

DATENVERARBEITUNGSVERTRAG

BEHANDLER - DOCTENA

Version: 2.0.0-20260201 **Inkrafttreten:** 1. Februar 2026 **Sprache:** Deutsch

Veröffentlichungs-URL:

<https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-DE.pdf>

Rechtliche Bindung

Dieser Datenverarbeitungsvertrag ist durch Verweis in den Dienstleistungsvertrag (nachfolgend als „Hauptvertrag“ bezeichnet) zwischen dem Verantwortlichen und Doctena einbezogen.

Eine separate Unterschrift ist nicht erforderlich. Mit der Unterzeichnung des Hauptvertrags akzeptiert der Verantwortliche die Bedingungen dieses DVV in vollem Umfang.

Die anwendbare Version dieses DVV ist im Hauptvertrag angegeben. Dieses Dokument ist verfügbar unter:

<https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-DE.pdf>

Parteien

Dieser Datenverarbeitungsvertrag (nachfolgend als „Vereinbarung“ oder „Nachtrag“ bezeichnet) ist Bestandteil des aktuellen Dienstleistungsvertrags (nachfolgend als „Hauptvertrag“ bezeichnet)

zwischen:

dem Behandler oder der Praxis, **wie im Hauptvertrag angegeben** (nachfolgend als „**Verantwortlicher**“ bezeichnet)

UND

der Doctena-Gesellschaft, **wie im Hauptvertrag angegeben**, die eine der folgenden sein wird:

Land	Doctena-Gesellschaft	Adresse
Österreich	Doctena Austria GmbH	Simmeringer Hauptstraße 24, 1110 Wien
Belgien	Doctena Belgium Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brüssel
Belgien	Sanmax Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brüssel
Deutschland	Doctena Germany GmbH	Kurfürstendamm 14, 10719 Berlin
Luxemburg	Doctena SA	42 Rue de la Vallée, L-2661 Luxemburg
Niederlande	Doctena Belgium Sprl	Square de Meeus 37, B-1000 Brüssel (Belgien)
Schweiz	Doctena Switzerland GmbH	Hagenholzstrasse 83b, 8050 Zürich

(nachfolgend als „**Auftragsverarbeiter**“ bezeichnet)

(nachfolgend gemeinsam als „**Parteien**“ bezeichnet)

Hinweis: Die Identität sowohl des Verantwortlichen als auch der zuständigen Doctena-Gesellschaft (Auftragsverarbeiter) ist im Hauptvertrag angegeben. Dieser DVV gilt für die darin genannten Parteien.

Die in dieser Vereinbarung verwendeten Begriffe haben die in dieser Vereinbarung festgelegte Bedeutung. Begriffe, die hier nicht anderweitig definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen im Hauptvertrag gegeben wird. Sofern nicht nachstehend geändert, bleiben die Bedingungen des Hauptvertrags in vollem Umfang in Kraft.

Die Parteien vereinbaren hiermit, dass die nachstehend aufgeführten Bedingungen als Nachtrag zum Hauptvertrag hinzugefügt werden.

1. Zweck

Zweck der Vereinbarung ist es, die Bedingungen festzulegen, zu denen sich der Auftragsverarbeiter verpflichtet, im Auftrag des Verantwortlichen die nachstehend definierten Verarbeitungsvorgänge personenbezogener Daten durchzuführen.

Im Rahmen ihrer vertraglichen Beziehungen verpflichten sich die Parteien, die geltenden Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten einzuhalten, insbesondere die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016, die Datenschutz-Grundverordnung, die seit dem 25. Mai 2018 anwendbar ist (nachfolgend als „DSGVO“ bezeichnet).

