

Auftragsverarbeitungsvertrag

1. Präambel

- 1.1 Die Parteien haben durch Abschluss des elektronischen Bestellprozesses unter Einbeziehung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("**AGB**") einen Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant geschlossen. Dieser Auftragsverarbeitungsvertrag ("**AVV**") ergänzt diesen Vertrag hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Art. 28 DSGVO. Im Folgenden wird der Vertragspartner als "**Auftraggeber**" und ETERNO als "**Auftragnehmer**" der Datenverarbeitung bezeichnet.
- 1.2 Die Vereinbarung regelt die Rechte und Pflichten des Auftraggebers und des Auftragnehmers im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Auftraggebers (der "**AVV**"). Der AVV ist so konzipiert, dass sie den Bestimmungen der Europäischen Verordnung (EU) 2016/679 (im Folgenden "**DSGVO**"), dem deutschen Bundesdatenschutzgesetz und den einschlägigen deutschen Landesdatenschutzgesetzen entspricht.
- 1.3 Der AVV gilt für Tätigkeiten, bei denen der Auftragnehmer, Mitarbeiter des Auftragnehmers oder bestimmte vom Auftragnehmer beauftragte Unterauftragnehmer personenbezogene Daten des Auftraggebers gemäß den Regelungen des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistantes im Sinne von Artikel 28 DSGVO verarbeiten.
- 1.4 Die im AVV verwendeten Begriffe sind entsprechend ihrer Definition in der DSGVO zu verstehen.

2. Bestandteile des Vertrags und Rangfolge

Der AVV und die Anlagen sind unmittelbarer und verbindlicher Bestandteil der AGB ETERNO KI-Phone Assistant. Im Falle von Lücken oder Widersprüchen wird das zwischen den Parteien, sofern im AVV oder den Anlagen nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, durch die folgenden Vertragswerke in absteigender Reihenfolge geregelt, wobei die Anlagen zum AVV untereinander gleichrangig sind:

- AGB ETERNO KI-Phone Assistant;
- der AVV;
- die Anlagen zum AVV.

3. Umfang der Verarbeitung, Datenkategorien, betroffene Personen

Gegenstand, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung, die Art der von der Verarbeitung betroffenen personenbezogenen Daten und die Kategorien der betroffenen Personen ergeben sich aus den Bestimmungen der AGB ETERNO KI-Phone Assistant. Enthält die AGB ETERNO KI-Phone Assistant keine oder eine nur eine unzureichende Beschreibung der Verarbeitungstätigkeiten, der personenbezogenen Daten oder der Kategorien betroffener Personen, so werden die Parteien diese Verarbeitungstätigkeiten in Anlage 1 (*Art der Daten, Art und Zweck der Datenverarbeitung, Kategorien betroffener Personen*) näher erläutern.

4. Ort der Datenverarbeitung und Drittländer

- 4.1 Die Daten dürfen nur verarbeitet werden in
 - Mitgliedstaaten der Europäischen Union (die "**EU**"); oder
 - einem Nicht-EU-Mitgliedstaat, der Vertragspartei des Hauptabkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum vom 2. Mai 1992 (das "**EWR-Abkommen**") ist, sobald dieser Staat die DSGVO gemäß Artikel 102 Abs.1 des EWR-Abkommens angenommen hat; oder
 - Länder, für die ein Angemessenheitsbeschluss der EU-Kommission gemäß Artikel 45 (3) DSGVO vorliegt,zudem unterliegt jede Verarbeitung den folgenden Bestimmungen.
- 4.2 Jede Verarbeitung von Daten außerhalb des Hoheitsgebiets eines der in Ziffer 4.1 definierten Staaten (das "**Drittland**") setzt voraus, dass dieses Drittland dauerhaft die Anforderungen der Artikel 44 ff. DSGVO erfüllt, insbesondere muss in dem betreffenden Drittland ein angemessenes Schutzniveau bestehen oder ein angemessenes Schutzniveau durch geeignete Garantien gewährleistet sein.

