



YUVENDA
Hospitality & Retail

Yuvenda-Ticketportal – Datenschutzrechtliche Verantwortung und technische Umsetzung

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Rahmen unseres bestehenden Vertragsverhältnisses verarbeiten wir personenbezogene Daten ausschließlich **als Auftragsverarbeiter** im Sinne von Art. 4 Nr. 8 DSGVO und handeln dabei **ausschließlich nach Ihren Weisungen**.

Bezüglich der Ansichten der Tickets in unserem unter <https://support.yuvenda.com> verfügbaren Ticketportal bestehen folgende Möglichkeiten:

- **1:1-Sicht:** Ein Kontakt kann ausschließlich die von ihm selbst erstellten oder ihm zugeordneten Tickets einsehen. **Diese Sicht ist aktuell für Ihr Unternehmen eingestellt!**
- **Hierarchie-Sicht:** Ein Kontakt sieht alle Tickets seines Unternehmens (z. B. als Vorgesetzter oder Administrator).
- **Globale Sicht:** Alle Kontakte eines Unternehmens können alle Tickets dieses Unternehmens einsehen.

Die Entscheidung, **welche dieser Sichten aktiviert oder bereitgestellt werden soll**, liegt in Ihrer **datenschutzrechtlichen Verantwortung** als Auftraggeber.

Der zwischen Ihnen und uns geschlossene **Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV)** regelt bereits die weisungsgebundene Verarbeitung personenbezogener Daten und stellt sicher, dass diese gemäß den Vorgaben der DSGVO sicher verarbeitet werden.

Eine **Anpassung des AVV oder eine zusätzliche Vereinbarung** ist daher nicht erforderlich. Auf Wunsch können wir die gewünschte Ansicht **technisch umsetzen**, sobald Sie uns eine entsprechende Weisung erteilen.

Mit freundlichen Grüßen
YUVENDA Hospitality & Retail Solutions GmbH



Rückmeldung zur Freigabe von Ticketansichten auf <https://support.yuvenda.com>

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Zusammenhang mit Ihrem Schreiben „*Ticketansichten im Yuvenda-Ticketportal – Datenschutzrechtliche Verantwortung und technische Umsetzung*“ teilen wir Ihnen bis auf Widerruf hiermit unsere Weisung zur Bereitstellung der Ticketansichten auf <https://support.yuvenda.com> mit.

Bitte richten Sie die Ansichten gemäß nachfolgenden Angaben ein:

A) Grundsätzliche Festlegung der Ansicht

- ☐ **1:1-Sicht (Standard)**
Jeder Kontakt sieht ausschließlich die von ihm selbst erstellten oder ihm zugeordneten Tickets.
- ☐ **Globale Sicht**
Alle Kontakte unseres Unternehmens können alle Tickets einsehen.

B) Supervisor-Option

- ☐ **Hierarchie-Sicht**
Folgende Personen (z. B. Vorgesetzte, Administratoren) dürfen alle Tickets des Unternehmens sehen.

Vorname Nachname

Vorname Nachname

Wir bestätigen, dass diese Angaben unserer datenschutzrechtlichen Verantwortung als Auftraggeber entsprechen und die YUVENDA Hospitality & Retail Solutions GmbH die Weisung im Rahmen der bestehenden Auftragsverarbeitung technisch umsetzen darf. Der Widerruf dieser Weisung bedarf ebenfalls der schriftlichen Form.

Firma / Auftraggeber:

Kundennummer:

Ort, Datum:

Name / Funktion:

Unterschrift /Firmenstempel:
