1. Hotelbuchung

**2018**

Ihre Firma

[Geben Sie den Firmennamen ein]

10.04.2018



1. Hotelbuchung
2. Verfahren

Bezeichnung: Buchung von Zimmern und Dienstleistungen

Fachabteilung: Frontoffice, Sales

Kontakt: [Name des Abteilungsleiters]

1. Zweckbestimmung

Reservierung von Zimmern; Buchung und Abwicklung von sonstigen Hotelleistungen und Dienstleistungen (Spa, etc); Kundenbetreuung

1. Details zur Datenverarbeitung
	1. Betroffene Personen (Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Personengruppe | Anmerkung |
| 01 | Privatkunden | Kinder, Personen mit besonderen Bedürfnissen |
| 02 | Firmenkunden |  |
| 03 | Interessenten |  |
| 04 | Kontaktpersonen | zB Mitarbeiter von Firmenkunden |

* 1. Datenverwendung & Weitergabe
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

Verwendung intern

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 01  | Food & Beverage | Vertrag |
| 02 | Spa | Vertrag |
| 03 | Housekeeping | Vertrag |
| 04  | Buchhaltung | Gesetz |
| 05 | Marketing | Einwilligung |

Weitergabe extern

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 06  | Geschäftspartner EU (Fluglinien, Taxi, Hotels, etc) | Vertrag |
| 07 | Steuerberatung, Rechtsanwälte | Abwägung 1) |
| 08 | Gerichte, Behörden | Gesetz |
| 09 | Externe Beratungsunternehmen | Einwilligung (soweit nicht anonymisiert) |

1. Das Interesse des Verarbeiters an steuerlicher, rechtlicher und sonstiger Beratung überwiegt das Geheimhaltungsinteresse des Betroffenen, wenn die Empfänger zur Verschwiegenheit gegenüber Dritten gesetzlich oder vertraglich verpflichtet sind.

Weitergabe Drittstaaten

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Empfängerkategorie | Rechtsgrundlage |
| 10  | Geschäftspartner | Einwilligung |
|  |  |  |

* 1. Auftragsverarbeiter

Firma [genauer Firmenname]

Adresse [Postanschrift]

Kontaktperson [Name, E-Mail, TelNr.]

Vertragsnummer

1. Datenkategorien
	1. Privatkunden
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfänger – siehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 10 MeldeG |
| 02 | Geburtsdatum | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 10 MeldeG; |
| 03 | Geschlecht | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 10 MeldeG |
| 04 | Geburtsort | Person | 7J | 08 | lt. § 10 MeldeG |
| 05 | Staatsangehörigkeit | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 10 MeldeG |
| 06 | Hauptwohnsitz | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 10 MeldeG |
| 07 | Reisedokument | Person | 7J | 08 | lt. § 10 MeldeG |
| 08 | An- und Abreisedatum | Person | 7J | 01-06,08,09 | lt. § 10 MeldeG |
| 09 | Begleitpersonen (Familie) | Person | 7J | 01-06,08, 09,10 | lt. § 5 Abs 3 MeldeG |
| 10 | Gruppenreisende | Gruppenleiter | 7J | 08 | lt § 5 Abs 3 MeldeG |
| 11 | Sprache | Person |  | 01-06,09,10 |  |
| 12 | Kontaktdaten inkl. TelNr | Person |  | 01-06,09,10 |  |
| 13 | Preise, Konditionen Hotel | intern |  | 04,05,07,09 |  |
| 14 | Zahlungsart | Person |  | 03,06 |  |
| 15 | Bankverbindung, Kreditkarten | Person |  |  |  |
| 16 | KFZ Kennzeichen, PKW-Modell | Person |  | 03 |  |
| 17 | Allergien & Unverträglichkeiten | Person |  | 01-06,09,10 | sensibel |
| 18 | Wunschzimmer, bekannte Vorlieben, Sonderwünsche  | Person |  | 01-03 |  |
| 19 | Datum und Art von Dienstleistungen | Person |  | 01-06,09,10 |  |
| 20 | Preise Konditionen von Dienstleistungen | intern |  | 04,05,07,09 |  |
| 21 | Kunden-Feedback | Person |  | 01,03 |  |

* 1. Firmenkunden
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfängersiehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name | Person |  | 01-06,09,10 |  |
| 02 | Postadresse | Person |  | 01-06,09,10 |  |
| 03 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person |  | 01-06, 09,10 |  |
| 04 | Kontaktpersonen | Person |  | 01-06, 09,10 |  |
| 05 | Preise, Konditionen Hotel | intern |  | 04,05, 07, 09 |  |