Im Rahmen des Wohnsitzes des Verantwortlichen in der Schweiz ist das entsprechende lokale Recht einzuhalten. Dies bedeutet, dass alle rechtlichen Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Wohnsitznahme in der Schweiz gemäß den Gesetzen und Vorschriften dieses Landes zu behandeln sind. Dies umfasst das Schweizer Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG), das am 1. September 2023 in Kraft trat, zusammen mit seinen Begleitverordnungen. Datenverarbeitungsvereinbarungen zwischen Doctena Switzerland GmbH und einem

Verantwortlichen mit Sitz in der Schweiz unterliegen dem Schweizer Recht und somit insbesondere dem Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) samt seinen Begleitverordnungen.

2. Definitionen

In dieser Vereinbarung haben die folgenden Begriffe die nachstehend festgelegte Bedeutung, und verwandte Begriffe sind entsprechend auszulegen:

Die Begriffe „Verarbeiten/Verarbeitung/Verarbeitet“, „Verantwortlicher“, „Auftragsverarbeiter“, „Betroffene Person“, „Personenbezogene Daten“, „Besondere Kategorien personenbezogener Daten“, „Verarbeitungstätigkeiten“ und alle anderen Definitionen, die nicht in dieser Vereinbarung oder im Hauptvertrag enthalten sind, haben dieselbe Bedeutung wie in der DSGVO oder im Schweizer DSG (Datenschutzgesetz). Somit werden die genannten Begriffe nicht nur im Kontext der DSGVO der EU verstanden, sondern auch gemäß den Bestimmungen des Schweizer DSG. Das anwendbare Recht ergibt sich aus Punkt 1.

„EU“ bezeichnet die Europäische Union.

„EWR“ bezeichnet den Europäischen Wirtschaftsraum.

„Drittland“ bezeichnet jedes Land außerhalb der EU/des EWR, es sei denn, dieses Land ist Gegenstand eines gültigen Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission zum Schutz personenbezogener Daten in Drittländern.

„Dienste“ bezeichnet die vom Auftragsverarbeiter an den Verantwortlichen gemäß dem Hauptvertrag zu erbringenden Dienste.

3. Laufzeit der Vereinbarung

Diese Vereinbarung tritt mit der digitalen Unterzeichnung dieses Dokuments oder bei Unterzeichnung und ausdrücklicher Angabe des Datums auf der letzten Seite in Kraft (nachfolgend als „Datum des Inkrafttretens der Vereinbarung“ bezeichnet) und gilt bis zum Ende des Hauptvertrags.

Der Verantwortliche hat den Auftragsverarbeiter beauftragt, Dienste bis zum Ende des Hauptvertrags zu erbringen.

4. Pflichten des Verantwortlichen

Der Verantwortliche trägt die primäre Verantwortung und verpflichtet sich:

1. dem Auftragsverarbeiter klare und ausreichend dokumentierte Anweisungen zu erteilen, wenn er spezifische, nicht im Hauptvertrag enthaltene Anforderungen bezüglich der vereinbarten Dienste angefordert hat;
2. alle Anweisungen bezüglich der Datenverarbeitung durch den Auftragsverarbeiter schriftlich zu dokumentieren;
3. dem Auftragsverarbeiter die unter Punkt 5 der Vereinbarung genannten Daten zur Verfügung zu stellen;
4. ein Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten unter eigener Verantwortung zu führen;
5. seinerseits alle technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen zu implementieren, um ein ausreichendes Schutzniveau für personenbezogene Daten zu gewährleisten, die mit den Diensten des Auftragsverarbeiters verarbeitet werden;

