

Hotel Beacons SaaS-Vertrag – Allgemeine Geschäftsbedingungen (Anlage 1 zum Angebot)

1. Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen SaaS-Vertrag („**AGB**“) gelten für alle zwischen der Hotel Beacons GmbH, Ohlauer Straße 43, 10999 Berlin, Deutschland („**Hotel Beacons GmbH**“) und Hotels, Restaurants und sonstigen Bewirtungs- und Beherbergungsunternehmen (nachfolgend „**Vertragspartner**“; zusammen mit der Hotel Beacons GmbH die „**Parteien**“ und jeweils einzeln „**Partei**“) geschlossene Verträge über

- Miete von dem Vertragspartner überlassenen Beacons, wie in der Leistungsbeschreibung (Anlage 2) beschrieben, („**Beacons**“), die über eine Applikation für Smartphones und Tablets („**App**“ oder „**conichi-App**“) mit den Smartphones und Tablets der Nutzer kommunizieren,
- Bereitstellung und Betrieb der unter www.conichi.com/CMC abrufbaren internetbasierten Softwareplattform zur Verwaltung und Abruf der in der Leistungsbeschreibung genannten Dienste („**conichi Merchant Center**“),
- Bereitstellung der Applikation für mobile Endgeräte des Vertragspartners, wie in der Leistungsbeschreibung (Anlage 1) beschrieben, („**Hotel-App**“); sowie
- Bereitstellung der Applikation für mobile Endgeräte und – falls von der Bestellung des Vertragspartners – der App als Whitelabel-Lösung („**Whitelabel-App**“) oder als Integrationsapp in bestehende Applikationen des Vertragspartners oder dessen Partner („**Eigene-App**“)..

Die AGB gelten auch für alle zukünftigen Verträge in Zusammenhang mit Beacons zwischen Hotel Beacons GmbH und dem Vertragspartner, selbst wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.

Die Nutzung der App und der Hotel-App ist nicht von diesem Vertrag umfasst, sondern ist Gegenstand separater Nutzungsbedingungen in der jeweiligen App, die mit den Gästen abzuschließen sind.

1.2. Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Vertragspartners werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil als die Hotel Beacons GmbH ihrer Einbeziehung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn die Hotel Beacons GmbH in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Vertragspartners vorbehaltlos Leistungen erbringt. Für die Einbeziehung abweichender, entgegenstehender oder ergänzender Bedingungen ist ein schriftlicher Vertrag beziehungsweise die schriftliche Bestätigung von der Hotel Beacons GmbH maßgeblich.

2. Vertragsgegenstand; Vertragsschluss; Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. „Vertrag“ im Sinne dieser AGB ist der zwischen dem Vertragspartner und der Hotel Beacons GmbH ge-

schlossene SaaS-Vertrag über die Vermietung des Beacons und Bereitstellung von Services bestehend aus den in Ziffer 15 aufgeführten Vertragsbestandteilen, einschließlich dieser AGB, des Angebots und aller Anhänge.

2.2. Mit Übermittlung eines Angebots an den Vertragspartner gibt die Hotel Beacons GmbH ein verbindliches Angebot zu den im Angebot angegebenen Bedingungen, insbesondere hinsichtlich Menge, Preis und beabsichtigten Nutzungsmodells, auf Vertragsschluss ab. Die Hotel Beacons GmbH ist an das Angebot für einen Monat, beginnend mit dem Angebotsdatum, gebunden, sofern sich aus dem Angebotsformular keine andere Frist für die Annahme des Angebots durch den Vertragspartner ergibt.

2.3. Eine verbindliche Bestellung durch den Vertragspartner und damit der Vertragsschluss erfolgt (i) durch Übersendung eines ausgefüllten Angebots von berechtigten Vertretern des Vertragspartners unterzeichnet und im Original an die Hotel Beacons GmbH auf dem Postweg oder (ii) durch die Übermittlung eines qualifiziert elektronisch signierten Angebotsformulars an Hotel Beacons GmbH oder (iii) per E-Mail.

3. Leistungen der Hotel Beacons GmbH

3.1. Die Hotel Beacons GmbH stellt während der Vertragslaufzeit die in der Leistungsbeschreibung (Anlage 2) gemäß Angebots vereinbarten Leistungen bereit („**Services**“).

3.2. Die Hotel Beacons GmbH übergibt dem Vertragspartner, mit Beginn des Nutzungszeitraums die im Angebot angegebene Anzahl an Beacons zur vertragsgemäßen Nutzung innerhalb des im Angebot angegebenen Verwendungsorts auf dem Betriebsgelände („**Einsatzort**“). Die Übergabe erfolgt vorbehaltlich der Zahlung einer Kautions pro Beacon, deren Höhe sich aus der Leistungsbeschreibung ergibt.

3.3. Soweit nicht anders vereinbart, übergibt Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner die Beacons und das Zubehör am ersten Tag des vereinbarten Nutzungszeitraums. Die Übergabe erfolgt durch Versand. Verzögert sich die Übergabe aufgrund von Ursachen, die von der Hotel Beacons GmbH nicht zu verantworten sind, kommt die Hotel Beacons GmbH nicht in Verzug. Die Hotel Beacons GmbH bleibt während der gesamten Vertragslaufzeit Eigentümerin der Beacons; eine Übereignung der Beacons an den Vertragspartner findet nicht statt.

3.4. Der Vertragspartner erhält über eine von der Hotel Beacons GmbH hierfür zur Verfügung gestellte Website die im Angebot festgelegte Anzahl an Zugängen zum conichi Merchant Center. Im conichi Merchant Center kann der Vertragspartner Informationen zu seinen Gästen, wie zum Beispiel Basisdaten und Präferenzen, sowie allgemeine Daten, wie Statistiken zur Hotelnutzung, einsehen.

3.5. Der Vertragspartner kann in seinem freien Ermessen darüber entscheiden, welchen seiner Berechtigten oder sonstigen verbundenen Personen (z. B. Geschäftsführer, Franchisenehmer) (alle mit dem Vertragspartner verbundenen Personen zusammen „**Berechtigte**“) er Zugang zum für ihn bereitgestellten conichi Merchant Center gewähren möch-

te. Der Vertragspartner wird der Hotel Beacons GmbH die beabsichtigten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen mindestens innerhalb der in Ziffer 6 dieser AGB beschriebenen Zeiträume mitteilen, damit die Hotel Beacons GmbH die Nutzungs- und Zugangsberechtigungen freischalten kann. Der Vertragspartner verpflichtet jeden Berechtigten mit einer Nutzungs- und Zugangsberechtigung darauf die Zugangsdaten sorgfältig zu verwahren, insbesondere keinen Dritten zugänglich zu machen, soweit dies nicht ausdrücklich zulässig ist. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass die Berechtigten, die den Zugang zum conichi Merchant Center nutzen die erforderlichen Nutzungsbedingungen akzeptieren und datenschutzrechtlich informiert werden.

3.6. Beacons können dazu eingesetzt werden, dass der Vertragspartner mit seinen Hotel- und Restaurantgästen „Gäste(n)“ kommunizieren und den Gästen weitere Leistungen erbringen und Kundenbindungsmaßnahmen durchführen kann.

3.7. Die Hotel Beacons GmbH stellt Gästen die für die Kommunikation mit den Beacons notwendige App über AppStores (Apple App Store und Google Play Store) zur Verfügung.

3.8. Die Hotel Beacons GmbH stellt dem Vertragspartner, die für die bestimmungsgemäße Nutzung der Beacons und Kommunikation mit den Gästen erforderliche Hotel-App zur Verfügung.

3.9. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass die Berechtigten, die den Zugang zum conichi Merchant Center und die Hotel-App nutzen, (i) die erforderlichen Nutzungsbedingungen akzeptieren und datenschutzrechtlich informiert werden, und (ii) aus technischer und rechtlicher Sicht die Hotel-App bestimmungsgemäß erhalten und nutzen können.

3.10. Sofern von der Bestellung des Vertragspartners umfasst, wird die Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner alle notwendigen Informationen und Softwarebestandteile zur Verfügung stellen, damit der Vertragspartner, die in der conichi-App enthaltenen Funktionen (i) als eigene App unter der Marke oder des Namens des Vertragspartners für seine Gäste vertreiben (*Whitelabel-App*) oder (ii) die notwendigen Bestandteile der App in eine App eines Drittanbieters für Gäste einbinden kann (*Eigene-App*).

4. Nutzungsrecht des Vertragspartners

4.1. Vorbehaltlich der Bestimmungen dieser AGB und des gewählten Nutzungsmodells, gewährt die Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner die folgenden Nutzungsrechte:

- i. das nicht übertragbare Recht, während der Vertragslaufzeit die von der Hotel Beacons GmbH überlassenen Beacons im Rahmen des Vertrags zu nutzen oder von seinen Berechtigten nutzen zu lassen. Die Hotel Beacons GmbH behält über den gesamten Nutzungszeitraum Eigentum an allen an den Vertragspartner überlassenen Beacons. Das Recht zur Untervermietung ist ausgeschlossen, sowie
- ii. das einfache, nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare auf die Vertragslaufzeit zeitlich beschränkte Recht zur Nutzung der in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Funktionalitäten des conichi Merchant Centers mittels Te-

lekommunikationsmittel und mittels eines Browsers.

4.2. Soweit der Vertragspartner ausdrücklich das Nutzungsmodell „Whitelabel-App“ bestellt hat, räumt die Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner hinsichtlich der Whitelabel-App das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare und zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein,

- i. die von der Hotel Beacons GmbH zur Verfügung gestellten Informationen und Softwarebestandteile im Objektcode und, soweit für die Einbindung notwendig, im Quellcode ganz oder teilweise zu nutzen, um die Whitelabel-App anzupassen und zu designen, insbesondere die Softwarebestandteile und den Quelltext mit eigenen Softwarebestandteilen oder Quelltext zu verbinden und zu bearbeiten, soweit dies für die technische Umsetzung zwingend erforderlich ist. Der Vertragspartner ist zu einer Dekompilierung der App nur berechtigt, wenn er den Quellcode von der Hotel Beacons GmbH nach Aufforderung nicht in angemessener Frist erhalten hat; sowie
- ii. die Whitelabel-App während der Vertragslaufzeit unter dem Namen oder der Marke des Vertragspartners im Zusammenhang mit den Services zu vertreiben, zu lizenzieren und zu bewerben. Der Vertragspartner ist verpflichtet, in den Verträgen mit seinen Nutzern dieser App, die Rechte und Interessen der Hotel Beacons GmbH in gleichem Maße zu schützen, wie sie in diesem Vertrag und den Nutzungsbedingungen der conichi-App geschützt sind.

4.3. Soweit der Vertragspartner ausdrücklich das Nutzungsmodell „Eigene-App“ bestellt hat, räumt die Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner hinsichtlich der Whitelabel-App das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare, nicht übertragbare und zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein,

- i. die von der Hotel Beacons GmbH zur Verfügung gestellten Informationen und Softwarebestandteile im Objektcode und, soweit für die Einbindung notwendig, im Quellcode ganz oder teilweise zu nutzen, um die conichi-App-Funktionen in die Eigene-App aufzunehmen insbesondere die Softwarebestandteile und den Quelltext mit eigenen Softwarebestandteilen zu verbinden und zu bearbeiten, soweit dies für die technische Umsetzung zwingend erforderlich ist. Der Vertragspartner ist zu einer Dekompilierung der App nur berechtigt, wenn er den Quellcode von der Hotel Beacons GmbH nach Aufforderung nicht in angemessener Frist erhalten hat; sowie
- ii. die Eigene-App während der Vertragslaufzeit im Zusammenhang mit den Services zu vertreiben, zu lizenzieren und zu bewerben. Der Vertragspartner ist verpflichtet, in den Verträgen mit den Nutzern dieser Eigene-App, die Rechte und Interessen der Hotel Beacons GmbH in gleichem Maße zu schützen, wie sie in diesem Vertrag und den Nutzungsbedingungen der conichi-App geschützt sind.

4.4. Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Services über die nach Maßgabe dieser AGB erlaubte Nutzung

hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder sie Dritten zugänglich zu machen. Der Vertragspartner ist insbesondere nicht dazu berechtigt, die Beacons oder die Software des conichi Merchant Centers oder die Apps in irgendeiner Form zu verändern oder zu bearbeiten, wenn und soweit dies in diesen AGB nicht ausdrücklich gestattet ist.

4.5. Im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung oder Nutzungsrechtseinräumung hat der Vertragspartner der Hotel Beacons GmbH auf Verlangen unverzüglich sämtliche Angaben zur Geltendmachung von Ansprüchen gegen den Nutzer zu machen, insbesondere dessen Namen und Anschrift und die Anzahl der überlassenen Beacons mitzuteilen und eine zukünftige unberechtigte Nutzungsüberlassung zu unterbinden. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

4.6. Der Vertragspartner räumt der Hotel Beacons GmbH zum Betrieb des conichi Merchant Centers das Recht ein, die von ihm oder durch seine Berechtigten durch bei der Durchführung des Vertrags erhaltene Informationen zu nutzen. Die Hotel Beacons GmbH ist auch berechtigt, Back-Ups der Informationen in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.

4.7. Wird die vertragsgemäße Nutzung der Services ohne Verschulden von Hotel Beacons GmbH durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so ist die Hotel Beacons GmbH berechtigt, die hierdurch betroffenen Leistungen zu verweigern. Hotel Beacons GmbH wird den Vertragspartner hiervon unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Vertragspartner ist während der Zeit einer Nutzungsbeeinträchtigung zu einer angemessenen Minderung der Vergütung berechtigt. Sonstige Ansprüche oder Rechte des Vertragspartners bleiben unberührt.

5. Datenschutz und Datensicherheit

5.1. Die Parteien sind verpflichtet, die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG zu verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.

5.2. Eine nähere Beschreibung der Datenverarbeitung durch Hotel Beacon im Rahmen der Services findet sich in unverbindlichen Mustern einer Datenschutzerklärung für die App und das conichi Merchant Center, die dem Vertragspartner von Hotel Beacons GmbH zur Verfügung gestellt werden.

5.3. Soweit die Hotel Beacons GmbH personenbezogene Daten im Rahmen des Vertrags im Auftrag und für den Vertragspartner verarbeitet, erfolgt dies ausschließlich auf Weisung des Vertragspartners. Die Hotel Beacons GmbH ist in diesem Fall Auftragsdatenverarbeiter des Vertragspartners. Die erforderliche Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung zwischen den Parteien ist dem Vertrag als Anlage 3 beigefügt.

6. Pflichten und Obliegenheit des Vertragspartners

Der Vertragspartner wird die ihm zur Leistungserbringung und –abwicklung des Vertrages erforderlichen Pflichten und Obliegenheiten erfüllen bzw. die Erfüllung dieser Pflichten

durch die Berechtigten sicherstellen. Der Vertragspartner wird insbesondere

(i) das conichi Merchant Center

6.1. die Berechtigungen der von ihm für die Nutzung des conichi Merchant Centers vorgesehenen Berechtigten mitteilen;

6.2. dafür sorgen, dass die ihm und seinen Berechtigten zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen vor dem Zugriff durch Dritte geschützt und nicht an unberechtigte Dritte weitergegeben werden;

6.3. sicherstellen, dass weder die Berechtigten, noch nicht autorisierte Dritte versuchen, Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder versuchen in Programme, die von der Hotel Beacons GmbH oder der von ihr beauftragten Subunternehmern betrieben werden einzugreifen oder eingreifen zu lassen oder zu versuchen in Datennetze der Hotel Beacons GmbH oder von ihr beauftragten Subunternehmern unbefugt einzudringen;

(ii) die Beacons

6.4. unverzüglich nach Erhalt der Beacons diese auf die Funktionsfähigkeit testen und Mängel anzeigen. Sollte die abgenommene Menge der Beacons zu groß sein, um alle Beacons zu testen, ist eine ausreichende Teilmenge für eine qualifizierte Stichprobe auf die Funktionsfähigkeit zu testen und auf Mängel zu untersuchen;

6.5. sicherstellen, dass die überlassenen Beacons nicht von unberechtigten Dritten gebraucht oder entwendet und die Beacons hierfür insbesondere bei Nichtgebrauch gegen Wegnahme besonders gesichert werden. Der Vertragspartner stellt sicher, dass die Beacons nicht von ihrem Einsatzort unberechtigt entfernt werden;

6.6. alle Maßnahmen treffen, die die Beacons vor Zerstörung oder Beschädigung schützen;

6.7. die Hotel Beacons GmbH unverzüglich nach Kenntniserlangung darüber informieren, wenn ein Beacon verloren gegangen oder beschädigt ist oder entwendet wurde;

6.8. nach Vertragsbeendigung alle überlassenen Beacons an die Hotel Beacons GmbH zurückzugeben;

(iii) die Services

6.9. alle in der Leistungsbeschreibung näher genannten Mitwirkungspflichten erfüllen, die eine reibungslose Nutzung des Services sicherstellen;

6.10. dafür sorgen, dass die Services nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere keine Informationen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, die nicht von der Leistungsbeschreibung oder dem Vertrag umfasst sind oder deren Erhebung ohne Einwilligung rechtswidrig ist;

6.11. die Hotel Beacons GmbH von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der Services durch den Vertragspartner oder dessen Berechtigten beruhen, mit deren Billigung oder durch Dritte erfolgen, die den Beacons oder die Zugangsdaten unter Verstoßes der Regelungen dieses Vertrags erlangt haben oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Services verbunden sind.

Erkennt der Vertragspartner oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der Hotel Beacons GmbH;

6.12. nach Abgabe einer Störungsmeldung (vgl. Service Level Agreement) der Hotel Beacons GmbH durch die Überprüfung entstandenen Aufwendungen ersetzen, wenn sich nach der Prüfung herausstellt, dass keine Störung der technischen Einrichtungen von Hotel Beacons GmbH vorlag und der Vertragspartner oder dessen Berechtigte dies bei zumutbarer Fehlersuche hätten erkennen können;

6.13. einseitige Änderungen der Funktionen der Services und anderer Leistungen von Hotel Beacons GmbH akzeptieren, soweit diese nicht unzumutbar sind. Erhebliche Änderungen wird Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner einen Monat im Voraus mitteilen und ein entsprechendes Widerrufsrecht einräumen;

6.14. bei Überprüfungen und Screenings durch den Zahlungsdiensteanbieter (zum Beispiel nach Geldwäschevorschriften) mitwirken und notwendige Informationen zur Verfügung stellen. Dem Vertragspartner ist bekannt und er ist damit einverstanden, dass Hotel Beacons GmbH Kontaktdaten eines Ansprechpartners des Vertragspartners (Telefon-/Mobilfunknummer, E-Mailadresse) an den Zahlungsdiensteanbieter für die genannten Zwecke weitergibt. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die betroffenen Ansprechpartner rechtzeitig und umfassend über die Weitergabe seiner Daten zu informieren.