Zu den vorgenannten Schutzmaßnahmen gehören insbesondere, aber nicht ausschließlich, folgende Maßnahmen:

- Verträge auf der Grundlage von Standard-Datenschutzklauseln, die von der EU-Kommission genehmigt wurden (Artikel 46 Abs.2 lit. c und lit. d DSGVO);
- genehmigte Verhaltensregeln (Artikel 46 Abs.2 lit. e in Verbindung mit Artikel 40 DSGVO);
- anerkannte Zertifizierungsverfahren (Artikel 46 Abs.2 lit. f. in Verbindung mit Artikel 42 DSGVO);
- verbindliche interne Datenschutzvorschriften (Artikel 46 Abs.2 lit. b. in Verbindung mit Artikel 47 DSGVO);
- sonstige Maßnahmen gemäß Artikel 46 Abs.2 lit. a., Abs.3 lit. a. und lit. b. DSGVO.

5. Anweisungen

- 5.1 Der Auftragnehmer - und jede ihm unterstellte Person – darf die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, es sei denn, es liegen außergewöhnliche Umstände im Sinne von Artikel 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DSGVO oder einer anderen vorrangigen Rechtsvorschrift vor. Der Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant und der AVV stellen die abschließenden Weisungen des Auftraggebers (in Bezug auf die Datenverarbeitung) zum Zeitpunkt des Abschlusses des AVV dar. Weitere Weisungen sind dem Auftraggeber vorbehalten, werden aber gemäß Ziffer 5.3 des AVV behandelt.
- 5.2 Der Auftragnehmer nimmt Weisungen des Auftraggebers sowohl schriftlich als auch über die vom Auftragnehmer zu diesem Zweck angebotenen elektronischen Formate entgegen. Mündliche Weisungen sind nur in dringenden Fällen zulässig und müssen vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder in einem vom Auftragnehmer zu diesem Zweck angebotenen elektronischen Format bestätigt werden.
- 5.3 Der Auftragnehmer ist grundsätzlich verpflichtet, Anweisungen bedingungslos und unverzüglich gemäß den folgenden Bestimmungen auszuführen:
- Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber vor der Ausführung einer Weisung informieren, wenn die Weisung des Auftraggebers aus Sicht des Auftragnehmers, z.B. die Löschung der Daten des Auftraggebers, nach Ansicht des Auftragnehmers dazu führt, dass der Auftragnehmer die Produkte oder Dienstleistungen im Rahmen des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistantes nicht mehr erbringen kann oder der Zugang zu diesen Dienstleistungen unmöglich wird. Bestätigt der für die Auftraggeber die Anweisung, so geschieht dies auf Risiko des für des Auftraggebers, und dieser kann gegen eine dadurch bedingte Einschränkung der Leistungen des Auftragnehmers keine Einwände erheben.
 - Der Auftragnehmer kann in Ausnahmefällen eine zusätzliche Vergütung für die Ausführung von Einzelaufträgen verlangen, wenn die betreffende Leistung nicht durch die nach dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant geschuldete Vergütung abgedeckt ist und ein erheblicher Mehraufwand entsteht. Dies gilt auch, wenn die betreffende Weisung der Umsetzung der DSGVO dient, der Auftragnehmer aber zuvor ein von ihm bevorzugtes alternatives Verfahren aufgezeigt hat. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber innerhalb einer angemessenen Frist vor der Ausführung des Auftrags zumindest in Textform (E-Mail) über die zusätzliche Vergütung zu informieren; Ziffer 12.5 gilt entsprechend. Auf dieses Auskunftsrecht kann der Auftraggeber jederzeit, z.B. in dringenden Fällen, verzichten, wobei der Vergütungsanspruch des Auftragnehmers unberührt bleibt.
- 5.4 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn er der Auffassung ist, dass eine Anweisung gegen einschlägige Gesetze verstößt. Der Auftragnehmer kann die Ausführung der Weisung aussetzen, bis sie vom Auftraggeber nach Überprüfung bestätigt oder geändert worden ist. Für den Fall eines anhaltenden Dissenses vereinbaren die Parteien, sich an die für den Auftragnehmer zuständige Aufsichtsbehörde zu wenden.
- 5.5 Der Auftraggeber benennt in **Anlage 2** (*Ansprechpartner*) die ausschließlich weisungsbefugten Personen per E-Mail.
- 5.6 Weisungen, die über den Umfang der im Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant festgelegten Leistungen hinausgehen und die nicht bestehende datenschutzrechtliche Leistungspflichten konkretisieren, sind für den Auftragnehmer nicht verbindlich im Sinne von Ziffer 5.3, sondern bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der ausdrücklichen und schriftlichen