6. die Einhaltung der in der DSGVO festgelegten Pflichten vor und während der Verarbeitung sicherzustellen; soweit ein Wohnsitz in der Schweiz besteht, verpflichtet sich der Verantwortliche, die Einhaltung der im DSG festgelegten Pflichten vor und während der Verarbeitung sicherzustellen, soweit sein Verantwortungsbereich betroffen ist; der Auftragsverarbeiter seinerseits stellt die Einhaltung der im DSG festgehaltenen Pflichten in seinem Verantwortungsbereich ebenfalls sicher;
 7. die Rechte der betroffenen Person zu respektieren;
 8. den Auftragsverarbeiter über Sicherheitsvorfälle bezüglich der erbrachten Dienste zu benachrichtigen;
 9. die Verarbeitung zu überwachen, einschließlich der Durchführung von Audits und Inspektionen beim Auftragsverarbeiter, wenn dies für erforderlich gehalten wird;
 10. bei Nutzung der KI-Telefonsekretariat-Funktion die zusätzlichen Pflichten gemäß Abschnitt 5a.5 einzuhalten.
-

5. Beschreibung der untervergebenen Verarbeitung

Der Verantwortliche hat den Auftragsverarbeiter beauftragt, in seinem Namen folgende Dienste zu erbringen:

- (i) Verwaltung der Patientendaten bezüglich ihrer Behandlertermine und Nachsorgedienste;
- (ii) Verwaltung des Kalenders/Terminplaners des Behandlers;
- (iii) Verwaltung der IT-Infrastruktur, Software, Wartung und Administration im Zusammenhang mit den Diensten des Hauptvertrags.

Die Art der an den Daten für die Zwecke (i), (ii) und (iii) durchgeführten Operationen sind:

- Erhebung, Speicherung und Änderung personenbezogener Daten des Patienten, die der Behandler für die Organisation des Termins benötigt
- Suche nach Patientenkonten unter Verwendung einer der gespeicherten personenbezogenen Daten
- Kommunikation mit der betroffenen Person bezüglich des Termins per E-Mail oder (Mobil-)Telefonnummer
- Datenimport in Doctena-Dienste unter Verwendung vom Behandler bereitgestellter strukturierter Daten (z.B. Onboarding)
- Automatisierte Datensicherung

Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die Daten ausschließlich für die im Hauptvertrag und die oben genannten Zwecke zu verarbeiten.

Die Kategorie der betroffenen Personen ist: **Patienten**.

Um die unter (i), (ii) und (iii) genannten Dienste erbringen zu können, ist der Auftragsverarbeiter befugt, im Auftrag des Verantwortlichen die folgenden notwendigen Kategorien personenbezogener Daten zu verarbeiten, abhängig von den vom Verantwortlichen und/oder der betroffenen Person bereitgestellten Daten:

1. **Personenbezogene Identifikationsdaten:** Name, Titel, E-Mail, Adresse (privat und beruflich), frühere Adressen, (Mobil-)Telefonnummer (privat, beruflich), vom Verantwortlichen zugewiesene Kennungen;
2. **Persönliche Angaben:** Alter, Geschlecht, Geburtsdatum, Geburtsort, Standesamt und Nationalität;
3. **Elektronische Identifikationsdaten:** IP-Adressen, Cookies, Verbindungszeitpunkte, elektronische Signatur;

4. **Daten bezüglich der Versorgung:** Daten bezüglich der Ressourcen und Verfahren, die für die medizinische und paramedizinische Versorgung der Patienten verwendet werden (z.B. Behandler-/Patientennotizen, Besuchsgrund);
 5. **Angaben zu anderen Familien- oder Haushaltsmitgliedern:** Kinder, unterstützte Personen, andere Haushaltsmitglieder, Informationen über Eltern und Verwandte;
 6. **Pseudonymisierung:** Kontrollen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten (z.B. gehashte Anmeldedaten);
 7. **(nur wenn die Option aktiviert ist) Identifikationsdaten:** von öffentlichen Diensten ausgestellt, z.B. Personalausweisnummer, Sozialversicherungsnummer, Ausweisnummer, Reisepass.
-

5a. KI-Telefonsekretariat-Verarbeitung (Optionale Funktion)

Dieser Abschnitt gilt nur, wenn der Verantwortliche die KI-Telefonsekretariat-Funktion über die Doctena-Plattform aktiviert hat. Die in diesem Abschnitt beschriebene Verarbeitung erfolgt zusätzlich zu der in Abschnitt 5 beschriebenen Verarbeitung.