(iv) die Whitelabel-App und Eigene-App

6.15. die Whitelabel-App und Eigene-App nur in einer Art und Weise zu vertreiben, zu bewerben, zur Verfügung zu stellen und zu betreiben, die weder das Ansehen oder Interessen der Hotel Beacons GmbH oder der mit der Hotel Beacons GmbH verbundenen Leistungen beeinträchtigt;

6.16. die Whitelabel-App und Eigene-App, insbesondere durch Updates und Patches, instand zu halten und zu pflegen, dass eine Kommunikation mit den Beacons gewährleistet ist und dass die Hotel Beacons GmbH notwendige Informationen über die Whitelabel-App und Eigene-App zur Verfügung stellen kann.

6.17. in der Eigene-App einen Hinweis auf die Hotel Beacons GmbH vorzuhalten, der die Aussage enthält, dass die Leistungen auf Grundlage der Hotel Beacons GmbH Technologie erbracht wird, aber die Hotel Beacons GmbH für Leistungserbringung und Inhalte nicht verantwortlich ist.

6.18. dafür sorgen, dass die Whitelabel-App und Eigene-App nicht missbräuchlich genutzt werden, insbesondere keine Informationen erhoben oder verarbeitet werden, die nicht von der Leistungsbeschreibung oder dem Vertrag umfasst sind oder deren Erhebung rechtswidrig ist;

7. Vertragswidrige Nutzung der Services

7.1. Die Hotel Beacons GmbH ist berechtigt, bei Verstoß des Vertragspartners oder der Berechtigten gegen eine der in diesen AGB festgelegten wesentlichen Pflichten, insbesondere bei Verstoß gegen die in Ziffer 6.2 bis 6.18 genannten Pflichten den Zugang zu den Services zu sperren. Der Zugang wird erst dann wiederhergestellt, wenn der Verstoß gegen die betroffene Pflicht dauerhaft beseitigt bzw. die Wiederholungsgefahr durch Abgabe einer angemessenen

strafbewährten Unterlassungserklärung gegenüber Hotel Beacons GmbH beseitigt ist.

7.2. Die Regelungen zur Kündigung des Vertrages bleiben unberührt.

8. Zahlung/Verzug

8.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, den vereinbarten Preis zu zahlen. Die vom Vertragspartner zu zahlenden Preise sind im Angebotsformular vereinbart und pro Nutzungszeitraum angegeben. Zahlungen an die Hotel Beacons GmbH gelten nur dann als Erfüllung, wenn sie auf die im jeweiligen Angebot oder der jeweiligen Rechnung angegebene Bankverbindung geleistet werden. Die Aufrechnung mit Gegenansprüchen des Vertragspartners oder die Zurückbehaltung von Zahlungen wegen solcher Ansprüche ist nur zulässig, sofern die Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind und auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

8.2. Vereinbaren die Parteien monatliche Zahlungen, so ist die monatliche Zahlung zum 15. des Folgemonats fällig, wenn der Vertragsschluss zwischen dem 1. und dem 15. eines Monats liegt. Wird der Vertrag zwischen dem 16. und dem letzten Tag eines Monats geschlossen, ist die monatliche Zahlung am letzten Tag des Folgemonats fällig (Beispiel: Bei Vertragsschluss am 18.2. ist die erste monatliche Zahlung am 31.3., die zweite am 30.4. usw. fällig). Ist die vereinbarte Vergütung als jährliche Zahlung vereinbart, wird die Vergütung zum Ersten des Monats fällig, in dem der Nutzungszeitraum beginnt.

8.3. Während eines Zahlungsverzugs des Vertragspartners von mehr als zwei aufeinander folgenden Monatsvergütungen ist die Hotel Beacons GmbH berechtigt, den Zugang zu den Services während des Zahlungsverzugs zu sperren. Der Vertragspartner bleibt im Falle einer solchen Sperrung verpflichtet, die monatliche Vergütung zu zahlen.

8.4. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges, insbesondere der Rechte aus Ziffer 10.4, bleibt die Hotel Beacons GmbH vorbehalten.

8.5.

Alternative 1: Die Hotel Beacons GmbH ist berechtigt, die im Angebotsformular vereinbarten und pro Nutzungszeitraum angegebenen Preise, nach Ablauf der Anfangslaufzeit oder der entsprechenden Verlängerung zu erhöhen, jedoch um höchstens 10 % pro Erhöhung („**Preisanpassung**“). Die Preisanpassung ist mindestens vier Wochen vor dem Zeitpunkt der Geltung der neuen Preise dem Vertragspartner mitzuteilen. Der Vertragspartner kann den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, sofern er mit der Preiserhöhung nicht einverstanden ist.

9. Haftung

9.1. Die Hotel Beacons GmbH haftet dem Vertragspartner bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihr sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet die Hotel Beacons GmbH im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Vorschriften.

9.2. Im Übrigen haftet die Hotel Beacons GmbH nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht (Kardinalpflicht) verletzt hat. In diesen Fällen ist die Haftung sowohl der Art

als auch der Höhe nach auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden beschränkt. Kardinalpflichten im Sinne dieser Regelung umfassen neben den vertraglichen Hauptleistungspflichten auch Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf.

9.3. Für einen einzelnen Schadensfall nach Ziffer 9.2. ist die Haftung auf die Höhe der gezahlten Vergütung pro Vertragsjahr begrenzt. Im ersten Vertragsjahr wird die Jahresvergütung anhand des Angebots berechnet.

9.4. Die verschuldensunabhängige Haftung der Hotel Beacons GmbH auf Schadensersatz (§ 536 a BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Ziffern 9.2 und 9.3 bleiben unberührt.

9.5. Die Haftung der Hotel Beacons GmbH nach zwingenden gesetzlichen Vorschriften wie des Produkthaftungsgesetzes bleibt unberührt.

9.6. Im Übrigen ist eine Haftung der Hotel Beacons GmbH ausgeschlossen.

9.7. Die Hotel Beacons GmbH ist von der Verpflichtung zur Leistung aus dem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung von Leistungen auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist.

9.8. Die Hotel Beacons GmbH haftet nicht für Schäden, die aus der Nutzung der von Dritten programmierten App resultiert.

10. Vertragslaufzeit; Kündigung

10.1. Der Vertrag läuft ab der Unterschrift der letzten Partei und hat die im Angebot vereinbarte feste Anfangslaufzeit (die „Anfangslaufzeit“). Die Anfangslaufzeit beginnt ab Vertragsgültigkeit, welche im Angebot schriftlich vereinbart wird. Die Parteien vereinbaren eine Anlaufphase bis zum Beginn der Anfangslaufzeit („Anlaufphase“). Die gesamte Vertragslaufzeit ergibt sich aus der Anlaufphase, der Anfangslaufzeit sowie den jeweiligen Verlängerungen.

10.2. Der Vertrag kann von jeder Partei frühestens zum Ablauf der Anfangslaufzeit mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen jeweils zum 15. oder zum letzten Tag des Monats in dem die Anfangslaufzeit endet, gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht wie in Satz 1 angegeben gekündigt, verlängert er sich jeweils erneut um die Anfangslaufzeit („**Verlängerung**“) und kann dann mit einer Frist von vierzehn (14) Tagen zum 15. oder letzten Tag des Monats in dem die Verlängerung endet, gekündigt werden. Die Verlängerung wiederholt sich so lange, bis der Vertrag gekündigt wird.

10.3. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

10.4. Kommt der Vertragspartner

- für zwei aufeinander folgende Monate mit der Zahlung der monatlichen Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der monatlichen Vergütung, oder

- in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der die Aufwandsvergütung für zwei Monate oder 2/12 der Jahresvergütung erreicht,

in Verzug, oder

- verletzt der Vertragspartner wesentliche Vertragspflichten und hilft der Pflichtverletzung trotz Aufforderung durch die Hotel Beacons GmbH in angemessener Frist nicht ab,

ist die Hotel Beacons GmbH berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.

10.5. Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Qualifiziert signierte Email ist nicht ausreichend.

11. Mängelhaftung

11.1. Abweichungen von den in der Leistungsbeschreibung vereinbarten Leistungen gelten als mangelhafte Leistung, nicht als Nichtleistung. Die entsprechenden Mängelrechte des Vertragspartners sind in dieser Ziffer 0 dieses Vertrages und in Ziffer 4.7 dieses Vertrages (Minderung wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter) abschließend geregelt. Mängelansprüche verjähren innerhalb eines Jahres nach ihrer Entstehung. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche.

11.2. Die Hotel Beacons GmbH erbringt die Services mit angemessener Sorgfalt und Sachkunde sowie in Einklang mit branchenüblichen Standards. Die Hotel Beacons GmbH übernimmt jedoch keine Gewährleistung dafür, dass die Services frei von jeglichen Fehlern sind und/oder ohne jegliche Unterbrechungen arbeitet. Das Service Level Agreement (Anlage 4) beschreibt die messbaren Standards der Services und die Rechte des Vertragspartners in Fällen, in denen diese Standards nicht erfüllt werden.

11.3. Die Hotel Beacons GmbH stellt dem Vertragspartner unentgeltlich Ersatz für defekte Beacons zur Verfügung, soweit der Defekt oder das Ereignis, das zur Unbrauchbarmachung des Beacons geführt hat, nicht auf ein Verschulden des Vertragspartners oder seiner Berechtigten zurückzuführen ist.

11.4. Die Hotel Beacons GmbH beseitigt nicht unerhebliche Mängel in den Apps im nächsten Releasestand.

11.5. Von dem Vorstehenden ausgenommen, sind etwaige Schadensersatzansprüche des Vertragspartners. Die Haftung auf Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 9 des Vertrages.

