

## 1. Supportangebot

### Support

Das Citadel Support Team steht von Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr zur Verfügung.

Dieser Service ist für ankommende Telefongespräche und Störungsmeldungen per Fax oder Email vorgesehen und dient der Beratung in Problemfällen, die vom Kunden nicht mit eigenen Mitteln gelöst werden können.

Er umfasst im Weiteren die Ermittlung von Störungen und der Beseitigung derselben, sofern diese die eingesetzten Citadel Hotelanwendungen betreffen. Er dient ferner der Erläuterung der Anwendungsfunktionen und die Handhabung der Citadel Software, ohne hier als Online-Schulung, Rechts- oder Steuerberatung verstanden zu werden. Er beinhaltet keine Beratung, die sich auf die betriebliche Organisation bezieht.

### Hotline

Zusätzlich zu den Bürozeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen steht ein Hotline-Dienst zur Verfügung. Dieser hilft bei akuten Probleme und dient ausschließlich der Wiederherstellung der Betriebsfähigkeit. Er ermittelt mögliche Datenschäden und beseitigt, falls möglich, die Fehlfunktion.

### Updates

Die Citadel Hotelsoftware GmbH behält sich vor, im Sinne der Weiterentwicklung programmtechnische Änderung an den installierten Programmen vorzunehmen. Diese Versions-Updates stehen dem Kunden nach Freigabe durch Citadel zur Verfügung.

### Archivierung

Citadel archiviert den jeweils aktuellsten Stand der beim Kunden im Einsatz befindlichen Programm- und Datenbankversion. Die Aktualisierung erfolgt jeweils nach Installation eines Updates.

### On-Line-Support

Der Kunde erhält eine erweiterte Betreuung, direkt auf seinem System. Voraussetzung ist ein unterschriebenes Exemplar dieser Support-, Fernwartungs- und Datenschutzbestimmungen. Einzelheiten hierzu sind ab dem Punkten 2 ausführlich erläutert und unter Bezug auf entsprechende Bestimmungen des Bundes Datenschutzgesetzes geregelt.



# Support-, Fernwartungs- und Datenschutzbestimmungen

## Supportvereinbarungen /-bestimmungen

Für die Inanspruchnahme der vorgenannten Betreuungsleistungen bietet die Citadel Hotelsoftware GmbH entsprechende Supportverträge an. Diese können für die beschriebene Betreuung während der Bürozeiten oder zusätzlich mit der oben beschriebenen Hotline abgeschlossen werden.

Die Inanspruchnahme dieses Service außerhalb der vertraglichen Vereinbarung oder außerhalb des hier beschriebenen Leistungsumfangs ist grundsätzlich kostenpflichtig und setzt eine Einzelbeauftragung je Supportvorfall notwendig.

Kostenpflichtig ist dieser Service auch in den Fällen, in denen die Diagnose ergibt, dass die Citadel-Anwendungen nicht die Verursacher der gemeldeten Störung ist, z.B. Hardware- oder sonstige Softwareausstattung, Netzwerkumgebung, Konfigurationsänderungen, Viren usw.

## 2. Fernwartung

Als Fernwartung soll eine Verbindung gelten, wenn berechtigte Mitarbeiter über eine Onlineverbindung auf ein System im eigenen Unternehmensnetz zugreifen und zwar zur Fehlerbehebung oder zu Wartungszwecken.

Unter diese Definition fallen auch Beschäftigte, die beispielsweise in Ausübung einer 24-Std.-Bereitschaft zu Hause arbeiten. Hierbei werden Fehlersituationen auf Systemen ermittelt und behoben.

Typisch für die Fernwartung ist die relativ geringe Häufigkeit derartiger Vorgänge. Die alltägliche Administrationsarbeit am betroffenen System wird von einem oder mehreren internen, vollberechtigten Administratoren durchgeführt, die die alleinige Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb des Systems tragen.