5a.1 Umfang und Aktivierung

Das KI-Telefonsekretariat ist eine optionale Funktion, die eine automatisierte Telefongesprächsbearbeitung für die Terminvereinbarung ermöglicht. Diese Funktion wird nach Ermessen des Verantwortlichen über die Einstellungen der Doctena-Plattform aktiviert.

5a.2 Zusätzliche Verarbeitungstätigkeiten

Wenn die KI-Telefonsekretariat-Funktion aktiviert ist, beauftragt der Verantwortliche den Auftragsverarbeiter, in seinem Namen folgende zusätzliche Dienste zu erbringen:

- (iv) KI-gestützte Telefongesprächsbearbeitung für die Terminvereinbarung;

(v) Sprachaufzeichnung und Transkription von Telefongesprächen;

(vi) Automatisierte Anrufweiterleitung und Verarbeitung natürlicher Sprache.

Die Art der an den Daten für die Zwecke (iv), (v) und (vi) durchgeführten Operationen sind:

- Entgegennahme und Bearbeitung eingehender Telefonanrufe über den KI-Sprachassistenten
- Aufzeichnung von Telefongesprächen (mit vorheriger Mitteilung an den Anrufer)
- Automatisierte Sprach-zu-Text-Transkription von Anrufaufzeichnungen
- Verarbeitung natürlicher Sprache zur Absichtserkennung und Terminbuchung
- Automatisierte Weiterleitungsentscheidungen für Praxen mit mehreren Behandlern
- Speicherung und Abruf von Anrufaufzeichnungen und Transkriptionen zur Qualitätssicherung

5a.3 Zusätzliche Datenkategorien

Zusätzlich zu den in Abschnitt 5 aufgeführten Datenkategorien werden bei Aktivierung der KI-Telefonsekretariat-Funktion folgende Kategorien personenbezogener Daten verarbeitet:

8. **Sprachdaten:** Audioaufzeichnungen von Telefongesprächen, Stimmeigenschaften;
9. **Transkriptionen:** Texttranskriptionen aufgezeichneter Anrufe, die durch automatisierte Sprach-zu-Text-Verarbeitung erstellt werden;
10. **Anrufmetadaten:** Anrufdauer, Zeitstempel, Weiterleitungsentscheidungen, KI-Konfidenzwerte, erkannte Sprache.

Sprachdaten und Transkriptionen können besondere Kategorien personenbezogener Daten (Gesundheitsdaten) gemäß Artikel 9 der DSGVO enthalten, wenn Patienten während des Anrufs Symptome oder Terminzwecke beschreiben.

5a.4 KI-Transparenz und Offenlegung

In Übereinstimmung mit Artikel 50 der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung) und den Transparenzanforderungen der DSGVO:

- a) Das KI-Telefonsekretariat ist als Hochrisiko-KI-System gemäß Anhang III, Punkt 5 der KI-Verordnung eingestuft (KI-Systeme, die im Gesundheitswesen eingesetzt werden sollen);
- b) Jeder vom KI-Telefonsekretariat bearbeitete Anruf beginnt mit einer obligatorischen Sprachansage, die den Anrufer darüber informiert, dass:
 - Er mit einem KI-gestützten Assistenten spricht;
 - Der Anruf aufgezeichnet werden kann;
 - Er den Anruf jederzeit beenden kann;
- c) Der Auftragsverarbeiter (Doctena) konfiguriert die obligatorische Sprachansage während des Onboardings. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Verantwortlichen sicherzustellen, dass diese DSGVO-konforme Ansage aktiv und unverändert bleibt;
- d) Der Verantwortliche erkennt seine Verpflichtung gemäß Art. 26 der KI-Verordnung bezüglich des Einsatzes von Hochrisiko-KI-Systemen an.