12. Vertraulichkeit

12.1. Jede Partei wird alle ihr von der jeweils anderen Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten vertraulichen Informationen oder sonstige während der Vertragslaufzeit erhaltene Informationen, die ihrem Wesen nach als vertrauliche Informationen einzustufen sind, als solche behandeln und Dritten nicht zugänglich machen, soweit diese nicht

- (i) zum Zeitpunkt des Erhalts durch die andere Partei allgemein bekannt sind, oder
- (ii) dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt sind, oder
- (iii) dem Empfänger vor Erhalt durch die andere Partei bekannt waren oder von ihm unabhängig entwickelt sind, oder
- (iv) aufgrund einer bestands- bzw. rechtskräftigen oder vorläufig vollstreckbaren behördlichen oder richterlichen Entscheidung zu offenbaren sind.

12.2. Dritte, i. S. d. Ziffer 12 dieser AGB sind nicht die mit der Hotel Beacons GmbH verbundenen Unternehmen sowie Subunternehmer der Hotel Beacons GmbH, soweit sie einer inhaltlich dieser Ziffer 12 im Wesentlichen gleichwertigen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen oder Berechtigte Nutzer im Rahmen ihrer Zugriffsrechte.

12.3. Die Parteien werden bei der Geheimhaltung jeweils die gleiche Sorgfalt anwenden wie hinsichtlich ihrer eigenen vertraulichen Informationen von ähnlicher Bedeutung. Sie stehen einander dafür ein, dass sie ihre Mitarbeiter oder ihnen zugehörigen Personen - soweit sie Kenntnis von vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei erlangen können - im Wesentlichen dieser Geheimhaltungsvereinbarung entsprechend verpflichtet haben.

12.4. Alle Rechte an den vertraulichen Informationen verbleiben – vorbehaltlich abweichender Regelung in diesem Vertrag – bei der jeweils informierenden Partei. Der jeweilige Empfänger wird die im Rahmen des Vertrages überlassenen vertraulichen Informationen nur für die Zwecke und nur für Zwecke der Vertragsdurchführung verwenden, für die sie bestimmt sind. Jede Partei ist insbesondere nur berechtigt, mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der jeweils anderen Partei Presseinformationen über das Bestehen und den Inhalt der einzelnen Verträge weiterzuleiten, sofern nicht ausdrücklich Abweichendes schriftlich vereinbart ist.

12.5. Die Vertraulichkeitsverpflichtungen bestehen für die Dauer von drei (3) Jahren nach Beendigung des Vertrages fort.

12.6. Ist der Vertragspartner aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder richterlicher Anordnung zur Offenbarung von vertraulichen Informationen verpflichtet, wird der Vertragspartner Hotel Beacons GmbH unverzüglich hiervon in Kenntnis setzen und Hotel Beacons GmbH in angemessenem Umfang die Möglichkeit einräumen, die Offenbarung der vertraulichen Informationen zu verhindern.

12.7. Verstößt der Vertragspartner schuldhaft gegen die unter Ziffern 12.1 bis 12.6 geregelten Verpflichtungen, so hat der Vertragspartner an Hotel Beacons GmbH eine Vertragsstrafe in einer von Hotel Beacons GmbH im Einzelfall festzusetzenden Höhe, deren Angemessenheit im Streitfall vom Landgericht Berlin zu überprüfen ist, zu bezahlen.

13. Pflichten bei Beendigung des Vertragsverhältnisses

13.1. Der Vertragspartner ist verpflichtet, unverzüglich nach Vertragsbeendigung alle überlassenen Beacons, Informationen und Softwarebestandteile an die Hotel Beacons

GmbH zurückgeben und – soweit anwendbar – den Vertrieb, Lizenzierung und die Bewerbung der Whitelabel-App oder Eigene-App zu beenden und unterlassen. Die Kosten die Beendigung und Rückgabe trägt der Vertragspartner.

13.2. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Vertragspartner keinen weiteren Zugriff auf das conichi Merchant Center und dort enthaltenen Informationen.

13.3. Hotel Beacon stellt dem Vertragspartner auf dessen schriftliche Anforderung und gegen Zahlung der entsprechenden Vergütung entsprechend der dann geltenden Preisliste die Daten des Vertragspartners aus dem conichi Merchant Center in einem gängigen Dateiformat auf einem mobilen Datenträger oder zum Download zur Verfügung. Nicht erfasst hiervon sind Daten, die nicht allein und ausschließlich dem Vertragspartner zustehen.

14. Schlussbestimmungen

14.1. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages sowie von Verträgen und/oder ihrer Anlagen bedürfen der Schriftform und sind von beiden Parteien zu unterzeichnen; dies gilt auch für diese Schriftformklausel selbst.

14.2. Sollten einzelne Klauseln des Vertrages ganz oder zum Teil Unwirksam sein oder werden, sind eventuell unwirksame Bestimmungen so umzudeuten, zu ergänzen oder zu ersetzen, dass der mit der unwirksamen Bestimmung verfolgte wirtschaftliche Zweck erreicht wird. Dasselbe gilt für den Fall, dass Regelungslücken in diesen AGB vorhanden sein sollten.

14.3. Der Vertrag berechtigt und verpflichtet ausschließlich die Vertragsparteien, insbesondere werden keine Rechte Dritter begründet oder eingeräumt.

14.4. Für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien gilt deutsches Recht mit Ausnahme seiner kollisionsrechtlichen Normen und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

14.5. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich unmittelbar oder mittelbar aus dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien ergebenden Streitigkeiten ist Berlin.

15. Vertragsbestandteile und Definitionen

15.1. Bestandteile des SaaS-Vertrages sind:

- Angebot;
- diese AGB (Anlage 1);
- Leistungsbeschreibung (Anlage 2);
- Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung (Anlage 3)
- Service Level Agreement (Anlage 4)

15.2. Bei Widersprüchen zwischen Regelungen in den Vertragsbestandteilen gelten die Bestandteile in der vorstehenden Reihenfolge.

15.3. Definitionen von Begriffen in diesen AGB gelten auch für die anderen Vertragsbestandteile, wenn dort nicht spezielle Definitionen enthalten sind.

Berlin, März 2019

Hotel Beacons Saas-Vertrag – Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Anlage 3 zum Angebot)

Vereinbarung zwischen dem Vertragspartner („**Auftraggeber**“) und der Hotel Beacons GmbH („**Auftragnehmer**“) über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag („**Vereinbarung**“). Definitionen in den AGB oder der Leistungsbeschreibung gelten auch in dieser Vereinbarung sowie Joint Controller Vertrag. Definitionen in dieser Vereinbarung gelten nur für diese Vereinbarung.

TEIL A: Auftragsverarbeitung

1. Gegenstand und Dauer des Auftrags

1.1. Gegenstand des Auftrags

Gegenstand des Auftrags zum Datenumgang ist die Durchführung folgender Aufgaben durch den Auftragnehmer entsprechend der Leistungsbeschreibung in Anlage 2 zum Angebot: Hotel Services (Gästekennung, Pre-Checkin, Checkout, Gästetargeting, Rechnungsstellung und Keyless Access), Targeting Services, Betrieb des Conichi Merchant Centers, Betrieb der Whitelabel App und Whitelabel Website, die Corporate Travel Services sowie ggf. sonstige Services, wie in Anlage 2 zum Angebot beschrieben. Der Auftragnehmer verarbeitet dabei personenbezogene Daten für den Auftraggeber im Sinne von Art. 4 Nr. 2 und Art. 28 DSGVO auf Grundlage der AGB, wenn und soweit in Ziff. 1.2. unten und Teil B dieser Vereinbarung nichts anderes geregelt ist.

1.2. Abgrenzung der Verantwortlichkeiten

Der Auftragnehmer betreibt die Conichi Gäste App und ist für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten seiner Nutzer im Rahmen dieser App verantwortliche Stelle. Der Auftragnehmer übermittelt im Rahmen der Hotel Services (Gästekennung, Pre-Checkin, Checkout) bestimmte personenbezogene Daten (Persönliche Angaben, Reiseinformationen, Zahlungsinformationen und für den Meldeschein relevante Informationen) an das Hotel als verantwortliche Stelle, um dem Hotel das Erbringen der Hotel Services zu ermöglichen („Joint-Daten“). Die Aufteilung der Verantwortlichkeiten bei der Verarbeitung der Joint-Daten ist in Teil B dieser Vereinbarung - Joint Controller Vertrag geregelt.

1.3. Dauer des Auftrags

Die Dauer dieser Vereinbarung (Laufzeit) entspricht der Laufzeit des Vertrages.

2. Konkretisierung des Auftragsinhalts

2.1. Umfang, Art und Zweck

Umfang, Art und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer für den Auftraggeber sind konkret beschrieben in der Leistungsbeschreibung in Anlage 2 zum Angebot.

2.2. Art der Daten

Gegenstand der Erhebung, Verarbeitung und / oder Nutzung personenbezogener Daten sind folgende Datenarten / -kategorien

- Gastdaten (z.B. Name, Kontaktdaten, Präferenzen),

- Gast-Besuchsdaten,
- Targeting-Daten,
- Hotelinformationen,
- Mitarbeiterdaten, und
- Sonstige Daten, die vom Auftragnehmer oder dessen Mitarbeitern oder Kunden in die Merchant-App, das Conichi Merchant Center, die Whitelabel App oder die Whitelabel Website geladen werden.