Vereinbarung zwischen den Parteien. Ist im Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant ein formelles Änderungsverfahren für Dienst- und/oder Vertragsänderungen geregelt, ist dies entsprechend zu berücksichtigen. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber bei Änderungsvorschlägen insbesondere über die Auswirkungen auf die Leistungen, die Möglichkeit der Leistungserbringung und die Fristen und die Vergütung zu informieren. Ist dem Auftragnehmer die Durchführung der Weisung nicht zumutbar, so ist er berechtigt, die Weisung abzulehnen.

6. Vertragliche Aufgaben, Pflichten des Auftragnehmers

- 6.1 Neben der Einhaltung der Bestimmungen dieses AVV hat der Auftragnehmer gesetzliche Verpflichtungen gemäß den Artikeln 28 bis 33 DSGVO zu berücksichtigen; in diesem Zusammenhang hat er insbesondere die Einhaltung der folgenden Bestimmungen sicherzustellen.
- 6.2 Der Auftragnehmer muss, sofern dies nach der DSGVO und dem vor Ort geltenden Recht erforderlich ist, die schriftliche Bestellung eines Datenschutzbeauftragten gewährleisten, der seine Aufgaben gemäß den Artikeln 38 und 39 DSGVO wahrnimmt. Die ständig aktualisierten Kontaktdaten dieses Datenschutzbeauftragten müssen auf der Website des Auftragnehmers leicht zugänglich sein und in Anlage 2 (*Ansprechpartner*) aufgeführt werden.
- 6.3 Auf Ersuchen des Auftraggebers arbeiten der Auftraggeber und der Auftragnehmer mit der Aufsichtsbehörde bei der Erfüllung ihrer Aufgaben zusammen.
- 6.4 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich über alle von der Aufsichtsbehörde ergriffenen Kontrollmaßnahmen und sonstigen Maßnahmen, soweit sie sich auf den AVV beziehen. Dies gilt auch, wenn eine zuständige Behörde feststellt, dass personenbezogene Daten aus der Verarbeitung vom Auftragnehmer verarbeitet wurden und mit einem Verwaltungs- oder Strafverfahren in Verbindung stehen, es sei denn, der Auftragnehmer ist gesetzlich oder behördlich verpflichtet, von einer solchen Meldung abzusehen.
- 6.5 Ist der Auftraggeber selbst Gegenstand einer Kontrolle durch die Aufsichtsbehörde, eines Verwaltungs- oder Strafverfahrens, der Haftung einer betroffenen Person oder eines Dritten oder eines sonstigen Anspruchs im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Daten durch den Auftragnehmer, so unterstützt der Auftragnehmer den Auftraggeber auf dessen Ersuchen nach besten Kräften.
- 6.6 Der Auftragnehmer überwacht regelmäßig die internen Prozesse sowie die technischen und organisatorischen Maßnahmen (die "TOMs"), um sicherzustellen, dass die Verarbeitung in seinem Verantwortungsbereich im Einklang mit den Anforderungen der geltenden Datenschutzvorschriften erfolgt und die Rechte der betroffenen Person geschützt werden. Der Auftragnehmer hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Auftraggeber sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten.
- 6.7 Auf Anfrage legt der Auftragnehmer dem Auftraggeber Unterlagen vor, die die gemäß Ziffer 9.1 des AVV getroffenen TOMs belegen.
- 6.8 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei der Durchführung und Einhaltung der Datenschutz-Folgenabschätzung gemäß Artikel 35 DSGVO beraten und unterstützen.
- 6.9 Der Auftragnehmer stellt die Daten und Informationen zur Verfügung, die für die Aufzeichnung der Verarbeitungstätigkeiten erforderlich sind, die von dem Auftraggeber gemäß Artikel 30 DSGVO aufbewahrt werden müssen. Diese Bereitstellung muss auf Verlangen des Auftraggebers in einem bearbeitbaren, branchenüblichen Standardformat erfolgen.
- 6.10 Im Hinblick auf die Durchführung oder Erfüllung des AVV überprüft der Auftragnehmer regelmäßig die Einhaltung und gegebenenfalls die Anpassung der Vorschriften und Maßnahmen zur Durchführung des Verarbeitungsauftrags. Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich über festgestellte Fehler und/oder Unregelmäßigkeiten und ersucht ihn um eine Entscheidung.
- 6.11 Der Auftragnehmer kann eine Vergütung für Leistungen im Rahmen der Ziffer 6 verlangen, es sei denn, die Leistung ist dem Auftragnehmer zwingend gesetzlich zugewiesen oder der Auftragnehmer behebt damit die Folgen eines Verstoßes des Auftragnehmers gegen den AVV.