5a.5 Pflichten des Verantwortlichen für KI-Funktionen

Bei Nutzung der KI-Telefonsekretariat-Funktion verpflichtet sich der Verantwortliche zusätzlich:

1. Die von Doctena während des Onboardings konfigurierte obligatorische Sprachansage nicht zu ändern oder zu deaktivieren;
2. Sicherzustellen, dass Patienten in der Datenschutzerklärung der Praxis über die KI-Verarbeitung informiert werden;
3. Während der Praxisöffnungszeiten eine menschliche Rückfalloption bereitzustellen;

4. KI-generierte Buchungen regelmäßig zu überprüfen und Fehler umgehend zu korrigieren;
5. Jegliche KI-Systemfehlfunktionen unverzüglich dem Auftragsverarbeiter zu melden;
6. Die Möglichkeit aufrechtzuerhalten, die KI-Telefonsekretariat-Funktion bei Bedarf zu deaktivieren;
7. Sicherzustellen, dass das Personal in den Fähigkeiten und Einschränkungen des KI-Telefonsekretariats geschult wird.

5a.6 Menschliche Aufsicht und Rückfalloption

In Übereinstimmung mit den Anforderungen der KI-Verordnung an die menschliche Aufsicht über Hochrisiko-KI-Systeme:

- a) Der Verantwortliche hat über die Plattform des Auftragsverarbeiters Zugang zu allen Anrufaufzeichnungen und Transkriptionen zur Überprüfung und Qualitätssicherung;
- b) Vom KI-Telefonsekretariat gebuchte Termine erscheinen im Kalendersystem des Verantwortlichen und können vom Verantwortlichen geändert oder storniert werden;
- c) Der Verantwortliche behält die volle Kontrolle über die Konfiguration des KI-Telefonsekretariats, einschließlich Betriebszeiten, Spracheinstellungen und Wissensbasisinhalt.

6. Pflichten des Auftragsverarbeiters

Solange der Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten für den Verantwortlichen verarbeitet, gelten folgende Bedingungen gemäß Artikel 28 der DSGVO:

Pflichten des Auftragsverarbeiters gegenüber dem Verantwortlichen

1. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, alle gesetzlichen Bestimmungen der DSGVO und des nationalen Rechts zum Datenschutz einzuhalten und die Datenverarbeitung (logisch und physisch) ausschließlich innerhalb der EU oder des EWR durchzuführen. Jede Form der Verlagerung der Datenverarbeitung (einschließlich der Verlegung des Sitzes des Auftragsverarbeiters) in ein Drittland (außerhalb der EU oder des EWR) bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verantwortlichen.
2. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die Daten gemäß den dokumentierten Anweisungen des Verantwortlichen zu verarbeiten. Wenn der Auftragsverarbeiter aufgrund von EU-Recht oder dem Recht des Mitgliedstaats, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, zur Übermittlung personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation verpflichtet ist, unterrichtet der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen vor der Verarbeitung über diese rechtliche Anforderung, es sei denn, dieses Recht verbietet eine solche Unterrichtung aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses.
3. Wenn der Auftragsverarbeiter der Ansicht ist, dass eine vom Verantwortlichen erteilte Weisung gegen die DSGVO oder andere Datenschutzgesetze der EU oder eines Mitgliedstaats verstößt, muss der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen unverzüglich und nach Treu und Glauben informieren.
4. Der Verantwortliche ist berechtigt, die Einhaltung aller geltenden Datenschutzvorschriften und die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen selbst oder durch Dritte beim Auftragsverarbeiter und allen Unterauftragsverarbeitern zu überprüfen. Zu diesem Zweck stellt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen die notwendige Dokumentation zur Verfügung, um dem Verantwortlichen oder einem von ihm beauftragten Dritten die Durchführung von Audits, einschließlich Inspektionen, zu ermöglichen, und wirkt an solchen Audits mit.

5. Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle notwendigen Informationen zur Verfügung, um die Einhaltung seiner in der Vereinbarung auferlegten Pflichten nachzuweisen.
6. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die Daten ausschließlich für die im Hauptvertrag vorgesehenen Zwecke zu verarbeiten.

Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten

7. Der Auftragsverarbeiter führt die Datenverarbeitung dokumentiert durch, es sei denn, er ist aufgrund des Rechts der EU oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, zu anderem verpflichtet; in diesem Fall unterrichtet der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen vor der Verarbeitung über diese rechtlichen Anforderungen, es sei denn, das betreffende Recht verbietet eine solche Mitteilung wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses.
8. Gemäß Artikel 30 der DSGVO führt der Auftragsverarbeiter ein schriftliches Verzeichnis aller Kategorien von Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführt werden, das Folgendes enthält:
 - den Namen und die Kontaktdaten des Verantwortlichen, in dessen Auftrag der Auftragsverarbeiter handelt, aller anderen Auftragsverarbeiter und gegebenenfalls des Datenschutzbeauftragten;
 - die Kategorien von Verarbeitungen, die im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführt werden;
 - gegebenenfalls Übermittlungen personenbezogener Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation, einschließlich der Angabe des betreffenden Drittlands oder der internationalen Organisation und, im Fall von Übermittlungen gemäß Artikel 49 Absatz 1 Unterabsatz 2 der DSGVO, die Dokumentation geeigneter Garantien;
 - wenn möglich, eine allgemeine Beschreibung der technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, darunter unter anderem:
 - die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten;

- die Fähigkeit, die fortlaufende Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung sicherzustellen;
- die Fähigkeit, die Verfügbarkeit und den Zugang zu personenbezogenen Daten bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen;
- ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Soweit ein Wohnsitz in der Schweiz besteht, führt der Auftragsverarbeiter gemäß Art. 12 Abs. 3 DSG ein Verzeichnis aller Arten von Verarbeitungstätigkeiten, die im Auftrag des Verantwortlichen durchgeführt werden, das folgende Informationen enthält:

- Die Identität des Verantwortlichen und des Auftragsverarbeiters;
- Der Zweck der Verarbeitung;
- Eine Beschreibung der Kategorien betroffener Personen und der Kategorien verarbeiteter personenbezogener Daten;
- Die Kategorien von Empfängern;
- Wenn möglich, der Zeitraum, für den die personenbezogenen Daten gespeichert werden, oder die Kriterien zur Festlegung dieses Zeitraums;
- Wenn möglich, eine allgemeine Beschreibung der Sicherheitsmaßnahmen zum Datenschutz gemäß Artikel 8 DSG;
- Wenn Daten ins Ausland bekanntgegeben werden, die Angabe des Landes sowie die Garantien gemäß Artikel 16 Absatz 2 DSG.

Technische und organisatorische Maßnahmen

9. Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, bei seinen Werkzeugen, Produkten, Anwendungen oder Diensten die Grundsätze des Datenschutzes durch Technikgestaltung und durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen zu berücksichtigen.

10. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO festgelegten Pflichten (Ergreifung technischer und organisatorischer Maßnahmen, Meldung von Sicherheitsverletzungen, Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung). Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen bei der Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen hinsichtlich der vorherigen Konsultation der zuständigen Aufsichtsbehörde.
11. Der Auftragsverarbeiter implementiert geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein Sicherheitsniveau für die Daten und/oder Datenverarbeitung zu gewährleisten, das den identifizierten Risiken angemessen ist. Diese Pflicht ergibt sich aus Artikel 32 der DSGVO und, soweit ein Wohnsitz in der Schweiz besteht, aus Artikel 8 DSG in Verbindung mit Artikel 3 der DSV (Datenschutzverordnung). Dies umfasst die Umsetzung der Bestimmungen des Bundesrates über die Mindestanforderungen an die Datensicherheit gemäß der Datenschutzverordnung (DSV). Diese umfassen unter anderem:
 - die Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten;
 - die Fähigkeit, die fortlaufende Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung sicherzustellen;
 - die Fähigkeit, die Verfügbarkeit und den Zugang zu personenbezogenen Daten bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen;
 - ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Die Sicherheitsmaßnahmen dienen dem Schutz personenbezogener Daten vor Zerstörung oder versehentlichem oder unrechtmäßigem Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugang.