2.3. Kreis der Betroffenen

Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen umfasst:

- Hotelgäste,
- Interessenten
- Beschäftigte, sowie
- Geschäftskontakte

3. Weisungsbefugnis des Auftraggebers / Ort der Datenverarbeitung

3.1. Der Umgang mit den Daten erfolgt ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach dokumentierten Weisungen des Auftraggebers (vgl. Art. 28 Abs. 3 lit. a DSGVO). Der Auftraggeber behält sich im Rahmen der in dieser Vereinbarung getroffenen Auftragsbeschreibung ein umfassendes Weisungsrecht über Art, Umfang und Verfahren der Datenverarbeitung vor, das er durch Einzelweisungen konkretisieren kann. Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Entstehende Zusatzaufwände sind vom Auftraggeber auf Time- und Material-Basis zu vergüten. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

3.2. Mündliche Weisungen wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per E-Mail (in Textform) bestätigen. Soweit der Auftragnehmer als Auftragsdatenverarbeiter agiert, verwendet dieser die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Hiervon ausgenommen sind Sicherheitskopien, soweit sie zur Gewährleistung einer ordnungsgemäßen Datenverarbeitung erforderlich sind, sowie Daten, die im Hinblick auf die Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen nach Unionsrecht oder dem Recht eines EU-Mitgliedstaats, sowie zur Einhaltung von Aufbewahrungspflichten erforderlich sind.

3.3. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich entsprechend Art. 28 Abs. 3 Uabs. 2 DSGVO zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

- 3.4. Die Verarbeitung der Auftraggeberdaten durch den Auftragnehmer findet innerhalb der EU / des EWR statt. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber vor Aufnahme der Verarbeitung auf eine gesetzliche Verpflichtung des Auftragnehmers hinzuweisen, die Verarbeitung der Auftraggeberdaten an einem anderen Ort durchzuführen, sofern eine solche Mitteilung nicht gesetzlich untersagt ist. Die Verarbeitung und / oder Verbringung in ein Drittland außerhalb des Gebietes der EU / EWR oder an eine internationale Organisation bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers. In diesem Fall ist der Auftragnehmer zudem verpflichtet, entsprechend den gesetzlich anwendbaren Vorgaben sowie gerichtlichen und behördlichen Auslegungen derselben für ein angemessenes Datenschutzniveau am Ort der Datenverarbeitung zu sorgen oder – nach Wahl des Auftraggebers – dem Auftraggeber die Möglichkeit einzuräumen, für ein angemessenes Datenschutzniveau zu sorgen, unter anderem durch den Abschluss von oder dem Beitritt zu EU-Standardvertragsklauseln.
- 4. Vertraulichkeit**
- Der Auftragnehmer gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten befassten Mitarbeitern und anderen für den Auftragnehmer tätigen Personen untersagt ist, die personenbezogenen Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet der Auftragnehmer, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits- / Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.
- 5. Technisch-organisatorische Maßnahmen**
- 5.1. Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbe-
reich die innerbetriebliche Organisation so gestalten,
dass sie den besonderen Anforderungen des Daten-
schutzes gerecht wird. Er wird angemessene technische
und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der per-
sonenbezogenen Daten des Auftraggebers treffen, die
den Anforderungen des Art. 32 DSGVO genügen. Ins-
besondere sind die technischen und organisatorischen
Maßnahmen dergestalt zu treffen, dass die Vertraulich-
keit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Sys-
teme und Dienste im Zusammenhang mit der Datenver-
arbeitung auf Dauer sichergestellt sind. Diese techni-
schen und organisatorischen Maßnahmen sind in An-
hang 1 dieser Vereinbarung beschrieben. Dem Auftrag-
geber sind diese technischen und organisatorischen
Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung da-
für, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Da-
ten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- 5.2. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen
unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiter-
entwicklung. Insoweit ist es dem Auftragnehmer gestat-
tet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Da-
bei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maß-
nahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Ände-
rungen sind zu dokumentieren.
- 6. Unterauftragsverhältnisse**
- 6.1. Die Einschaltung und/oder Änderung von Unterauftrag-
nehmern durch den Auftragnehmer ist grundsätzlich nur
mit Zustimmung des Auftraggebers gestattet. Der Auf-
traggeber stimmt dem Einsatz von Unterauftragnehmern
wie folgt zu:
- 6.1.1. Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz der in
Anhang 2 dieser Vereinbarung aufgeführten
Unterauftragnehmer bereits jetzt zu.
 - 6.1.2. Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz bzw.
der Änderung weiterer Unterauftragnehmer
zu, wenn der Auftragnehmer den Einsatz
bzw. die Änderung dreißig (30) Tage vor
Beginn der Datenverarbeitung schriftlich
(E-Mail ausreichend) dem Auftraggeber mit-
teilt. Der Auftraggeber kann dem Einsatz ei-
nes neuen Unterauftragnehmers bzw. der
Änderung widersprechen. Erfolgt kein Wi-
derspruch innerhalb der Frist, gilt die Zu-
stimmung zum Einsatz oder zur Änderung
als gegeben. Der Auftraggeber nimmt zur
Kenntnis, dass in bestimmten Fällen die
Leistung ohne den Einsatz eines bestimm-
ten Unterauftragnehmers nicht mehr er-
bracht werden kann. In diesen Fällen ist je-
de Partei zur Kündigung ohne die Einhal-
tung einer Frist berechtigt. Liegt ein wichti-
ger datenschutzrechtlicher Grund für den
Widerspruch vor und ist eine einvernehmli-
che Lösungsfindung zwischen den Parteien
nicht möglich, wird dem Auftraggeber ein
Sonderkündigungsrecht eingeräumt.
- 6.2. Der Auftragnehmer hat die vertraglichen Vereinbarun-
gen mit dem / den Unterauftragnehmer/n so zu gestal-
ten, dass sie dieselben Datenschutzpflichten wie in die-
sem Auftrag vereinbart enthalten, unter Berücksichti-
gung der Art und des Umfangs der Datenverarbeitung
im Rahmen des Unterauftrags. Die Verpflichtung des
Unterauftragsverarbeiters muss schriftlich erfolgen bzw.
im elektronischen Format.
- 6.3. Nicht als Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieser
Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen,
die der Auftragnehmer bei Dritten als Nebenleistung zur
Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch
nimmt. Dazu zählen z.B. Telekommunikationsleistun-
gen, Wartung und Benutzerservice, Reinigungskräfte,
Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern. Der Auf-
tragnehmer ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung
des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftrag-
gebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen
angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Ver-
einbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu
ergreifen.
- 7. Betroffenenrechte**
- 7.1. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im
Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Erfüllung der An-
fragen und Ansprüche betroffener Personen nach Kapi-
tel III der DSGVO.
- 7.2. Der Auftragnehmer hat nur nach Weisung des Auftrag-
gebers über die Daten, die im Auftrag verarbeitet wer-
den, Auskunft zu geben, diese Daten zu berechtigen, zu
löschen oder die Datenverarbeitung entsprechend ein-

zuschränken. Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Auftragnehmer zwecks Auskunft, Berichtigung oder Löschung seiner / ihrer Daten sowie hinsichtlich der Einschränkung der Datenverarbeitung wenden sollte, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

8. Mitwirkungspflichten des Auftragnehmers

- 8.1. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in Art. 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherigen Konsultationen.
- 8.2. Im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Auftraggebers nach Art. 33 und Art. 34 DSGVO gilt Folgendes: Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber (i) über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich zu informieren und (ii) bei einer solchen Verletzung erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DSGVO angemessen zu unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DSGVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DSGVO (Meldungen und Benachrichtigungen bei Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten) für den Auftraggeber darf der Auftragnehmer nur nach vorheriger Weisung gem. Ziffer 3 dieser Vereinbarung durchführen.
- 8.3. Soweit der Auftraggeber im Falle eines Sicherheitsvorfalles Benachrichtigungs- oder Mitteilungspflichten hat, verpflichtet sich der Auftragnehmer, den Auftraggeber auf dessen Kosten zu unterstützen.

9. Sonstige Pflichten des Auftragnehmers

- 9.1. Soweit gesetzlich vorgeschrieben bestellt der Auftragnehmer einen Datenschutzbeauftragten, der seine Tätigkeit gemäß Art. 38 und 39 DSGVO, §§ 38, 6 BDSG neu ausüben kann. Dessen Kontaktdaten werden dem Auftraggeber zum Zweck der direkten Kontaktaufnahme auf Anfrage mitgeteilt.
- 9.2. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich über Kontrollhandlungen und Maßnahmen der Aufsichtsbehörde nach Art. 58 DSGVO unterrichten. Dies gilt auch, soweit eine zuständige Behörde nach Art. 83 DSGVO beim Auftragnehmer ermittelt.
- 9.3. Der Auftragnehmer wird die Durchführung der Auftragskontrolle mittels regelmäßiger Prüfungen durch den Auftragnehmer im Hinblick auf die Vertragsausführung bzw. –erfüllung sicherstellen, insbesondere Einhaltung und ggf. notwendige Anpassung von Regelungen und Maßnahmen zur Durchführung des Auftrags.

10. Informations- und Überprüfungsrecht des Auftraggebers

- 10.1. Der Auftraggeber hat das Recht, die nach Art. 28 Abs. 3 h) DSGVO erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der vereinbarten Pflichten des Auftragnehmers anzufordern und Überprüfungen im Einvernehmen mit dem Auftragnehmer durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen.

10.2. Die Parteien vereinbaren, dass der Auftragnehmer zum Nachweis der Einhaltung seiner Pflichten und Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen berechtigt ist, dem Auftraggeber aussagekräftige Dokumentationen vorzulegen. Eine aussagekräftige Dokumentation kann durch die Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten oder Berichtsauszügen unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter), einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach ISO 27001) oder einer durch die zuständigen Aufsichtsbehörden genehmigten Zertifizierung erbracht werden.

