lizenzgeber behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit mit Wirksamkeit auch innerhalb der bestehenden Vertragsverhältnisse zu ändern. Über derartige Änderungen wird der Lizenzgeber den Kunden mindestens 30 Kalendertage vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen in Kenntnis setzen. Sofern der Lizenznehmer nicht innerhalb von 30 Tagen ab Zugang der Mitteilung widerspricht und den Vertrag auch nach Ablauf der Widerspruchsfrist fortsetzt, so gelten die Änderungen ab Fristablauf als wirksam vereinbart. Im Falle ihres Widerspruchs wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt.

§ 16 Geheimhaltung

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung erlangten Kenntnisse von vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnissen („Betriebsgeheimnisse“) des jeweils anderen Vertragspartners zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln und nur für Zwecke der Durchführung dieses Vertrags zu verwenden. Zu den Betriebsgeheimnissen des Lizenzgebers gehören auch die Software und die nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen.
- (2) Die vorstehenden Verpflichtungen gelten nicht für Betriebsgeheimnisse, die zur Zeit ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner bereits offenkundig oder der anderen Vertragspartei bekannt waren; nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner ohne Verschulden der anderen Vertragspartei offenkundig geworden sind; nach ihrer Übermittlung durch den Vertragspartner der anderen Vertragspartei von dritter Seite auf nicht rechtswidrige Weise und ohne Einschränkung in Bezug auf Geheimhaltung oder Verwertung zugänglich gemacht worden sind; die von einer Vertragspartei eigenständig, ohne Nutzung der Betriebsgeheimnisse des Vertragspartners, entwickelt worden sind; die gemäß Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen – vorausgesetzt, die veröffentlichte Partei informiert den Vertragspartner hierüber unverzüglich und unterstützt ihn in der Abwehr derartiger Verfügungen bzw. Entscheidungen; oder soweit dem Vertragspartner die Nutzung oder Weitergabe der Betriebsgeheimnisse auf Grund zwingender gesetzlicher Bestimmungen oder auf Grund dieses Vertrags gestattet ist.

§ 17 Schlussbestimmungen

- (1) Alle Änderungen, Ergänzungen und Kündigungen vertraglicher Vereinbarungen bedürfen der Schriftform, ebenso die Aufhebung des Schriftformerfordernisses.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen der Parteivereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Vertragspartner verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahe kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken der Vereinbarungen.
- (3) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus diesem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten ist der Sitz des Lizenzgebers.
- (4) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

§ 18 Systemvoraussetzungen

- (1) Software:
- JavaScript muss für das online Widget und das System unterstützt werden.
Ein Internetzugang ist erforderlich, für den ggf. weitere Kosten entstehen.
Eigener Mailserver, der per SMTP erreichbar ist und per SSL/TLS-Verschlüsselung überträgt.
- (2) Hardware:
- Mindestauflösung des Bildschirms 1024 x 768px
Maus und Tastatur, bzw. Touchscreen
iPad Pro ab 2015 mit 12,9" bzw. iPad Pro ab 2016 mit 9,7" oder neuer und mindestens iOS 12.4 oder neuer.
- (3) Browser:
- Chrome Version 73.0.3683 oder neuer
Firefox Version 66.0 oder neuer
Safari Version 12 oder neuer

Anlage: Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO

Präambel

Der Lizenznehmer setzt entsprechend des zwischen den Parteien geschlossenen Nutzungsvertrags (nachfolgend „Hauptvertrag“ genannt) die Softwarelösung RESERVISION des Lizenzgebers ein, über welche Kunden des Lizenznehmers Reservierungsdaten in die Software einpflegen können. Da die Softwarelösung im Wege des Hostings beim Lizenzgeber betrieben wird und die Reservierungsdaten auch personenbezogene Daten beinhalten, liegt die Situation einer Datenverarbeitung des Lizenzgebers im Auftrag des Lizenznehmers vor. Durch diese Anlage werden die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Vertragsparteien im Zusammenhang mit dem Umgang des Lizenzgebers mit den Daten des Lizenznehmers konkretisiert.

