

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO

zwischen dem Kunden, der diese Vereinbarung in der Software Schlüsselbrett bestätigt (Name und Anschrift wie in der Bestätigung angegeben)

– Verantwortlicher, nachfolgend „Auftraggeber“ –

und

NHZ Systems, Inhaber Mike Müllers, Auf der Teusch 10, 56858 Sankt Aldegund, Deutschland, E-Mail info@nhz.biz, Telefon +49 151 40397954

– Auftragsverarbeiter, nachfolgend „Auftragnehmer“ –

1. Gegenstand und Dauer

1. Grundlage ist der Vertrag über die Nutzung der Hotelsoftware Schlüsselbrett mit den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers (nachfolgend „Hauptvertrag“). Diese Vereinbarung regelt die Pflichten beider Seiten zum Datenschutz, soweit der Auftragnehmer dabei personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet.
2. Die Vereinbarung gilt für die Laufzeit des Hauptvertrages und darüber hinaus, solange der Auftragnehmer noch personenbezogene Daten des Auftraggebers verarbeitet.

2. Art, Zweck und Umfang der Verarbeitung

1. Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag in folgenden Fällen:
 - Hosting: Betrieb der Installation, Datenbank und Datensicherung auf einem vom Auftragnehmer bereitgestellten Server, wenn dies im Hauptvertrag vereinbart ist;
 - Support und Fernhilfe: Einsicht in die Installation oder den Bildschirm des Auftraggebers zur Fehleranalyse, Beratung und Behebung von Störungen, nur auf Anforderung des Auftraggebers;
 - Datenübernahme und Einrichtung: Übernahme von Daten aus Vorsystemen und Einrichtungsarbeiten, wenn dies gesondert beauftragt ist;
 - Prüfung von Fehlern anhand von Sicherungen oder Auszügen, die der Auftraggeber dem Auftragnehmer überlässt.
2. Im Eigenbetrieb (Installation auf einem Server des Auftraggebers oder eines von ihm beauftragten Hosters) verarbeitet der Auftragnehmer im Regelbetrieb keine personenbezogenen Daten des Auftraggebers. Die Lizenzprüfung übermittelt nur Lizenzschlüssel, Domain, Versionsnummer und Zimmerzahl. Diese Vereinbarung gilt dann für Support, Fernhilfe und Datenübernahme.
3. Art der Daten:
 - Gästedaten: Name, Anschrift, Kontaktdaten, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Ausweisdaten für den Meldeschein, Begleitpersonen, Aufenthaltsdaten, Wünsche und Bemerkungen, Korrespondenz
 - Buchungs-, Rechnungs-, Zahlungs- und Kassendaten einschließlich der Daten nach der Kassensicherungsverordnung
 - Daten von Firmenkunden, Reisebüros, Interessenten und deren Ansprechpartnern

- Beschäftigendaten: Name, Rolle, Rechte, Anmeldedaten (PIN nur als Hashwert), Protokolle der Tätigkeiten, Inhalte der Personalakte, soweit der Auftraggeber diese Funktion nutzt
 - Kommunikationsdaten: E-Mails, Mailvorlagen, Anhänge
 - Gesundheitsbezogene Angaben (zum Beispiel Allergien, Unverträglichkeiten, Angaben bei Fastenaufenthalten) nur, soweit der Auftraggeber sie erfasst
4. Kreise der betroffenen Personen: Gäste und Begleitpersonen, Interessenten, Firmenkunden und deren Ansprechpartner, Lieferanten, Beschäftigte und Beauftragte des Auftraggebers.
 5. Die Verarbeitung findet in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Eine Übermittlung in ein Drittland findet nur nach Abschnitt 6 und nur unter den Voraussetzungen der Art. 44 bis 49 DSGVO statt.

3. Weisungen

1. Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers, es sei denn, er ist durch das Recht der Union oder eines Mitgliedstaates zu einer Verarbeitung verpflichtet. In diesem Fall teilt er dem Auftraggeber die rechtliche Anforderung vor der Verarbeitung mit, sofern das Recht dies nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
2. Die Weisungen ergeben sich aus dem Hauptvertrag und dieser Vereinbarung. Einzelweisungen erteilt der Auftraggeber in Textform, zum Beispiel per E-Mail an info@nhz.biz. Mündliche Weisungen bestätigt er unverzüglich in Textform.
3. Weisungsempfänger beim Auftragnehmer ist Mike Müllers. Weisungsberechtigt beim Auftraggeber sind die in der Bestätigung genannte Person und die Personen, die der Auftraggeber in Textform benennt. Wechsel sind der anderen Seite unverzüglich in Textform mitzuteilen.
4. Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung gegen Datenschutzvorschriften verstößt, weist er den Auftraggeber unverzüglich darauf hin. Er darf die Ausführung aussetzen, bis der Auftraggeber die Weisung bestätigt oder ändert.