10.3. Das Recht des Auftraggebers Vor-Ort-Kontrollen durchzuführen, wird hierdurch nicht beeinträchtigt. Der Auftraggeber wird jedoch abwägen, ob nach Vorlage von aussagekräftiger Dokumentation eine Vor-Ort-Kontrolle noch erforderlich ist, insbesondere unter Berücksichtigung der Aufrechterhaltung des ordnungsgemäßen Betriebs des Auftragnehmers.

10.4. Der Auftraggeber 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. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen.

11. Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

Nach Wahl und Aufforderung durch den Auftraggeber – spätestens mit Beendigung des Vertrags – hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangte 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.

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.

12. Haftung

Die Haftung der Parteien aus dieser Vereinbarung richtet sich nach den Haftungsregelungen in Ziffer 9 der AGB.

13. Verzeichnis

Der Auftragsverarbeiter wirkt an der Führung des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DSGVO) mit.

TEIL B: Joint Controller Vertrag

Die folgenden Regelungen gelten für die Datenverarbeitung in Zusammenhang mit der Dienstleistung „Hotel Services“ des Auftragnehmers:

1. **Daten der Gäste App.** Der Auftragnehmer betreibt die Conichi Gäste App und ist für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten seiner Nutzer im Rahmen dieser App verantwortliche Stelle, wie in der Datenschutzerklärung für Gäste unter conichi.com beschrieben.
2. **Joint-Daten.** Der Auftragnehmer übermittelt dem Auftraggeber als verantwortliche Stelle im Rahmen der folgenden Hotel Services: Pre-Checkin, Checkin, und Checkout bestimmte personenbezogene Daten (Reiseinformationen, Zahlungsinformationen und für den Meldeschein relevante Informationen) aus der Conichi Gäste App, um dem Hotel das Erbringen seiner Hotel-dienstleistungen gegenüber dem Gast zu ermöglichen („Joint-Daten“).
3. **Gemeinsame Verantwortlichkeit.** Im Rahmen der Verarbeitung der Joint-Daten in Zusammenhang mit der Erbringung der Hotel Services (Pre-Checkin, Checking und Checkout) sind die Parteien Gemeinsam Verantwortliche im Sinne von Art. 26 DSGVO. Die Verantwortlichkeiten teilen sich wie folgt auf: Der Auftragnehmer ist verantwortlich für die Datenverarbeitung im Rahmen der Gäste App. Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Datenverarbeitung nach Übermittlung vom Auftragnehmer zum Auftraggeber – auch wenn die Joint-Daten dann vom Auftragnehmer im Rahmen der Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Teil A verarbeitet werden.
4. **Laufzeit der gemeinsamen Verantwortlichkeit.** Die Gemeinsame Verantwortlichkeit beginnt mit Übermittlung der jeweiligen Gastdaten an den Auftraggeber im Rahmen des Pre-Checkin oder des Checkin und endet mit Durchführung des Checkout durch den jeweiligen Gast.
5. **Pflichten der Parteien.** Jede Partei nimmt die sich aus anwendbarem Datenschutzrecht, insbesondere der DSGVO, ergebenden Pflichten, insbesondere auch die Informationspflichten gegenüber den Gästen nach Art. 13 und 14 DSGVO, im Rahmen ihrer Verantwortlichkeit wahr. Jede Partei ist verpflichtet, Gästen und anderen Betroffenen auf Anfrage diesen Teil B der Vereinbarung zugänglich zu machen.
6. **Löschung der Joint-Daten.** Der Auftraggeber ist verpflichtet, etwaig nach Checkout gespeicherte Joint-Daten des Gastes entsprechend den gesetzlichen Vorgaben zu löschen.
7. **Gegenseitige Informationspflichten.** Die Parteien informieren sich unverzüglich im Fall von Anfragen von Betroffenen, Behörden, Gerichten oder sonstigen Dritten oder im Fall von Daten- oder Sicherheitspannen, wenn und soweit diese die Verarbeitung als Gemeinsame Verantwortliche betreffen. Die Parteien sind verpflichtet, sich gegenseitig zu unterstützen soweit dies erforderlich ist, um die jeweilige Anfrage zu beantworten oder Situation zu lösen.
8. **Haftungsbeschränkung.** Die Beschränkung der Haftung der Parteien während ihrer gemeinsamen Verant-

wortlichkeit im Innenverhältnis aus dieser Vereinbarung richtet sich nach den Haftungsregelungen in Ziffer 9 der AGB.

9. **Änderungen des Joint Controller Vertrages.** Soweit aufgrund behördlicher Empfehlungen oder Gerichtsurteilen Änderungen an dem Joint Controller Vertrag erforderlich werden, werden die Parteien schnellstmöglich die entsprechenden Änderungen vereinbaren. Soweit die Änderungen nur klarstellender Natur sind oder die Rechte des Auftraggebers nach dieser Vereinbarung nicht beeinträchtigen, ist es ausreichend, wenn der Auftragnehmer diese Änderungen vornimmt und dem Auftraggeber mitteilt; die Änderungen gelten sodann zwei (2) Wochen nach Absendung der Mitteilung, wenn der Auftraggeber nicht widerspricht.

Anhang 1 zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Teil A):

Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO.

Der Auftragnehmer hat als Auftragsverarbeiter für den Auftraggeber die folgenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen implementiert, um die laufende Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit der Verarbeitungssysteme und -dienste zu gewährleisten:

13. Vertraulichkeit

Der Auftragnehmer hat folgende technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen getroffen, um insbesondere die Vertraulichkeit der Verarbeitungssysteme und -dienste zu gewährleisten:

- Der Auftragnehmer verarbeitet alle Kundendaten an europäischen Serverstandorten, die von branchenführenden Cloud Service Providern betrieben werden, die hochentwickelte Maßnahmen zum Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Datenverarbeitungsanlagen (insbesondere Telefone, Datenbank- und Applikationsserver und zugehörige Hardware) anbieten.
Zu diesen Maßnahmen gehören:
 - ein mehrschichtiges Sicherheitsmodell, das Sicherheitsvorkehrungen wie maßgeschneiderte elektronische Zugangskarten, Alarmer, Fahrzeugzutrittschranken, Umzäunungen, Metalldetektoren und Biometrie umfasst, sowie eine Ausstattung des Bodens des Rechenzentrums mit einer Laserstrahleinbruchhemmung;
 - Rechenzentren werden rund um die Uhr von hochauflösenden Innen- und Außenkameras überwacht, die unberechtigte Personen erkennen und verfolgen können;
 - Zugriffsprotokolle, Aktivitätsaufzeichnungen und Kameraaufnahmen sind für den Fall eines Einbruchs verfügbar;
 - Rechenzentren werden außerdem routinemäßig von erfahrenen Sicherheitskräften patrouilliert, die strenge Hintergrundüberprüfungen und Schulungen durchlaufen haben;
 - Der Zugang zum Boden des Rechenzentrums ist nur über einen Sicherheitskorridor möglich, der eine mehrstufige Zugangskontrolle mittels Sicherheitsausweisen und Biometrie ermöglicht;
 - Nur berechnigte Mitarbeiter mit bestimmten Rollen können eintreten.
- Der Auftragnehmer trifft geeignete Maßnahmen, um zu verhindern, dass seine Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten benutzt werden. Dies wird erreicht durch:
 - automatisches Timeout des User-Terminals, wenn dieser im Leerlauf bleibt, Identifikation und Passwort zum erneuten Zugreifens erforderlich;
 - Ausgabe und Sicherung von Identifikationscodes an die Online-Plattform des Auftragnehmers, die eine Zwei-Faktor-Authentifizierung für alle Benutzer erfordert;
 - Kunden können individuelle Benutzerkonten mit Berechtigungen für alle Auftragnehmer-Ressourcen definieren;
 - Verschlüsselung nach Industriestandard und Anforderungen an Passwörter (Mindestlänge, Verwendung von Sonderzeichen usw.); und
 - Alle Zugriffe auf Dateninhalte werden protokolliert, überwacht und verfolgt.
- Die Mitarbeiter des Auftragnehmers, die zur Nutzung seiner Datenverarbeitungssysteme berechtigt sind, können nur im Rahmen und in dem Umfang auf personenbezogene Daten zugreifen, der durch ihre jeweilige Zugriffsberechtigung (Berechtigung) abgedeckt ist. Insbesondere basieren die Zugriffsrechte und -ebenen auf der Funktion und Rolle der Mitarbeiter, wobei die Konzepte der geringsten Privilegien und des Wissensbedarfs verwendet werden, um die Zugriffsrechte an definierte Verantwortlichkeiten anzupassen. Dies wird erreicht durch:
 - Mitarbeiterpolitik und -schulung;
 - wirksame und angemessene Disziplinarmaßnahmen gegen Personen, die unbefugt auf personenbezogene Daten zugreifen;
 - beschränkter Zugriff auf personenbezogene Daten nur für autorisierte Personen;
 - Verschlüsselung nach Industriestandard und
 - Richtlinien zur Kontrolle der Aufbewahrung von Sicherungskopien.