7. Pflichten des Auftraggebers

- 7.1 Im Rahmen der DSGVO ist allein der „Verantwortliche“ für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verantwortlich, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der an den Auftragnehmer übermittelten Daten und für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung. Dies gilt auch im Hinblick auf den in diesem AVV festgelegten Gegenstand, Umfang, Art und Zweck der Datenverarbeitung, die Beschreibung der relevanten Daten gemäß Ziffern 2 und 3 und den Schutz der Rechte der betroffenen Personen.
- 7.3 Der Auftraggeber muss dem Auftragnehmer unverzüglich und vollständig informieren, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung im Hinblick auf die Datenschutzvorschriften feststellt.
- 7.4 Erforderlichenfalls teilt der Auftraggeber dem Auftragnehmer in **Anlage 2 (Ansprechpartner)** die Kontaktperson für alle im Geltungsbereich dieses AVV auftretenden Datenschutzfragen mit.
- 7.5 Weitere Rechte und Pflichten des Auftraggebers ergeben sich aus den folgenden Bestimmungen dieses AVV und der DSGVO sowie aus den entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen.

8. Vertraulichkeit

- 8.1 Der Auftragnehmer stellt sicher, dass die Vertraulichkeit gemäß Artikel 28 Abs.3 Satz 2 lit. b, 29 und 32 Abs.4 DSGVO gewahrt bleibt. Der Auftragnehmer setzt bei der Verarbeitung von Daten nur Mitarbeiter ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet sind und zuvor mit den für sie relevanten Datenschutzbestimmungen vertraut gemacht worden sind. Der Auftragnehmer und alle ihm unterstellten Personen, die Zugang zu personenbezogenen Daten haben, dürfen diese Daten nur gemäß den Anweisungen des Auftraggebers, des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistentes und den im AVV erteilten Befugnissen verarbeiten, es sei denn, sie sind gesetzlich zur Verarbeitung dieser Daten verpflichtet.
- 8.2 Soweit dem Auftragnehmer bei der Erbringung der Leistungen Informationen offenbart werden, die dem Berufsgeheimnis unterliegen, legt der AVV dem Auftragnehmer außerdem die zur Wahrung des Berufsgeheimnisses erforderlichen besonderen Verpflichtungen auf. Besondere Pflichten des Auftragnehmers zum Umgang mit Informationen, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, sind in **Anlage 5 (Verpflichtung zur Wahrung des Berufsgeheimnisses)** des AVVs festgelegt.