Datenschutzbeauftragter

12. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen über den Namen und die Kontaktdaten seines Datenschutzbeauftragten, sofern ein solcher gemäß Artikel 37 der DSGVO bestellt wurde. Soweit ein Wohnsitz in der Schweiz besteht und ein Datenschutzberater bestellt wurde, veröffentlicht der Verantwortliche die Kontaktdaten des Datenschutzberaters gemäß Artikel 10 Absatz 3 lit. d) DSG und teilt diese dem EDÖB mit.

<https://cdn.doctena.com/legal/dpo.html>

Unterauftragsvergabe

13. Unterauftragsvergabe oder der Einsatz von Unterauftragnehmern (nachfolgend „Unterauftragsverarbeiter“) ist für den Auftragsverarbeiter grundsätzlich zulässig. Eine Datenübermittlung ist nur im Rahmen des in Abschnitt 6, Unterabschnitt 1 dieses Vertrags festgelegten Umfangs zulässig. Der Verantwortliche wird vorab über die beabsichtigte Unterauftragsvergabe oder den beabsichtigten Einsatz von Unterauftragsverarbeitern informiert, und der Verantwortliche kann dieser Unterauftragsvergabe innerhalb von 14 Tagen widersprechen. Der Auftragsverarbeiter muss alle Unterauftragsverarbeiter im Sinne von Artikel 28 Absatz 4 der DSGVO verpflichten, ihre vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen und alle Verpflichtungen, die der Auftragsverarbeiter erfüllen muss, auf den Unterauftragsverarbeiter zu übertragen. Der Auftragsverarbeiter arbeitet nur mit Unterauftragsverarbeitern zusammen, die ausreichende Garantien dafür bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergriffen werden, um sicherzustellen, dass die Verarbeitung gemäß diesen Vorschriften erfolgt und die Rechte der betroffenen Person geschützt werden. Unterauftragsverarbeitern ist es untersagt, Daten in einem Drittland zu verarbeiten oder zu übermitteln.

Soweit ein Wohnsitz in der Schweiz besteht, ergibt sich dies aus Art. 9 Abs. 3 DSG und gilt gleichermaßen, wie unter Punkt 13 beschrieben.

Eine Liste der Unterauftragsverarbeiter kann auf der folgenden Website eingesehen werden:

<https://cdn.doctena.com/legal/sub-processors.html>

Vertraulichkeit und Sicherheit

14. Der Auftragsverarbeiter stellt sicher, dass sich die zur Verarbeitung befugten Personen, die Zugang zu den verarbeiteten Daten haben oder haben können, vor der Verarbeitung oder dem Zugang zu diesen Daten zur Vertraulichkeit verpflichtet haben, es sei denn, sie unterliegen ohnehin einer Vertraulichkeitspflicht, sowie die angemessene Datenschutzsensibilisierung und -schulung sichergestellt wird.
15. Der Auftragsverarbeiter unternimmt alle angemessenen Schritte, um die hierunter verarbeiteten personenbezogenen Daten zu schützen. Eine Liste unserer Sicherheitsmaßnahmen kann auf der folgenden Website eingesehen werden:

<https://cdn.doctena.com/legal/security.html>

Informationsrechte der betroffenen Person

16. Zum Zeitpunkt der Datenerhebung muss der Auftragsverarbeiter den von den Verarbeitungsvorgängen betroffenen Personen Informationen über die von ihm durchgeführte Datenverarbeitung zur Verfügung stellen.