1. Anwendungsbereich, Gegenstand und Dauer des Auftrags

- (1) Diese Anlage findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Hauptvertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Mitarbeiter des Lizenzgebers oder durch den Lizenzgeber beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Lizenznehmers in Berührung kommen können.
- (2) Der Gegenstand und die Dauer des Auftrages sowie Umfang, Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Lizenzgeber für den Lizenznehmer ergeben sich aus dem Hauptvertrag.
- (3) Die Laufzeit und Kündigung dieser Anlage richtet sich nach den Bestimmungen zur Laufzeit und Kündigung des Hauptvertrags. Eine Kündigung des Hauptvertrags bewirkt automatisch auch eine Kündigung dieser Anlage. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- (4) Gegenstand der Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten/-kategorien: Personenstammdaten und Kontaktdaten (z.B. Name, E-Mail, Telefonnummer), Reservierungen, ggf. Sonderwünsche des Kunden (z.B. Allergien und Intoleranzen, Platzwünsche usw.), Gästebewertungen, ggf. auch Umsatzdaten bei Anbindung an ein Kassensystem, Einwilligung für einen Newsletter des Lizenznehmers.
- (5) Die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen umfassen: Kunden/Gäste des Lizenznehmers, ggf. auch Mitarbeiter des Lizenznehmers.
- (6) 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. DSGVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).

2. Definitionen

- (1) Personenbezogene Daten
Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen (Art. 4 Nr. 1 DSGVO).
- (2) Datenverarbeitung im Auftrag
Datenverarbeitung im Auftrag ist die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Lizenzgeber im Auftrag des Lizenznehmers im Sinne des Art. 28 DSGVO.
- (3) Weisung
Eine Weisung ist die auf einen bestimmten datenschutzmäßigen Umgang (zum Beispiel Anonymisierung, Berichtigung, Löschung, Herausgabe) des Lizenzgebers mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche Anordnung des Lizenznehmers. Die Weisungen werden anfänglich durch den Hauptvertrag und diese Vereinbarung festgelegt und können vom Lizenznehmer danach in schriftlicher Form durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung).

3. Verantwortlichkeit für die Datenverarbeitung

- (1) Der Lizenznehmer ist im Rahmen dieses Vertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Lizenzgeber sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, verantwortlich („Verantwortlicher“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Sollten Dritte gegen den Lizenzgeber aufgrund der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten des Lizenznehmers Ansprüche geltend machen, wird der Lizenznehmer den Lizenzgeber von allen solchen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen.
- (2) Dem Lizenznehmer obliegt es, dem Lizenzgeber die Daten rechtzeitig zur Leistungserbringung nach dem Hauptvertrag zur Verfügung zu stellen und er ist verantwortlich für die Qualität der Daten. Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse des Lizenzgebers Fehler oder Unregelmäßigkeiten bezüglich datenschutzrechtlicher Bestimmungen oder seinen Weisungen feststellt.

4. Technische und organisatorische Maßnahmen

- (1) Der Lizenzgeber sichert die Umsetzung und Einhaltung der im Vorfeld der Auftragsvergabe dargelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen gem. Art. 32 DSGVO vor Beginn der Verarbeitung zu. Diese sind durch den Lizenzgeber in der beigefügten Anhang 1 „Übersicht über die technisch-organisatorischen Maßnahmen“ dokumentiert.
- (2) Die im vorgenannten Anhang dokumentierten Maßnahmen sind Grundlage dieser Vereinbarung. Dem Lizenznehmer sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Soweit die Prüfung / ein Audit des Lizenznehmers einen Anpassungsbedarf ergibt, ist dieser einvernehmlich umzusetzen.
- (3) Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist es dem Lizenzgeber gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen, sofern das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten wird. Wesentliche Änderungen der Maßnahmen bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Lizenznehmers und sind vom Lizenzgeber zu dokumentieren und dem Lizenznehmer auf Anforderung zur Verfügung zu stellen.