9. Prüfungsrechte des Auftragsgebers

- 9.1 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Einhaltung der sich aus dem AVV, den TOMs sowie den Datenschutzbestimmungen ergebenden Verpflichtungen nach Absprache mit dem Auftragnehmer, während dessen üblicher Geschäftszeiten - unter Berücksichtigung einer Vorankündigung von mindestens 14 Tagen - zu überprüfen oder durch im Einzelfall zu bestellende Prüfer überprüfen zu lassen. Zu diesem Zweck kann der Auftraggeber die entsprechenden Gebäude und Einrichtungen des Auftragnehmers besichtigen, Auskünfte einholen oder seine eigenen, beim Auftragnehmer gespeicherten Daten unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Auftragnehmers überprüfen. Für Inspektionen, die aufgrund eines Sicherheitsvorfalls oder eines mehr als nur geringfügigen Verstoßes gegen die Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder Bestimmungen des AVV erforderlich werden, verkürzt sich die Meldefrist aus Satz 1 auf einen angemessenen Zeitraum. Im Übrigen unterliegen diese anlassbezogenen Vor-Ort-Kontrollen nicht den Beschränkungen der Ziffern 9.3 und 9.4 dieses AVV.
- 9.2 Der Auftragnehmer kann die Zustimmung zur Inspektion davon abhängig machen, dass sich der Inspektor einer entsprechenden Vertraulichkeitsvereinbarung unterwirft. Steht der von dem Auftraggeber beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu dem Auftragnehmer oder liegt ein anderer wichtiger Grund vor, hat der Auftragnehmer das Recht, der Wahl des Auftraggebers zu widersprechen.
- 9.3 Im Rahmen dieser Klausel ist der Auftragnehmer nur zur Duldung und Mitwirkung einer (1) nicht anlassbezogenen Vor-Ort-Kontrolle (ohne Anlass) pro Kalenderjahr verpflichtet. Die Dauer einer nicht anlassbezogenen Vor-Ort-Kontrolle (ohne Anlass) ist für den Auftragnehmer grundsätzlich auf einen (1) Tag pro Kalenderjahr begrenzt.

- 9.4 Der Auftragnehmer hat das Recht, jede nicht ereignisbezogene Vor-Ort-Kontrolle (ohne Angabe von Gründen) gemäß dieser Ziffer abzulehnen, wenn und solange er die Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere die Umsetzung der TOMs und deren Wirksamkeit, durch geeignete Nachweise belegt. Die Vorlage von Bescheinigungen oder Berichten unabhängiger Stellen (z.B. IT-Sicherheitsbeauftragter, Datenschutzbeauftragter etc.), ein schlüssiges betriebliches Datensicherheitskonzept oder eine geeignete Zertifizierung durch ein IT-Sicherheits- und Datenschutzaudit sind als geeignete Nachweise ausreichend. Dem Auftragnehmer steht es frei, einen Nachweis bzw. Nachweise seiner Wahl auszuwählen und auf Verlangen vorzulegen, wobei die Anforderungen des 28 Abs. 3 lit. h DSGVO zu berücksichtigen sind.

10. Technische und organisatorische Maßnahmen („TOMs“)

- 10.1 Im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers und für die Dauer des AVV sorgt der Auftragnehmer dafür, dass die erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung gemäß Artikel 28 Abs.3 lit. c und 32 DSGVO, insbesondere in Verbindung mit Artikel 5 Abs.1 und Abs.2 DSGVO, getroffen werden. Dabei stellt der Auftragnehmer sicher, dass die interne Organisation des Auftragnehmers die besonderen Datenschutzerfordernungen der DSGVO erfüllt, wobei er Folgendes:
- den aktuellen Stand der Technik,
 - die Durchführungskosten,
 - die Art, den Umfang, die Umstände und die Zwecke der Verarbeitung und
 - die unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeiten und Schweregrade der Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen,
- in einer Weise berücksichtigt, die den Schutz der Rechte der betroffenen Personen gewährleistet.
- 10.2 Die durchzuführenden TOMs umfassen insbesondere
- die langfristige Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste, die mit der Verarbeitung der Daten verbunden sind,
 - die Trennung der Daten des Auftraggebers von anderen Arten von Daten,
 - die Pseudonymisierung und Verschlüsselung von personenbezogenen Daten,
 - die Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen im Falle eines physischen oder technischen Zwischenfalls rasch wiederherzustellen,
 - die Einführung und Aufrechterhaltung von Verfahren, die eine regelmäßige Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung vorsehen.
- 10.3 Der Auftragnehmer dokumentiert die Umsetzung der dargelegten und geforderten TOMs vor Abschluss des AVV und in jedem Fall vor Beginn der Verarbeitung, insbesondere im Hinblick auf die konkrete Auftragsverarbeitung, und fügt diese dem AVV als **Anlage 3** (*Technische und organisatorische Maßnahmen*) bei.
- 10.4 Die Maßnahmen des Auftragnehmers unterliegen dem technischen Fortschritt und der ständigen Weiterentwicklung. Der Auftragnehmer ist berechtigt, alternative und angemessene Maßnahmen zu ergreifen, vorausgesetzt, das Sicherheitsniveau darf nicht unter dem mit den zu diesem Zeitpunkt geltenden Maßnahmen erreichten Niveau liegen. Der Auftragnehmer überprüft die **Anlage 3** (*Technische und organisatorische Maßnahmen*) mindestens einmal jährlich und auf Verlangen des Auftraggebers ad hoc, um sicherzustellen, dass er die zu diesem Zeitpunkt geltenden Maßnahmen angemessen widerspiegelt; ist dies nicht der Fall, so sind sie zu aktualisieren.
- 10.5 Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, die Einhaltung der in den Ziffern 10.1 bis 10.4 genannten Maßnahmen im Rahmen seiner Prüfungs- und Kontrollrechte (Ziffer 9.4) zu überprüfen.