13. Integrität

Der Auftragnehmer hat die folgende technische und organisatorische Sicherheit implementiert, um insbesondere die Integrität der Verarbeitungssysteme und -dienste zu gewährleisten:

- Der Verarbeiter trifft geeignete Maßnahmen, um zu verhindern, dass personenbezogene Daten bei der Übermittlung oder beim Transport der Datenträger von Unbefugten gelesen,

kopiert, verändert oder gelöscht werden. Dies wird erreicht durch:

- Den Einsatz modernster Firewall- und Verschlüsselungstechnologien zum Schutz der Torwege und Pipelines, durch die die Daten fließen;
 - Verschlüsselung nach Industriestandard und
 - Vermeidung der Speicherung personenbezogener Daten auf tragbaren Speichermedien für Transportzwecke und auf firmeneigenen Laptops oder anderen mobilen Geräten.
- Der Auftragnehmer greift auf keine Kundeninhalte zu, es sei denn, dies ist notwendig, um dem Kunden die von ihm ausgewählten Produkte und professionelle Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen. Der Auftragnehmer greift nicht auf Kundeninhalte für andere Zwecke zu. Entsprechend weiß der Auftragnehmer nicht, welche Inhalte Kunden auf seinen Systemen speichern und kann nicht zwischen persönlichen Daten und anderen Inhalten unterscheiden, so dass der Auftragnehmer alle Kundeninhalte gleich behandelt. Auf diese Weise profitieren alle Kundeninhalte von den gleichen hohen Sicherheitsmaßnahmen des Auftragnehmers, unabhängig davon, ob diese Inhalte personenbezogene Daten enthalten oder nicht.

13. Verfügbarkeit

- Der Auftragnehmer hat die folgenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen implementiert, um insbesondere die Verfügbarkeit von Verarbeitungssystemen und -diensten zu gewährleisten:
 - Der Verarbeiter trifft geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten vor unbeabsichtigter Zerstörung oder Verlust geschützt sind. Dies wird erreicht durch:
 - Redundanz der Infrastruktur;
 - Richtlinien, die eine permanente lokale (Arbeitsplatz) Speicherung personenbezogener Daten verbieten; und

- Durchführung regelmäßiger Datensicherungen.

4. Belastbarkeit

- Der Auftragnehmer hat die folgenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen implementiert, um insbesondere die Ausfallsicherheit der Verarbeitungssysteme und -dienste zu gewährleisten:
- Der Auftragnehmer führt Penetrationstests und Schwachstellenbewertungen durch, einschließlich automatischer Überprüfung der System- und Anwendungssicherheit auf Systemen, die für die Datenverarbeitung verwendet werden. Der Auftragnehmer unternimmt angemessene Schritte, um hierbei eine Unterbrechung der erbrachten Dienste zu vermeiden.
- Der Auftragnehmer unterhält Richtlinien und Verfahren, um die mit der Umsetzung von Änderungen an seinen Diensten verbundenen Risiken zu bewerten und zu kontrollieren.
- Der Auftragnehmer führt ein Inventar aller IT-Assets, die für die Verarbeitungstätigkeiten verwendet werden. Der Auftragnehmer überwacht in diesem Zusammenhang den Zustand und die Verfügbarkeit der Verarbeitungsaktivitäten kontinuierlich.
- Der Auftragnehmer bewertet die Verarbeitungsaktivitäten auf Business Continuity und Disaster Recovery-Anforderungen. Dazu gehören definierte, dokumentierte, gewartete und validierte Business Continuity und Disaster Recovery Pläne, die branchenüblichen Verfahren entsprechen.
- Der Auftragnehmer erstellt regelmäßig Backups von Systemen, die personenbezogene Daten enthalten, stellt sicher, dass sich mindestens ein Backup-Ziel an einem von den Produktionssystemen getrennten Ort befindet, verschlüsselt Backup-Daten, die auf tragbaren Backup-Medien gespeichert sind, und überprüft die Integrität des Backup-Prozesses durch regelmäßige Datenwiederherstellungstests.

Anhang 2 zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Genehmigte Unterauftragnehmer

#	Name	Adresse	Einsatzbereich im Rahmen des Vertrages
1	Google Inc.	Google Ireland Limited Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland	Google Dienste u.a. G-Suite und Google Analytics
2	Amazon Web Services, Inc. (EC2 Availability Zones: 3)	Amazon Web Services, Inc. 410 Terry Avenue North Seattle WA 98109 United States	EU-Rechenzentrum
3	Dropbox	Dropbox, Inc. 333 Brannan Street San Francisco, CA 94107 United States	Filehosting-Dienst
4	SumUp Ltd.	SumUp Payments Limited 32 – 34 Great Marlborough St W1F 7JB London UK	Zahlungsanbieter
5	Salesforce	salesforce.com Germany GmbH Erika-Mann-Str. 31 80636 München Germany	CRM
6	Client Success	13 South 740 East, Suite 2 American Fork, Utah 84003	CRM
7	MailChimp/ Mandrill	The Rocket Science Group, LLC 675 Ponce de Leon Ave NE Suite 5000 Atlanta, GA 30308 United States	Newsletterversand
7	Zendesk	Zendesk's European Representative: Zendesk International Ltd Attn: Ra- chel Tobin, Senior Corporate Coun- sel 1 Grand Parade Dublin 6 D06 R9X8 Ireland	Service-Center Software

Berlin, August 2018

Hotel Beacons SaaS-Vertrag – Service Level Agreement (Anlage 4 zum Angebot)

Dieses **Service Level Agreement** („**SLA**“) ist eine Anlage zum Hotel Beacons SaaS-Vertrag zwischen Hotel Beacons GmbH und dem Vertragspartner („**SaaS-Vertrag**“). Soweit nicht anderweitig in diesem SLA definiert, haben die nachstehend verwendeten Begriffe jeweils die Bedeutung, die ihnen im SaaS-Vertrag zugewiesen worden sind.

1. Service Levels

Hotel Beacons GmbH stellt die Services nach Maßgabe der Service Level bereit. Die Service Level ermöglichen dem Vertragspartner die Steuerung und Überwachung der Qualität und Rechtzeitigkeit der von Hotel Beacons GmbH bereitgestellten Services.

2. DEFINITION DER SERVICE LEVEL

2.1 Services – conichi Merchant Center

Der Service Level für den Service „**conichi Merchant Center**“ ist wie folgt definiert:

<ul style="list-style-type: none"> Systemverfügbarkeit (conichi Merchant Center) pro Monat [durchschnittliche Verfügbarkeit] 	
<ul style="list-style-type: none"> Service Level 	<ul style="list-style-type: none"> 99,9% Verfügbarkeit
<ul style="list-style-type: none"> Berechnung 	<p>Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:</p> $\text{Systemverfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Monatliche Gesamtzeit} - \text{Ungeplante Ausfallzeit}}{\text{Monatliche Gesamtzeit}}$ <p>„Verfügbarkeit“ ist die Fähigkeit des Vertragspartner, wie in dem Vertrag vereinbart auf die Funktionalitäten des conichi Merchant Center zuzugreifen.</p> <p>„Geplante Ausfallzeit“ ist die Gesamtzeit (in Minuten) in einem Kalendermonat, in das conichi Merchant Center wegen planmäßiger Systemwartung oder anderen geplanter Ausfallzeiten nicht verfügbar ist. Hotel Beacons GmbH unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um die planmäßige Systemwartung zwischen 1:00 und 5:00 CEST/CST durchzuführen und diese Systemwartung mit einer angemessenen Frist anzukündigen.</p> <p>„Systemverfügbarkeit“ ist, in Bezug auf die Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, das als Prozentsatz ausgedrückte Verhältnis, das sich aus der Subtraktion der Ungeplanten Ausfallzeit in diesem Monat von der Monatlichen Gesamtzeit in diesem Monat und der anschließenden Division der so erhaltenen Differenz durch die Monatliche Gesamtzeit in diesem Monat ergibt (siehe Formel oben).</p> <p>„Monatliche Gesamtzeit“ umfasst alle Minuten des maßgeblichen Kalendermonats während der Laufzeit des SaaS-Vertrags.</p> <p>„Ungeplante Ausfallzeit“ ist die Gesamtzeit (in Minuten) der Nicht-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat ohne die Geplante Ausfallzeit und ohne Ausfallzeiten infolge von Umständen außerhalb der Kontrolle von Hotel Beacons GmbH. Diese Umstände schließen insbesondere ein: (i) Verletzungen von Bestimmungen des Vertrages durch den Vertragspartner, (ii) Nichteinhaltung von Bestimmungen dieses SLA durch den Vertragspartner, (iii) Inkompatibilität von Betriebsmitteln oder Software des Vertragspartners mit den vereinbarten Anforderungen bezüglich der Nutzung der Services, einschließlich der in den Zugangsprotokollen dargelegten Anforderungen, (iv) mangelhafte oder unzureichende Leistung der Systeme oder Betriebsmittel des Vertragspartners, (v) Nutzung der Services durch den Vertragspartner unter erheblicher Überschreitung des vereinbarten Volumen, oder (vi) höhere Gewalt (wie im SaaS-Vertrag definiert).</p>
<ul style="list-style-type: none"> Messpunkt 	<ul style="list-style-type: none"> conichi Service - Übergabepunkt für conichi Merchant Center
<ul style="list-style-type: none"> Messzeit 	<ul style="list-style-type: none"> Kalendermonat während der Laufzeit des SaaS-Vertrages