4. Pflichten des Auftragnehmers

1. Der Auftragnehmer setzt nur Personen ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen und die mit den für sie maßgeblichen Datenschutzvorschriften vertraut gemacht wurden (Art. 28 Abs. 3 lit. b, Art. 29, Art. 32 Abs. 4 DSGVO).
2. Er trifft die technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO, die in der Anlage beschrieben sind. Die Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. Der Auftragnehmer darf sie durch gleichwertige oder bessere Maßnahmen ersetzen; das Schutzniveau darf nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen dokumentiert er und teilt sie dem Auftraggeber mit.
3. Er unterstützt den Auftraggeber mit geeigneten Maßnahmen bei der Beantwortung von Anträgen betroffener Personen (Art. 12 bis 22 DSGVO). Die Software stellt dafür Funktionen zur Auskunft, Berichtigung und zum Export bereit; Löschungen, für die die Software keine eigene Funktion bietet, führt der Auftragnehmer auf Weisung des Auftraggebers durch. Wendet sich eine betroffene Person unmittelbar an den Auftragnehmer, leitet er das Anliegen unverzüglich an den Auftraggeber weiter und beantwortet es nicht selbst.

4. Er unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der Pflichten aus Art. 32 bis 36 DSGVO, insbesondere bei Meldungen von Datenschutzverletzungen, bei der Benachrichtigung betroffener Personen, bei Datenschutz-Folgenabschätzungen und bei vorherigen Konsultationen der Aufsichtsbehörde.
5. Er informiert den Auftraggeber unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Kenntnis, über eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten, die Daten des Auftraggebers betrifft. Die Meldung enthält, soweit bekannt, die Angaben nach Art. 33 Abs. 3 DSGVO. Er ergreift unverzüglich Maßnahmen zur Eindämmung und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen.
6. Er informiert den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde, soweit sie diesen Auftrag betreffen.
7. Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, einen Datenschutzbeauftragten zu benennen. Ansprechpartner für Datenschutz ist Mike Müllers, info@nhz.biz. Ändert sich die Pflicht zur Benennung, teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten mit.
8. Er führt ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO.

5. Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung und für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen verantwortlich.
2. Er informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung feststellt.
3. Er erteilt Zugänge für Support und Fernhilfe nur im erforderlichen Umfang und beendet sie nach Abschluss der Arbeiten.
4. Dienste Dritter, die der Auftraggeber selbst beauftragt und in der Software anbindet (zum Beispiel E-Mail-Server, KI-Dienste mit eigenem Schlüssel, TSE-Anbieter, Channel-Manager, Buchungsportale, Lexware, Ibelsa), sind keine Unterauftragsverarbeiter des Auftragnehmers. Die datenschutzrechtliche Vereinbarung mit diesen Diensten schließt der Auftraggeber selbst.

6. Unterauftragsverarbeiter

1. Der Auftraggeber erteilt die allgemeine Genehmigung, Unterauftragsverarbeiter einzusetzen. Derzeit sind dies:
 - Neue Medien Münnich GmbH (ALL-INKL.COM), Hauptstraße 68, 02742 Friedersdorf, Deutschland: Rechenzentrum und Webhosting, nur bei Hosting durch den Auftragnehmer;
 - 8x8, Inc., Campbell, Kalifornien, USA (Jitsi Meet über meet.jit.si): Video- und Bildschirmübertragung bei der Fernhilfe, nur wenn der Auftraggeber die Fernhilfe selbst startet; Grundlage der Übermittlung ist der Angemessenheitsbeschluss zum EU-US Data Privacy Framework, soweit der Anbieter danach zertifiziert ist, sonst EU-Standardvertragsklauseln.
2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber mindestens vier Wochen vor dem Einsatz eines neuen oder dem Austausch eines Unterauftragsverarbeiters in Textform. Der Auftraggeber kann innerhalb dieser Frist aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund in Textform widersprechen. Kann der Auftragnehmer die Leistung ohne die Änderung nicht mit zumutbarem Aufwand erbringen, können beide Seiten den betroffenen Teil des Hauptvertrages zum Zeitpunkt der Änderung kündigen.