11. Beziehungen zu Unterauftragnehmern

- 11.1 Unterauftragsverhältnisse im Sinne des AVV umfassen nur solche Dienstleistungen, die unmittelbar mit der Erbringung der Leistungen unter dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant des Auftragnehmers für den Auftraggeber zusammenhängen (die "**Unterauftragnehmer**"). Der Auftragnehmer wird mit dem Unterauftragnehmer im erforderlichen Umfang - nach Maßgabe der Ziffern 11.4 und 11.8 des AVV - Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten.

- 11.2 Die Beauftragung von Unterauftragnehmern ist, vorbehaltlich der Ziffer 11.3, nur mit Zustimmung des Auftraggebers zulässig. Für die in **Anlage 4** (*Liste der Unterauftragsverhältnisse*) zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses des AVV aufgeführten Unterauftragnehmer wird die Zustimmung des Auftraggebers mit Abschluss des AVV erteilt.
- 11.3 Der Auftraggeber erteilt dem Auftragnehmer hiermit auch die allgemeine Erlaubnis, weitere Unterauftragnehmer unter Berücksichtigung von Ziffer 4 des AVV einzusetzen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber in Textform, z. B. per E-Mail, wenn er beabsichtigt, weitere Unterauftragnehmer einzusetzen oder Unterauftragnehmer zu ersetzen (Art. 28 Abs.2 DSGVO). Die stetig aktualisierte Liste der Unterauftragsverhältnisse (siehe **Anlage 4**) ist jederzeit unter <https://bit.ly/ETERNO-Processors-List> abrufbar. In Bezug auf diese Unterauftragnehmer kann der Auftraggeber Einspruch gegen eine solche Änderung einlegen, was jedoch nicht ohne wichtige datenschutzrechtliche Gründe geschehen darf. Der Einspruch gegen die beabsichtigte Änderung muss innerhalb von 14 Tagen nach Bekanntgabe der Änderung schriftlich beim Auftragnehmer bei der in **Anlage 2** (*Ansprechpartner*) genannten Kontaktperson eingereicht werden. Im Falle eines Einspruchs kann der Auftragnehmer nach eigenem Ermessen seine Leistungen ohne die beabsichtigte Änderung erbringen oder - falls die Erbringung seiner Leistungen ohne die beabsichtigte Änderung unzumutbar ist - seine Leistungen bzw. die entsprechende Teilleistung gegenüber dem Auftraggeber innerhalb von vier (4) Wochen nach Erhalt des Widerspruchs einstellen.
- 11.4 Erteilt der Auftragnehmer Aufträge an Unterauftragnehmer, obliegt es dem Auftragnehmer, seine Datenschutzverpflichtungen gemäß dem gegenständlichen AVV auf die Unterauftragnehmer zu übertragen und mit diesen eine vertragliche Vereinbarung gemäß Artikel 28 Absätze 2 bis 4 DSGVO zu schließen. Insbesondere hat der Auftragnehmer durch angemessene vertragliche Bestimmungen dafür zu sorgen, dass die TOMs des Unterauftragnehmers dem Schutzniveau der TOMs unter Ziffer 10 des AVV entsprechen.
- 11.5 Im normalen Tagesgeschäft kontaktiert der Auftraggeber einen Unterauftragnehmer nur nach vorheriger Rücksprache mit dem Auftragnehmer. Der Auftragnehmer koordiniert alle Anfragen des Auftraggebers mit dem Unterauftragnehmer und leitet entsprechende Rückmeldungen oder Berichte weiter.
- 11.6 Der Auftraggeber kann die Zustimmung zur Einschaltung eines Unterauftragnehmers gemäß Ziffer 11.2 *aus wichtigem Grund* widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Unterauftragnehmer nachweislich die Bestimmungen dieses AVV, geltende gesetzliche Verpflichtungen und Vorschriften zum Datenschutz nicht einhält oder anderweitig keine angemessenen Garantien dafür bietet, dass die Anforderungen des AVV oder die Anweisungen des Auftraggebers vollständig umgesetzt werden. Der Widerruf hat zur Folge, dass die weitere Nutzung des Unterauftragnehmers nicht zulässig ist und der Unterauftragnehmer alle Daten des Auftraggebers unverzüglich an den Auftraggeber oder den Auftragnehmer herausgeben muss. Ist der Grund für den Widerruf dem Auftragnehmer zuzurechnen (*vertretenmüssen*), so entstehen dem Auftraggeber durch die Rücknahme keine zusätzlichen Kosten. Der Auftragnehmer kann den AVV und den Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant beziehungsweise einzelne Leistungsbestandteile kündigen, wenn es nach der Ablehnung eines Unterauftragnehmers für den Auftragnehmer wirtschaftlich nicht mehr vertretbar ist, seine Leistungen unter dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant weiterhin zu erbringen
- 11.7 Der Auftragnehmer verpflichtet seine Unterauftragnehmer, bei der Einschaltung weiterer Unterauftragnehmer ebenfalls die Anforderungen in Ziffer 11.4 zu wahren. Konkret bedeutet dies, dass der Unterauftragnehmer bei der Beauftragung weiterer Unterauftragnehmer das Schutzniveau des gegenständlichen AVV inklusive der TOMs zu wahren hat, welche ihm seinerseits durch den Auftragnehmer vertraglich auferlegt wurden.