Citadel Software GmbH übernimmt die Fernwartung nur für die selbst gelieferte Lizenz-Software. Dieses beinhaltet das Aufspielen von Updates und Überprüfung des Systems bei telefonisch gemeldeten Fehlern.

Dieses bezieht sich ausschließlich auf das System am Server des Kunden, sofern der Kunde nicht zusätzliche Systemzugriffe (Clients) schriftlich wünscht. Sämtliche Tätigkeiten im Rahmen der Fernwartung beschränken sich auf dieses System.



## Support-, Fernwartungs- und Datenschutzbestimmungen

Des Weiteren werden über die Fernwartungssoftware die routinemäßigen Wartungsarbeiten getätigt. Dieses beinhaltet innerhalb der Bürozeiten:

Speicherplatzüberprüfung, Ereignisprotokollauswertung, Datensicherungskontrolle, Systemauslastung, herstellen der Lauffähigkeit. Die Fernwartung wird seitens der Citadel Hotelsoftware GmbH nur von Personen durchgeführt, die auf die Bestimmungen und Regelungen der § 5 und § 9 BDSG hingewiesen wurden und eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschrieben haben. Eine Liste der Mitarbeiter kann auf Verlangen angefordert werden.

Für jede einzelne Fernwartungssitzung ist eine explizite (telefonische) Erlaubnis erforderlich. Sitzungen dürfen nicht unbeobachtet ablaufen, sondern müssen während der gesamten Dauer am Bildschirm verfolgt werden, d.h. alle vorgenommenen Schritte müssen am Bildschirm sichtbar sein. Mitarbeiter/innen der Citadel Hotelsoftware GmbH müssen die Verbindung sofort abbrechen, wenn Unklarheiten über den rechtmäßigen Verlauf der Fernwartungssitzung bestehen. Darüber hinaus unterstützt die Citadel Hotelsoftware GmbH den Kunden in der Handhabung der eingesetzten Fernwartungssoftware bei Remote Access.

### 3. Installation

Für die Remote-Software erhält der Kunde die erforderliche Software von der Citadel Hotelsoftware GmbH. Die Installation der Remote-Software auf dem/den Rechner/n des Kunden wird vom Kunden durchgeführt (Download von der Citadel Website). Die Citadel Hotelsoftware GmbH informiert den Kunden fernmündlich über die Funktionsfähigkeit und führt gemeinsam mit dem Kunden den erforderlichen Funktionstest durch.

Virenvorsorge:

Zum Abschluss jeder Fernadministrationssitzung muss eine vollständige Prüfung des/der betroffenen Datenträger veranlasst werden.

### 4. Haftung

Eine Haftung der Citadel Hotelsoftware GmbH für Schäden, die durch unberechtigte Eingriffe Dritter entstehen, ist ausgeschlossen.

Auch bei sorgfältigster und umfangreichster Prüfung kann eine absolute Fehlerfreiheit der Lizenz-Software nicht gewährleistet werden. Insofern übernimmt die Citadel Hotelsoftware GmbH keine Haftung für die Richtigkeit der Lizenz-Software.



## Support-, Fernwartungs- und Datenschutzbestimmungen

Der Kunde ist nicht berechtigt, Subunternehmen mit der Erfüllung seiner Pflichten aus diesem Auftrag zu beauftragen.

Ein Zugriff auf klassifizierte (vertraulich, streng vertraulich) und/oder personenbezogene Daten, die nicht ausdrücklich Gegenstand des vereinbarten Administrationsvorgangs sind, darf dem fernadministrierenden Unternehmen nicht möglich sein. Entsprechende Daten sind zu verschlüsseln oder auf sonstige Weise von Seiten des Kunden abzuschotten.

### 5. Datenschutz

Der Kunde trägt dafür Sorge, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen und Datenbestände den Anforderungen der geltenden Datenschutzgrundverordnung, im speziellen den Vorschriften zur Auftragsdatenverarbeitung § 28 entsprechen.

Dies gilt insbesondere, soweit die Erhebung, Verarbeitung, Veränderung, Übermittlung und Löschung von Daten bzw. Datenbeständen betroffen sind.

Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen, auch über dessen Ablauf hinaus, streng vertraulich zu behandeln.

Die Citadel Hotelsoftware GmbH gewährleistet, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Kunden verarbeitet werden. (Auftragskontrolle § 28.1)

Weiter wird gewährleistet, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. (Zugriffskontrolle)

Die Inanspruchnahme Dritter zur Erbringung vertraglich vereinbarter Leistungen seitens der Citadel Hotelsoftware GmbH ist ausgeschlossen, bzw. erfolgt nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Kunden (Zutrittskontrolle § 28.2-4)

Es wird weiter gewährleistet, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.





# Support-, Fernwartungs- und Datenschutzbestimmungen

## Umgang mit Daten

Die Citadel Hotelsoftware GmbH hält sich bei der Erledigung ihres Auftrags streng an die Weisungen und Vorgaben des Kunden.

Sie führt keine Verarbeitungsmaßnahmen durch, die nicht ausdrücklich vereinbart worden sind. Vereinbarte Verarbeitungsmaßnahmen dürfen ausschließlich zu den vereinbarten Zwecken durchgeführt werden.

Die Citadel Hotelsoftware GmbH verpflichtet sich insbesondere, keine Einsicht in Daten zu nehmen, deren Kenntnis zur Erledigung ihrer Aufgabe nicht erforderlich sind. Auch wird sie keine Kopien von Daten anfertigen, es sei denn, dass sie hierzu vom „System-Administrator“ des Kunden ausdrücklich aufgefordert worden ist.

## Protokollierung aller Vorgänge und Protokollauswertung:

Jede Sitzung muss automatisch protokolliert werden. Die Protokollsprache (Syntax und Semantik) muss vollständig dokumentiert sein. Eine angemessene und zweckdienliche Auswertung (Filterung) muss möglich sein.

## Für Fernadministration wird zusätzlich vom Kunden und der Citadel Hotelsoftware GmbH gefordert:

Für die Auswertung der Protokolle sind eine Person und ein Vertreter im Verhinderungsfall, namentlich zu benennen. Diese müssen ausreichend geschult und qualifiziert sein, um das Vorgehen der Fernadministratoren anhand der Protokolle beurteilen zu können.

## 6. Schriftform

Alle Änderungen an einzelnen Punkten dieses Vertrages oder an zugehörigen Anlagen bedürfen der Schriftform.

## 7. Allgemeines

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Regelung nichtig oder rechtsunwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An Stelle der ungültigen oder unwirksamen Punkte treten gültige Auslegungen, die dem Sinn der Bestimmung am nächsten kommen, dies gilt auch für die Anlagen dieses Vertrages. Für alle Änderungen gilt die Schriftform.



## 8. Schlussbestimmungen

Der Kunde gewährt Citadel Zugriff und Zugang zu allen EDV-Anlagen, Dateien und Unterlagen, die mit der Durchführung der hier vereinbarten Fernwartung in Verbindung stehen.

Dem Beauftragten sind durch den Kunden alle Auskünfte zu erteilen, die dieser zur Erfüllung seiner Kontrollfunktion für erforderlich hält. Festgestellte Mängel werden vom Kunden unverzüglich beseitigt.

Sollte die Wiederherstellung der Arbeitsfähigkeit nach Systemstörung oder Bedienerfehler durch die Fernwartung nicht möglich sein, entscheidet der Kunde in Abstimmung mit der Citadel Hotelsoftware GmbH, ob ein Besuch durch Mitarbeiter der Citadel Hotelsoftware GmbH notwendig ist.

## 8. Kontaktdaten

Informationen oder Dokumentationen zum Stand einzelner Supportfälle, z.B. deren Erledigung, werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt.

Nachstehend der Ansprechpartner mit seiner Email-Adresse.

Name: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Kunde: \_\_\_\_\_ Citadel Hotelsoftware GmbH

\_\_\_\_\_  
Datum, Stempel, Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum, Stempel, Unterschrift