2.2 Supportleistungen während Ungeplanter Ausfallzeiten

<ul style="list-style-type: none"> Supportleistungen pro Monat [durchschnittliche Verfügbarkeit] 									
<ul style="list-style-type: none"> Service Level 	<ul style="list-style-type: none"> Bei Ungeplanten Ausfallzeiten wird der folgende 24/7-Support für Supportanforderungen, die unter support@conichi.com an Hotel Beacons GmbH gerichtet werden, geleistet. <table border="1"> <tr> <th>Klassifizierung</th> <th>Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Vertragspartner (Reaktionszeit)</th> </tr> <tr> <td>1 (dringlich)</td> <td>2 Stunden</td> </tr> <tr> <td>2 (mittel)</td> <td>4 Stunden</td> </tr> <tr> <td>3 (niedrig)</td> <td>Innerhalb von 2 Arbeitstagen</td> </tr> </table>	Klassifizierung	Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Vertragspartner (Reaktionszeit)	1 (dringlich)	2 Stunden	2 (mittel)	4 Stunden	3 (niedrig)	Innerhalb von 2 Arbeitstagen
Klassifizierung	Identifizierung des Problems und Bestätigung der Identifizierung an Vertragspartner (Reaktionszeit)								
1 (dringlich)	2 Stunden								
2 (mittel)	4 Stunden								
3 (niedrig)	Innerhalb von 2 Arbeitstagen								
<ul style="list-style-type: none"> Berechnung 	<p>Die Parteien informieren sich unverzüglich gegenseitig nach Feststellung eines Problems.</p> <p>Klassifizierung von Problemen:</p> <table border="1"> <tr> <th>Klassifizierung</th> <th>Kriterium</th> </tr> <tr> <td>Stufe 1 (dringlich)</td> <td>Software, App oder anderer Service ist gar nicht verfügbar.</td> </tr> <tr> <td>Stufe 2 (mittel)</td> <td>Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch eingeschränkt.</td> </tr> <tr> <td>Stufe 3 (niedrig)</td> <td>Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch etwas eingeschränkt.</td> </tr> </table> <p>Klassifizierung und Entgelte:</p> <p>Der Vertragspartner teilt Hotel Beacons GmbH das Problem unter Angabe der zugehörigen Klassifizierung (siehe Tabelle oben) mit. Unabhängig hiervon bestimmt im Rahmen dieses Service Levels die endgültige Klassifizierung des Problems durch Hotel Beacons GmbH die entsprechenden Schritte (Schritt 1, 2 oder 3 wie in Tabelle angegeben). Berichtet der Vertragspartner während der Laufzeit des SaaS-Vertrages zweimal ein Problem unter Angabe einer höheren Stufe (Klassifizierung), als diese anschließend von Hotel Beacons GmbH bestimmt wird, hat die Hotel Beacons GmbH bei allen künftigen Problembereichten dem Vertragspartner den Aufwand für deren Klassifizierung des jeweiligen Problems auf Time & Material Basis zu erstatten.</p>	Klassifizierung	Kriterium	Stufe 1 (dringlich)	Software, App oder anderer Service ist gar nicht verfügbar.	Stufe 2 (mittel)	Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch eingeschränkt.	Stufe 3 (niedrig)	Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch etwas eingeschränkt.
Klassifizierung	Kriterium								
Stufe 1 (dringlich)	Software, App oder anderer Service ist gar nicht verfügbar.								
Stufe 2 (mittel)	Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch eingeschränkt.								
Stufe 3 (niedrig)	Software, App oder anderer Service ist verfügbar, die Nutzung ist jedoch etwas eingeschränkt.								
<ul style="list-style-type: none"> Qualifizierung 	<p>Support-Schritte*:</p> <p>Schritt 1 – Identifizierung: Hotel Beacons GmbH bestätigt, dass das Problem besteht, beginnt Information zu sammeln und führt eine Analyse durch.</p> <p>Schritt 2 – Zwischenlösung: Hotel Beacons GmbH bearbeitet das Problem und stellt soweit und sobald wie möglich eine Zwischenlösung bereit, damit der jeweilige Service zumindest in Teilen verfügbar ist.</p> <p>Schritt 3 – Problemlösung: Hotel Beacons GmbH stellt eine endgültige Lösung für das Problem bereit, so dass der jeweilige Service wieder vollständig verfügbar sind.</p> <p>* Support-Schritte 2 und 3 werden nicht als Service Level angeboten</p>								
<ul style="list-style-type: none"> Messzeit 	<ul style="list-style-type: none"> Pro Vorfall 								

3. Rechte bei Nichteinhaltung

3.1 Allgemein. Bei Ungeplanten Ausfallzeiten unternimmt Hotel Beacons GmbH innerhalb angemessener Frist wirtschaftlich zumutbare Anstrengung zur Behebung des Ungeplanten Ausfallzeiten.

3.2 Service-Gutschriften. Falls Hotel Beacons GmbH den unter Ziffer 2 dieses SLAs dargestellten Service Level für den einen Service nicht erfüllt, hat der Vertragspartner Anspruch auf die nachfolgend aufgeführten Service-Gutschriften („**Service-Gutschriften**“), wobei die Service-Gutschriften für Ungeplante Ausfallzeiten maximal 5% der gesamten Entgelte, die vom Vertragspartner an Hotel Beacons GmbH für alle in dem jeweiligen Servicemonat bereitgestellte Services gezahlt worden sind, beträgt.

Systemverfügbarkeit conichi Merchant Center	Service-Gutschrift (% des monatlichen Preises für conichi Merchant Center)
<99,75%	2,5 %
<99,0%	5,0%
<98,0%	7,5%
<97,0%	10%
<96,0%	15%
<95,0%	20%

3.3 Erhalt von Service-Gutschriften. Um eine Service-Gutschrift zu erhalten, muss der Vertragspartner diese Gutschrift schriftlich bei Hotel Beacons GmbH innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Erhalt des Service Level-Berichts für den Zeitraum, für den der Vertragspartner die Service-Gutschrift beansprucht, geltend machen. Diese schriftliche Geltendmachung des Vertragspartners muss genaue Angaben zu Tagen, Zeiten und Dauer jeder vom Vertragspartner geltend gemachten Ungeplanten Ausfallzeit enthalten. Wenn Hotel Beacons GmbH nach einer Prüfung die schriftliche Beanspruchung des Vertragspartners für eine Service-Gutschrift akzeptiert, teilt Hotel Beacons GmbH dem Vertragspartner mit, dass die relevante Service-Gutschrift mit dem vom Vertragspartner gezahlten Entgelt für Services in der nächsten Monatsrechnung für die Services verrechnet wird. Service-Gutschriften können nicht rückwirkend gutgeschrieben werden. Beansprucht der Vertragspartner eine Service-Gutschrift nicht rechtzeitig, erlischt sein Anspruch auf eine Service-Gutschrift für den betreffenden Monat. Service-Gutschriften, die Vertragspartner zu zahlen hat, werden mit etwaigen Schadenersatzansprüchen des Vertragspartners aufgrund der Nichteinhaltung des Service Level verrechnet.

4. Messung und Bericht

4.1 Systemüberwachung und -messung: Hotel Beacons GmbH sorgt für eine fortlaufende Überwachung der Service Levels. Alle Messungen der Service Levels erfolgen auf monatlicher Basis für jeden Kalendermonat während der Laufzeit des SaaS-Vertrages.

4.2 Berichte zur Systemleistung: Auf Anforderung des Kunden liefert Hotel Beacons GmbH monatliche Berichte über die Messungen Ungeplanter Ausfallzeiten und die Berechnung der Systemverfügbarkeit für den relevanten Vormonat. Hat der Vertragspartner Beanstandungen bezüglich einer Messung oder anderer in diesem Bericht aufgeführten Informationen, muss er diese Beanstandungen Hotel Beacons GmbH schriftlich innerhalb von fünf (5) Kalendertagen nach Erhalt des Berichts mitteilen, wobei die Genauigkeit des Berichts als ausreichend gilt, falls keine solche Mitteilung durch den Vertragspartner erfolgt. Jede solche Mitteilung muss die beanstandete Messungen angeben und die Art der Beanstandung detailliert beschreiben. Hotel Beacons GmbH und der Vertragspartner verpflichten sich, solche Meinungsverschiedenheiten bezüglich der Service Levels und/oder zugehöriger Messungen soweit möglich und zeitnah in beiderseitigem Einvernehmen beizulegen.

5. Vom Vertragspartner zu erfüllende Anforderungen

5.1 Mindestsystemanforderungen: Die in diesem SLA aufgeführten Servicestandards setzen voraus, dass der Vertragspartner, soweit anwendbar, die von Hotel Beacons GmbH festgelegten Mindestsystemanforderungen, die in der **Leistungsbeschreibung (Anlage 2 zum SaaS-Vertrag)** oder anderweitig in dem Vertrag aufgeführt sind, erfüllt.

5.2 Zusätzliche Pflichten des Vertragspartners: Soweit nicht anderweitig zwischen den Parteien in der **Leistungsbeschreibung (Anlage 2 zum SaaS-Vertrag)** oder einer separaten schriftlichen Vereinbarung vereinbart, ist der Vertragspartner verantwortlich für (i) die Wartung und Betreuung der Computer-Netzwerke, Server, Software und Betriebsmittel, die für die Nutzung der Services oder von Serviceleistungen für diese Wartung und Betreuung eingesetzt werden, (ii) die korrekte Konfigurierung der Systeme des Vertragspartners nach Maßgabe der Zugangsprotokolle und (iii) die Internet-Verbindung für den Zugang zu den Services.

5.3 Bericht zu ungeplanten Ausfallzeiten: Bei Ungeplanten Ausfallzeiten muss der Vertragspartner Hotel Beacons GmbH umgehend benachrichtigen. Als Beginn einer Ungeplanten Ausfallzeit gilt der Zeitpunkt, an dem Hotel Beacons GmbH die detaillierte Mitteilung des Vertragspartners erhält, oder der Zeitpunkt, an dem Hotel Beacons GmbH erstmals von der Ungeplanten Ausfallzeit Kenntnis erlangt.

5.4 Folgen der Nichterfüllung seitens des Vertragspartners: Hotel Beacons GmbH ist von der Erfüllung ihrer in diesem SLA aufgeführten Pflichten entbunden, soweit ihr die Erfüllung dieser Pflichten im Ganzen oder in Teilen nicht möglich ist, weil der Vertragspartner die vertraglich vereinbarten Anforderungen oder anderen Mitwirkungspflichten nicht erfüllt hat.