12. Unterstützungsdienste, Rechte der betroffenen Personen

- 12.1 Der Auftraggeber ist für den Schutz der Rechte der betroffenen Personen gemäß Kapitel III der DSGVO verantwortlich. Werden solche Rechte direkt gegenüber dem Auftragnehmer geltend gemacht, leitet der Auftragnehmer den Antrag unverzüglich an den Auftraggeber weiter. Dies gilt jedoch nur, wenn der Auftragnehmer den Antrag einer bestimmten betroffenen Person zuordnen kann. Kann der Auftragnehmer den Antrag nicht einer bestimmten betroffenen Person zuordnen, so hat er den Auftraggeber gemäß Artikel 11 Abs. 2 DSGVO darüber und über die Gründe dafür zu informieren.

- 12.2 Leitet der Auftragnehmer die Anträge der betroffenen Personen nicht unverzüglich weiter, so haftet er für Verzögerungen bei der Bearbeitung dieser Anträge unter Berücksichtigung der in Artikel 12 Abs. 3 DSGVO genannten Bearbeitungsfristen nur, wenn die Verzögerung auf ein Verschulden des Auftragnehmers zurückzuführen ist. Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn der Auftraggeber auf das Ersuchen einer betroffenen Person nicht, nicht richtig oder nicht rechtzeitig antwortet und dies ausschließlich auf ein Verschulden des Auftraggebers zurückzuführen ist.
- 12.3 Der Auftragnehmer darf den Antrag einer betroffenen Person, z. B. einen Antrag auf Löschung, nur nach vorheriger Anweisung durch den Auftraggeber umsetzen.
- 12.4 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Erfüllung von Anfragen und Ansprüchen der betroffenen Personen gemäß Kapitel III der DSGVO. Der Auftragnehmer kann eine zusätzliche Vergütung für seine Unterstützung verlangen, sofern ein erheblicher Mehraufwand durch die Anfragen entsteht.
- 12.5 In Ausnahmefällen erheblicher Aufwendungen für Unterstützungsleistungen des Auftragnehmers und sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben, werden diese nach Aufwand zu den branchenüblichen Stunden-/Tagessätzen in Rechnung gestellt; im Zweifelsfall gelten die Sätze für technische Unterstützung. Sind keine Sätze angegeben, so gelten die allgemeinen Stunden-/Tagessätze des Auftragnehmers, die für Supportleistungen berechnet werden.