3. Der Auftragnehmer verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter vertraglich auf dieselben Datenschutzpflichten, die in dieser Vereinbarung festgelegt sind (Art. 28 Abs. 4 DSGVO). Er haftet gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung dieser Pflichten durch den Unterauftragsverarbeiter.
4. Keine Unterauftragsverarbeitung sind Nebenleistungen wie Telekommunikation, Post- und Transportdienste oder die Entsorgung von Datenträgern. Der Auftragnehmer trifft auch dafür angemessene vertragliche Vereinbarungen und Kontrollmaßnahmen.

7. Nachweise und Kontrollen

1. Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber auf Anfrage die Einhaltung der Pflichten aus dieser Vereinbarung nach, insbesondere durch Selbstauskünfte, die aktuelle Fassung der technischen und organisatorischen Maßnahmen und, soweit vorhanden, Zertifikate oder Prüfberichte der Unterauftragsverarbeiter.
2. Der Auftraggeber kann sich nach rechtzeitiger Anmeldung, in der Regel mindestens drei Wochen vorher, während der üblichen Geschäftszeiten und ohne Störung des Betriebs selbst oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer, der kein Wettbewerber des Auftragnehmers ist, von der Einhaltung überzeugen. Kontrollen finden in der Regel höchstens einmal im Kalenderjahr statt, es sei denn, es besteht ein konkreter Anlass.
3. Der Auftragnehmer kann für seinen Aufwand bei Kontrollen vor Ort eine angemessene Vergütung verlangen, wenn die Kontrolle nicht durch einen Verstoß des Auftragnehmers veranlasst wurde.

8. Löschung und Rückgabe

1. Kopien oder Duplikate der Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Ausgenommen sind Sicherungskopien, soweit sie zur ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind.
2. Nach Abschluss der Arbeiten im Rahmen von Support und Datenübernahme löscht der Auftragnehmer Daten und Auszüge, die ihm dafür überlassen wurden, spätestens nach 30 Tagen, sofern der Auftraggeber nichts anderes anweist.
3. Nach Ende des Hauptvertrages gibt der Auftragnehmer bei Hosting nach Wahl des Auftraggebers alle Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format heraus und löscht sie anschließend, spätestens 30 Tage nach Vertragsende, sofern keine Pflicht zur Speicherung nach dem Recht der Union oder eines Mitgliedstaates besteht. Sicherungskopien werden mit ihrem regulären Ablauf, spätestens nach 90 Tagen, überschrieben. Auf Verlangen bestätigt der Auftragnehmer die Löschung in Textform.
4. Dokumentationen, die dem Nachweis der ordnungsgemäßen Verarbeitung dienen, bewahrt der Auftragnehmer entsprechend den gesetzlichen Fristen auch über das Vertragsende hinaus auf.

9. Haftung

Für die Haftung gilt Art. 82 DSGVO. Im Innenverhältnis gelten im Übrigen die Haftungsregeln des Hauptvertrages, soweit Art. 82 DSGVO nicht entgegensteht.

10. Schlussbestimmungen

1. Werden die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung, Beschlagnahme, ein Insolvenzverfahren oder andere Maßnahmen Dritter gefährdet, informiert der Auftragnehmer den

Auftraggeber unverzüglich. Er weist alle Beteiligten darauf hin, dass die Verantwortung für die Daten ausschließlich beim Auftraggeber liegt.

2. Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Textform und eines ausdrücklichen Hinweises, dass es sich um eine Änderung dieser Vereinbarung handelt. Diese Vereinbarung kann in elektronischem Format geschlossen werden (Art. 28 Abs. 9 DSGVO); die Bestätigung in der Software genügt.
3. Bei Widersprüchen geht diese Vereinbarung den Regelungen des Hauptvertrages zum Datenschutz vor.
4. Ist eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam, bleibt die Vereinbarung im Übrigen wirksam.
5. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Anlage: Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO (eigenes Dokument, Bestandteil dieser Vereinbarung)

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO) · Fassung 1.0 · Stand 13.10.2026

NHZ Systems · Inhaber Mike Müllers · Auf der Teusch 10 · 56858 Sankt Aldegund · info@nhz.biz · +49 151 40397954

SHA-256 der maßgeblichen Textfassung: e45c26c6d9533753a48190db1639ce053560935ad50f98ad19b61c10a72379cf