* 1. Interessenten
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfängersiehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 02 | Geb. Datum | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 03 | Postadresse | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 04 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 05 | Begleitpersonen | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 06 | Reisedokument | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 07 | Preise, Konditionen Hotel | intern |  | 05 | bei Einwilligung |
| 08 | Wunschzimmer, Sonderwünsche  | Person |  | 05 | bei Einwilligung |
| 09 | Buchungsdauer  | Person |  | 05 | bei Einwilligung |

* 1. Kontaktpersonen
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Kategorie | Herkunft | Lösch-frist | Empfängersiehe 3.2. | Anmerkung |
| 01 | Name | Person |  | 01-03,05, 06,09,10 |  |
| 02 | Firma, Funktion | Person |  | 01-03,05, 06,09,10 |  |
| 03 | Postadresse | Person |  | 01-03,05, 06,09,10 |  |
| 04 | Kontaktdaten inkl. TelNr. | Person |  | 01-03,05, 06,09,10 |  |

1. Technisch-organisatorische Maßnahmen (TOMs)
	1. Applikationen
	(Unzutreffendes löschen, Fehlendes ergänzen.)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Applikation | Auftrags-verarbeiter | Maßnahmen |
| 01 | Buchungssoftware [zB Protel, Opera, Fidelio, SynXis] |  | siehe Richtlinie für die Vergabe von User-Berechtigungen |
| 02 | Web-Portal |  | Sicherheitsrichtlinie, Maßnahmen gegen Hacker etc |
| 03 | zB Feratel |  | Meldung von Gästedaten an die Gemeinde |
| 04 | zB TrustYou |  | Externes Informationstool über Kundenfeedback |
|  |  |  |  |

* 1. Datenschutz durch Technologiegestaltung („privacy by design“) ist gewährleistet durch:
* Restriktive Zugriffsberechtigungen
* Datenschutzfreundliche Applikationen (siehe User-Handbuch)
* Verschlüsselung und Pseudonymisierung
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Datenschutz durch datenminimierende Voreinstellungen („privacy by default“) ist gewährleistet durch:
* Grundeinstellungen in der Buchungssoftware
* Grundeinstellungen im Web-Portal
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Datensicherheit (Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität)

Elektronische Verarbeitungen

* Verschlüsselung sämtlicher Datenträger auf denen personenbezogene Daten gespeichert werden;
* Verschlüsselung bei Übermittlungen an Auftragsverarbeiter oder Behörden;
* Mehrstufige Systemsicherungen (B2D2T). Sämtliche Sicherungsdaten sind ebenfalls verschlüsselt und die Aufbewahrung der Archivbänder erfolgt georedundant,
* Hohe Sicherungsmechanismen im Bereich der Netzwerktechnologie. Physisch getrennte Systeme für Gäste und Verwaltung
* Regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen durch den Datenschutzverantwortlichen und den Auftragsverarbeiter.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

Analoge Verarbeitungen

* Papierakten (Handakten) werden lediglich nach Aktenzahl und/oder Namen des Betroffenen und/oder chronologisch nach dem Datum des Geschäftsfalles abgelegt. Es liegt daher kein Dateisystem im Sinne der DSGVO vor.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Methoden zur Datenlöschung

Elektronische Verarbeitungen

* Die eingesetzten Applikationen (allenfalls ergänzt durch spezielle Software-Tools wie zB Tealium) gewährleisten, dass sämtliche elektronisch erfasste Datenkategorien mit entsprechenden Tags versehen werden. Dadurch wird die automatische Löschung bzw. Anonymisierung einzelner Datenkategorien, nach Wegfall der Rechtsgrundlage zur Verarbeitung, ermöglicht.
* Im Falle einer Löschung nach Betroffenenbegehren wird diese protokolliert und in die operativen Backups nachgezogen.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen)

Analoge Verarbeitungen

* Da kein strukturierter Zugriff auf Papierakten, zB in Form einer dezentralen Abfrage bestimmter personenbezogener Daten, möglich ist, ist eine langfristige Aufbewahrung zur Beweissicherung bis maximal 10 Jahre nach dem letzten Kontakt gerechtfertigt.
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Profiling
* Nein
* Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Entscheidungsautomatisierung
* Nein
* Ja, und zwar:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

1. Betroffenenrechte
	1. Information Betroffener
* Standardformat: PDF
* Sonstiges

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)

* 1. Art der Information des Betroffenen?
* E-Mail, wenn Anfrage per E-Mail, sonst per Post
* Sonstiges:

(Zutreffendes ankreuzen oder ergänzen.)