5. Pflichten des Lizenzgebers

- (1) Der Lizenzgeber hat Daten nur nach Weisung des Lizenznehmers unter Beachtung von Ziff. 7 dieser Anlage zu verarbeiten. Der Lizenzgeber hat ausschließlich nach Weisung des Lizenznehmers die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken. Soweit eine betroffene Person sich unmittelbar an den Lizenzgeber zwecks Berichtigung oder Löschung seiner Daten oder Auskunft über die gespeicherten Daten des Lizenznehmers wenden sollte, wird der Lizenzgeber dieses Ersuchen zeitnah an den Lizenznehmer weiterleiten.
- (2) Der Lizenzgeber stellt sicher und kontrolliert regelmäßig, dass die Datenverarbeitung und -nutzung im Rahmen der Leistungserbringung nach dem Hauptvertrag in seinem Verantwortungsbereich, der Unterauftragnehmer nach Ziff. 10 dieser Anlage einschließt, in Übereinstimmung mit den Bestimmungen dieser Anlage erfolgt.
- (3) Der Lizenzgeber darf ohne vorherige Zustimmung durch den Lizenznehmer im Rahmen der Auftragsverarbeitung keine Kopien oder Duplikate der Daten des Lizenznehmers anfertigen. Hiervon ausgenommen sind jedoch Kopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung und zur ordnungsgemäßen Erbringung der Leistungen gemäß dem Hauptvertrag (einschließlich der Datensicherung) erforderlich sind, sowie Kopien, die zur Einhaltung gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.
- (4) Der Lizenzgeber unterstützt den Lizenznehmer bei Kontrollen durch die Aufsichtsbehörde im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen, soweit diese Kontrollen die Datenverarbeitung durch den Lizenzgeber betreffen gegen Erstattung der dem Lizenzgeber hierdurch entstehenden, nachzuweisenden Aufwände und Kosten.
- (5) Der Lizenzgeber teilt dem Lizenznehmer die Kontaktdaten des betrieblichen Datenschutzbeauftragten mit (sofern ein solcher vom Lizenzgeber nach den gesetzlichen Bestimmungen zu bestellen ist) und den Ansprechpartner für im Rahmen des Vertrags anfallende Datenschutzfragen.
- (6) Der Lizenzgeber hat die bei der Verarbeitung von Daten des Lizenznehmers beschäftigten Personen gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 lit. b, 29, 32 Abs. 4 DSGVO zur Vertraulichkeit zu verpflichten.
- (7) Der Lizenzgeber informiert den Lizenznehmer unverzüglich, wenn er feststellt, dass er oder ein Mitarbeiter bei der Verarbeitung von Daten des Lizenznehmers gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder gegen Festlegungen aus dieser Vereinbarung verstoßen haben und die Voraussetzungen der Art. 33, 34 DSGVO vorliegen. Soweit den Lizenznehmer gesetzliche Informationspflichten wegen einer unrechtmäßigen Kenntniserlangung von Daten des Lizenznehmers (insbesondere nach Art. 33, 34 DSGVO) treffen, hat der Lizenzgeber den Lizenznehmer bei der Erfüllung der Informationspflichten auf dessen Ersuchen im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen gegen Erstattung der dem Lizenzgeber hierdurch entstehenden, nachzuweisenden Aufwände und Kosten zu unterstützen. Meldungen nach Art. 33 oder 34 DSGVO für den Lizenznehmer darf der Lizenzgeber nur nach vorheriger Weisung durchführen.

6. Pflichten des Lizenznehmers

- (1) Für die Beurteilung der Zulässigkeit der beauftragten Verarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte von betroffenen Personen ist allein der Lizenznehmer verantwortlich.
- (2) Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- (3) Dem Lizenznehmer obliegen die aus Art. 33, 34 DSGVO resultierenden Meldepflichten.

7. Weisungsbefugnis des Lizenznehmers

- (1) Der Lizenzgeber verarbeitet die Daten des Lizenznehmers ausschließlich in Übereinstimmung mit den Weisungen des Lizenznehmers, wie sie abschließend in den Bestimmungen dieser Anlage und den Festlegungen des Hauptvertrags Ausdruck finden. Weisungen des Lizenznehmers dürfen die vertraglich vereinbarten Leistungspflichten aus dem Hauptvertrag nicht unmöglich machen. Einzelweisungen, die von den Festlegungen dieser Anlage abweichen oder zusätzliche Anforderungen aufstellen, bedürfen einer vorherigen Zustimmung des Lizenzgebers. Ziehen Einzelweisungen Mehrkosten nach sich, insbesondere wenn diese über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, sind diese dem Lizenzgeber zu vergüten.
- (2) Mündliche Weisungen wird der Lizenznehmer unverzüglich schriftlich oder in Textform (z.B. per E-Mail) bestätigen.
- (3) Der Lizenzgeber hat den Lizenznehmer unverzüglich zu informieren, wenn eine vom Lizenznehmer erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 S. 3 DSGVO). Der Lizenzgeber ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Lizenznehmer bestätigt oder geändert wird.