Ausübung der Rechte der betroffenen Person

17. Wenn eine betroffene Person anstelle des Verantwortlichen den Auftragsverarbeiter oder einen Unterauftragsverarbeiter kontaktiert und dies nicht in den Verantwortungsbereich des Auftragsverarbeiters fällt, informiert der Auftragsverarbeiter die betroffene Person, dass ihre Anfrage direkt an den Verantwortlichen zu richten ist. Der Auftragsverarbeiter leitet diese Anfragen nicht an den Verantwortlichen weiter.
18. Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen, soweit möglich, mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Pflicht, auf Anfragen betroffener Personen zur Ausübung ihrer in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte (Auskunft, Recht auf Zugang, auf Berichtigung und Löschung, Information,

Datenübertragbarkeit, Widerspruch und automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall einschließlich Profiling) innerhalb einer angemessenen Frist zu antworten.

Meldung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten

19. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich und spätestens 48 Stunden nach Kenntniserlangung per E-Mail über jede Datenschutzverletzung gemäß Artikel 33(2) der DSGVO. Diese Meldung muss von allen notwendigen Unterlagen begleitet sein, damit der Verantwortliche diese Verletzung gegebenenfalls der zuständigen Aufsichtsbehörde melden kann.

Soweit der Verantwortliche in der Schweiz ansässig ist, gilt Artikel 24(3) DSG. Dementsprechend muss der Auftragsverarbeiter jede Verletzung der Datensicherheit dem Verantwortlichen so schnell wie möglich melden.

Schicksal der personenbezogenen Daten

20. Der Auftragsverarbeiter wird nach Wahl des Verantwortlichen oder bei Beendigung des Hauptvertrags alle Daten dauerhaft löschen oder zurückgeben, es sei denn, es besteht eine Verpflichtung nach EU-Recht oder nationalem Recht zur Aufbewahrung der personenbezogenen Daten. Es liegt in der Verantwortung des Verantwortlichen, den Auftragsverarbeiter bei Beendigung des Hauptvertrags schriftlich darüber zu informieren, ob und wie ein Datenexport erfolgen soll. Daten aus Datenbank-Backups werden erst nach einem vollständigen Backup-Zyklus von 3 Monaten dauerhaft entfernt.
21. Der Verantwortliche hat die Möglichkeit, die Datenaufbewahrungsdauer zu konfigurieren. Standardmäßig werden alle Daten 10 Jahre aufbewahrt, was je nach Bedarf des Verantwortlichen auf bis zu 1 Jahr reduziert werden kann.

7. Zusätzliche Vereinbarungen

1. Gemäß Artikel 83 der DSGVO / Art. 60 ff. DSG kann gegen den Verantwortlichen oder Auftragsverarbeiter, der bestimmte Datenschutzpflichten nicht einhält, insbesondere

solche, die sich aus den DSGVO/DSG-Anforderungen ergeben, eine Geldbuße verhängt werden. Das anwendbare Recht ist maßgebend.

Versionshistorie

Version	Datum	Zusammenfassung der Änderungen
1.0.0-20240209	09.02.2024	Ursprüngliche Version
2.0.0-20260201	01.02.2026	Hinzufügung von Abschnitt 5a (KI-Telefonsekretariat-Verarbeitung); Hinzufügung von Punkt 10 zu Abschnitt 4 (Pflichten des Verantwortlichen)

Veröffentlichung

Dieses Dokument ist veröffentlicht unter:

<https://cdn.doctena.com/legal/DPA/practitioners/2.0.0-20260201/DPA-practitioner-doctena-2.0.0-20260201-DE.pdf>

Bei Fragen zu diesem DVV wenden Sie sich bitte an den Datenschutzbeauftragten von Doctena:

<https://cdn.doctena.com/legal/dpo.html>