8. Unterstützungspflichten

- (1) Ist der Lizenznehmer auf Grund geltender Datenschutzgesetze gegenüber einer Einzelperson verpflichtet, Informationen oder Auskünfte zur Verarbeitung von Daten dieser Person zu geben oder die Rechte von betroffenen Personen nach Kapitel III (Art. 12 bis 23) der DSGVO zu gewährleisten, wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer soweit vereinbart bei der Erfüllung dieser Pflichten mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen entsprechend Art. 28 Abs. 3 lit. e DSGVO unterstützen.
- (2) Der Lizenzgeber unterstützt soweit vereinbart den Lizenznehmer im Rahmen seiner Möglichkeiten entsprechend Art. 28 Abs. 3 lit. f DSGVO bei der Einhaltung der in den Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.
- (3) Bei der Erbringung der Unterstützungsleistungen nach Abs. 1 und 2 dem Lizenzgeber entstehenden und nachzuweisenden Aufwände und Kosten sind vom Lizenznehmer zu ersetzen.

(4) Im Falle einer Inanspruchnahme einer Vertragspartei durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DSGVO verpflichtet sich die in Anspruch genommene Vertragspartei, die andere Vertragspartei unverzüglich zu informieren. Die Vertragsparteien werden sich bei der Abwehr des Anspruchs gegenseitig unterstützen.

9. Kontrollrechte des Lizenznehmers

- (1) Im Hinblick auf die Kontrollverpflichtungen des Lizenznehmers nach Art. 28 Abs. 3 lit. h DSGVO stellt der Lizenzgeber sicher, dass sich der Lizenznehmer von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß des Anhangs zu dieser Anlage überzeugen kann.
- (2) Der Lizenzgeber gewährt dem Lizenznehmer die zur Durchführung dieser Kontrollen erforderlichen Zugangs-, Auskunfts- und Einsichtsrechte.
- (3) Der Lizenzgeber ist berechtigt, nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Verpflichtungen des Lizenznehmers, Informationen nicht zu offenbaren, die sensibel im Hinblick auf die Geschäfte des Lizenzgebers sind oder wenn der Lizenzgeber durch deren Offenbarung gegen gesetzliche oder andere vertragliche Regelungen verstoßen würde. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, Zugang zu Daten oder Informationen über andere Kunden des Lizenzgebers, zu Informationen hinsichtlich Kosten, zu Qualitätsprüfungs- und Vertragsmanagementberichten sowie zu sämtlichen anderen vertraulichen Daten des Lizenzgebers, die nicht unmittelbar relevant für die vereinbarten Kontrollzwecke sind, zu erhalten.
- (4) Der Lizenznehmer ist berechtigt, im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten auf eigene Kosten, ohne Störung des Betriebsablaufs und unter strikter Geheimhaltung von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen des Lizenzgebers die Geschäftsräume des Lizenzgebers, in denen die Daten des Lizenznehmers verarbeitet werden, zu betreten, um sich von der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß des Anhangs zu dieser Anlage zu überzeugen.
- (5) Nach Wahl des Lizenzgebers kann der Nachweis der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß des Anhangs zu dieser Anlage anstatt einer Vor-Ort-Kontrolle auch durch die Vorlage eines geeigneten, aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren oder Qualitätsauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz), einer Bestätigung der Einhaltung genehmigter Verhaltensregeln gem. Art. 40 DSGVO oder der Zertifizierung nach einem genehmigten Zertifizierungsverfahren gem. Art. 42 DSGVO erbracht werden, wenn diese Prüfungsberichte es dem Lizenznehmer in angemessener Weise ermöglichen, sich von der Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß des Anhangs zu dieser Anlage zu überzeugen.
- (6) Zur Durchführung der Kontrolle muss der Lizenzgeber nur eine solche Person zulassen, die besonders zur Geheimhaltung, insbesondere in Bezug auf Informationen über den Betrieb des Lizenzgebers, dessen Ausstattung, Geschäftsgeheimnisse des Lizenzgebers und Sicherheitsmaßnahmen, verpflichtet ist. Der Lizenznehmer darf keinen Konkurrenten des Lizenzgebers mit der Kontrolle beauftragen. Eine die Kontrolle im Namen des Lizenznehmers durchführende Person muss mindestens eine Woche vor Durchführung der Kontrolle ihre Legitimation durch den Lizenznehmer schriftlich oder per Telefax nachweisen.
- (7) Der Lizenznehmer hat den Lizenzgeber rechtzeitig (in der Regel mindestens zwei Wochen vorher) über alle mit der Durchführung der Kontrolle zusammenhängenden Umstände zu informieren. Der Lizenznehmer darf in der Regel eine Kontrolle pro Kalenderjahr durchführen. Hiervon unbenommen ist das Recht des Lizenznehmers, weitere Kontrollen im Fall von schwerwiegenden Vorkommnissen durchzuführen.
- (8) Die Kosten für die Durchführung der Kontrolle trägt der Lizenznehmer. Das Ergebnis der Prüfung wird dem Lizenzgeber auf Verlangen in geeigneter Form (Gutachten, Testat, Berichte, Berichtsauszüge, etc.) zur Verfügung gestellt. Der Lizenzgeber trägt die Kosten der Kontrollen.

10. Unterauftragnehmer (weiterer Auftragsverarbeiter nach Art. 28 Abs. 2 und 4 DSGVO)

- (1) Die Beauftragung von Subunternehmern oder Unterauftragnehmern (im Folgenden einheitlich: Unterauftragnehmer) durch den Lizenzgeber im Rahmen der im Hauptvertrag festgelegten Tätigkeiten ist dem Lizenznehmer im Voraus mitzuteilen. Dies gilt auch für die Ersetzung eines bestehenden Unterauftragnehmers.
- (2) Der Lizenznehmer hat innerhalb von 4 Wochen nach der Mitteilung die Möglichkeit, Einspruch gegen die Hinzuziehung oder Ersetzung eines Unterauftragnehmers zu erheben. Erfolgt innerhalb dieser Frist kein Einspruch, gilt die Änderung als akzeptiert. Der Lizenzgeber ist verpflichtet, den Lizenznehmer vorab über jede beabsichtigte Änderung bezüglich der Hinzuziehung oder Ersetzung von Unterauftragnehmern zu informieren. Im Fall der Einschaltung eines Unternehmens, das mit dem Lizenzgeber nach §§ 15 ff. AktG verbunden ist, entfällt die Informationspflicht des Lizenzgebers, und der Lizenznehmer stimmt dieser Beauftragung ausdrücklich zu. Die vom Lizenzgeber eingesetzten Unterauftragnehmer sind in Anhang 2 aufgeführt. Für diese Unterauftragnehmer gilt die Genehmigung mit Unterzeichnung dieser Vereinbarung als erteilt.
- (3) Erteilt der Lizenzgeber unter Beachtung von Abs. 1 Aufträge an Unterauftragnehmer, so obliegt es dem Lizenzgeber, seine Pflichten aus diesem Vertrag dem Unterauftragnehmer zu übertragen.
- (4) Erbringt der Unterauftragnehmer die vereinbarte Leistung außerhalb der EU/des EWR, stellt der Lizenzgeber die datenschutzrechtliche Zulässigkeit durch entsprechende Maßnahmen nach Art. 44 ff. DSGVO sicher.
- (5) Keiner Zustimmung bedarf die Einschaltung von Unterauftragnehmer, bei denen der Unterauftragnehmer lediglich eine Nebenleistung zur Unterstützung bei der Leistungserbringung nach dem Hauptvertrag in Anspruch nimmt, auch wenn dabei ein Zugriff auf die Daten des Lizenznehmers nicht ausgeschlossen werden kann; dazu zählen insbesondere Telekommunikationsleistungen, Post- oder 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. Der Lizenzgeber wird mit solchen Unterauftragnehmer branchenübliche Geheimhaltungsvereinbarungen treffen.

11. Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

- (1) Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder früher nach Aufforderung durch den Lizenznehmer – spätestens mit Beendigung des Hauptvertrags – hat der Lizenzgeber sämtliche in seinen Besitz gelangte Daten des Lizenznehmers, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, zu löschen und von dem Lizenznehmer erhaltene Datenträger, die zu diesem Zeitpunkt noch Daten des Lizenznehmers enthalten, an den Lizenznehmer auszuhändigen. Das Protokoll der Löschung ist auf Anforderung vorzulegen.
- (2) Führt eine vom Lizenznehmer verlangte Löschung der Daten des Lizenznehmers dazu, dass der Lizenzgeber seine Leistungspflichten nach dem Hauptvertrag nicht mehr ordnungsgemäß erbringen kann, wird der Lizenzgeber von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- (3) Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Lizenzgeber entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren.

12. Haftung

Eine zwischen den Vertragsparteien im Hauptvertrag vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für die Auftragsverarbeitung, es sei denn, die Vertragsparteien haben ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

In Verbindung mit Ziff. 4 der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung verpflichten sich die Vertragsparteien in ihrem jeweiligen Verfügungsbereich und bezogen auf den Vertragsgegenstand, die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO im erforderlichen sowie angemessenen Umfang und nach dem allgemein anerkannten Stand der Technik umzusetzen.

Die Daten des Lizenznehmers werden ausschließlich von dem vom Lizenzgeber beauftragten Hostingdienstleister für die SaaS-Lösung und dem von diesem eingesetzten Rechenzentrum verarbeitet. Diese Unterauftragnehmer sind in Anhang 2 aufgeführt. Im Folgenden sind daher die Technischen und Organisatorischen Maßnahmen des Hostingdienstleisters der SaaS-Lösung aufgeführt.

Im Einzelnen handelt es sich um folgende Maßnahmen, welche der vom Lizenzgeber eingesetzte Hostingdienstleister ergreift:

Anhang 1: Übersicht über die technisch-organisatorischen Maßnahmen

I. MASSNAHMEN ZUR VERSCHLÜSSELUNG PERSONENBEZOGENER DATEN, SIND UNTER ANDEREM (ART. 32 ABS. 1 LIT. A DS-GVO):

- Festplattenverschlüsselung bei Notebooks
- Transportverschlüsselung beim Versand von Emails
- Verschlüsselungen bei mobilen Datenträgern wie z.B. USB Sticks und USBFestplatten
- Benutzung von https Verschlüsselung bei internen Web-Diensten
- VPN Integration mit Partnern und Dienstleistern

II. VERTRAULICHKEIT (ART. 32 ABS. 1 LIT. B DS-GVO)

Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit der Systeme und Dienste, die einen unautorisierten Zugang oder Zugriff auf personenbezogene Daten verhindern sollen:

- Verpflichtung der Mitarbeiter des Hostingdienstleisters auf das Datengeheimnis und das Fernmeldegeheimnis

Zutrittskontrolle

Bei Arbeiten des Hostingdienstleisters innerhalb der eigenen Räumlichkeiten oder im Rechenzentrum:

- Sicherheitsschlösser
- Schlüsselreglung für Schlüsselausgabe und – Rückgabe
- Manuelles Schließsystem
- Personenkontrolle beim Empfang und Begleitung von Besuchern
- Durch Schranke gesicherte Zufahrt
- Protokollierung der Zugänge
- Authentifizierung mit Benutzer, Passwort und ggf. 2FA

Bei Arbeiten im Heimbüro der Mitarbeiter des Hostingdienstleisters gelten folgende, in einer Heimbüro-Vereinbarung festgehaltene Zutrittskontrollen:

- EDV-Arbeitsplatz, der ausschließlich für die Arbeit für den Auftragnehmer genutzt wird
- Bildschirmfilter (Privacy-Filter)
- Unterlagen, Dokumente und Papiere werden sicher verschlossen
- Keine Vorrichtungen im Raum, die geeignet sind Gespräche, Bilder oder sonstige
- Daten selbstständig an Dritte zu übertragen, z.B. Amazon Alexa, Siri oder ähnliches
- Authentifizierung mit Benutzer, Passwort und ggf. 2FA

Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegende Daten zugreifen können, und dass, personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.:

- Berechtigungskonzept
- Zuordnung von Benutzerrechten
- Erstellen von Benutzerprofilen
- Zuordnung von Benutzerprofilen zu IT-Systemen
- Passwortvergabe und – Richtlinien
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministrator, Anzahl der Administratoren auf das Notwendigste reduziert
- Regelmäßige Kontrolle der Gültigkeit von Berechtigungen
- Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, insbesondere bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Physische Löschung von Datenträger vor der Wiederverwendung
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern
- Passwortrichtlinie
- Ordnungsgemäße und protokollierte Vernichtung von Datenträgern
- Einsatz von Aktenvernichtern
- Einsatz einer Hardware-Firewall
- Einsatz von Anti-Virensoftware

Weitergabekontrolle

Maßnahmen, damit kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Verändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport erfolgen kann:

- VPN für Zugriff auf das Netzwerkwerk
- Bei physischen Transport: Verschlüsselung der Datenträger oder Einsatz von Transportsicherung

Trennungskontrolle

Maßnahmen, damit zu unterschiedlichen Zwecken - insbesondere für unterschiedliche Kunden - erhobene bzw. zu verarbeitende Daten getrennt voneinander verarbeitet werden:

- Logische Mandatentrennung
- Berechtigungskonzept „Need-to-know“

III. INTEGRITÄT (ART. 32 ABS. 1 LIT. B DS-GVO)

Eingabekontrolle

Maßnahmen, damit nachträglich geprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind:

- Eingabeprotokollieren beim Erfassen, Ändern und Löschen von personenbezogenen Daten
- Revisionssicheres Dokumentenmanagementsystem
- Revisionssichere Mailarchivierung

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

Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten gegen zufällige oder mutwillige Zerstörung oder Verlust geschützt sind:

- Regelmäßige und redundante Datensicherung
- Einsatz von redundanter Speicherung (RAID)
- Einsatz von USV
- Feuerlöschgeräte in unmittelbarer Reichweite zum internen Serverraum
- Serverraum über Wassergrenze
- Recoverytest

Belastbarkeit der Systeme und Dienste

Maßnahmen zur Gewährleistung der Belastbarkeit der Systeme u. Dienste, die sicherstellen, dass die Systeme und Dienste so ausgelegt sind, dass auch punktuell hohe Belastungen oder hohe Dauerbelastungen von Verarbeitungen leistbar bleiben:

- Notfallplan
- Monitoring
- Kapazitätsprognosen

Auftragskontrolle

Maßnahmen, damit personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur nach Weisung verarbeitet werden, z.B. vertraglich festgelegten Weisungen über Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung (Art. 28 DSGVO):

- Strenge Auswahl des Dienstleisters
- Eindeutige Vertragsgestaltung über Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

IV. RASCHE WIEDERHERSTELLBARKEIT (ART. 32 ABS. 1 LIT. C DS-GVO)

Maßnahmen, um nach einem physischen oder technischen Zwischenfall die Verfügbarkeit personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen rasch wiederherzustellen:

- Notfallkonzept
- Verteilte IT-Systeme
- Kritische Systeme redundant oder durch Carepack abgesichert

Anhang 2: Übersicht über die vom Auftragnehmer eingesetzten Unterauftragnehmer gem. Ziff. 10 Abs. 2

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Beschreibung der übernommenen Teilleistung
Compositiv GmbH	Hammer Deich 30, 20537 Hamburg	Hosting der Softwarelösung
Artfiles New Media GmbH	Zirkusweg 1, 20539 Hamburg	Vermieter Rechenzentrumsfläche und IP-Routingdienstleistungen
Hetzner Online GmbH	Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen	Hosting der Softwarelösung

Anhang 3: Ergänzende Übersicht über die vom Auftragnehmer eingesetzten Unterauftragnehmer gem. Ziff. 10 Abs. 2 bei der Nutzung von Schnittstellen (optional nach individuellem Bedarf)

Firma Unterauftragnehmer	Anschrift/Land	Beschreibung der übernommenen Teilleistung
42 GmbH	Eckenerstraße 2, 30179 Hannover	Bereitstellung von Schnittstellen (POS/PMS)
Matrix POS GmbH	Eckenerstraße 2, 30179 Hannover	Bereitstellung von Schnittstelln (POS)
Spryng B.V. Niederlassung Deutschland	Frankenstraße 152, 90461 Nürnberg	Schnittstelle SMS Versand
Sell & Pick GmbH	Maximiliansplatz 20, 80333 München	Schnittstelle Echtzeitanalyse