13. Informations- und Meldepflichten

- 13.1 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO festgelegten Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit personenbezogener Daten, die Meldepflichten bei Datenlecks und die vorherige Konsultation, falls erforderlich. Dies umfasst unter anderem Folgendes:
 - (a) die Verpflichtung, jede Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer, seine Mitarbeiter oder von ihm beauftragte Unterauftragnehmer unverzüglich dem Auftraggeber im Sinne von Artikel 33 (2) DSGVO zu melden;
 - (b) die Unterstützung des Auftraggebers bei seiner Datenschutz-Folgenabschätzung, falls erforderlich. Der Auftragnehmer kann dem nachkommen, indem er dem Auftraggeber auf Anfrage die erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellt;
 - (c) Die Unterstützung des Auftraggebers bei der Konsultation der Aufsichtsbehörde vor der Verarbeitung
- 13.2 Der Auftragnehmer kann eine angemessene Vergütung für Unterstützungsleistungen gemäß Ziffer 13.1. b) und c) verlangen.

14. Haftung

- 14.1 Sofern der Auftragnehmer oder der Auftraggeber ihren spezifischen Verpflichtungen nach der DSGVO nicht nachkommen, richtet sich die Haftung und das Recht auf Schadenersatz nach Art. 82 DSGVO.
- 14.2 Im Übrigen richtet sich die Haftung nach dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant.

15. Laufzeit und Beendigung

- 15.1 Der AVV tritt zusammen mit dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant in Kraft, die Laufzeit des AVV folgt der Laufzeit des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistantes. Eine gesonderte Kündigung ist nicht erforderlich, d.h. der AVV endet zusammen mit dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant. Falls der Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant oder der AVV jedoch nachvertragliche Verpflichtungen, wie z. B. Ramp-Down-Services oder die Aufbewahrung von Dokumenten, nach sich ziehen, endet der AVV erst mit dem Ablauf dieser Verpflichtungen.
- 15.2 Das Recht jeder Partei, den AVV *aus wichtigem Grund* zu kündigen, wird hierdurch nicht eingeschränkt.
- 15.4 Die Beendigung der AVV - aus welchem Grund auch immer - hat zur Folge, dass jede der Parteien berechtigt ist, die im Rahmen des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistantes erbrachten Dienstleistungen, die die Verarbeitung von Daten des Auftraggebers erfordern, auszusetzen, bis sich die Parteien auf weitere Maßnahmen geeinigt haben, z. B. den

Abschluss eines nachfolgenden AVV oder die Beendigung des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistenten. Leistungen, bei denen die Daten des Auftraggebers nicht im Rahmen dieses AVV verarbeitet werden, werden fortgesetzt. Ansprüche auf Aussetzung der Leistung, insbesondere Schadensersatz oder Minderung eines laufenden Entgelts, sind ausgeschlossen.

16. Herausgabe und Löschung von Daten und Datenträgern des Auftraggebers

- 16.1 Bei Beendigung oder Ablauf des AVV oder auf Verlangen des Auftraggebers übergibt der Auftragnehmer dem Auftraggeber oder einem vom Auftraggeber benannten Dritten alle Daten des Auftraggebers sowie alle Daten, die mit dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien in Verbindung stehen oder im Rahmen der Ausführung des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistenten entstanden sind, oder löscht diese auf Verlangen des Auftraggebers unwiederbringlich.

Die Bereitstellung der Daten des Auftraggebers erfolgt in einem branchenüblichen Standardformat. Die Herausgabepflicht erstreckt sich auch auf alle Kopien und/oder Vervielfältigungen von Unterlagen und Datenträgern. Jegliches Zurückbehaltungsrecht, das dem Auftragnehmer nach dem Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistenten oder nach geltendem Recht zusteht, ist ausgeschlossen (kein Zurückbehaltungsrecht).

Die Bereitstellung der gesetzlich vorgeschriebenen Datenexporte erfolgt kostenfrei. Auf Wunsch des Auftraggebers kann der Auftragnehmer darüberhinausgehender Formate, physische Datenträger oder Sonderaufbereitungen gegen Berechnung von Kosten bereitstellen. Der Auftragnehmer kann alternativ eine elektronische Einrichtung zur Verfügung stellen, von der der Auftraggeber seine Daten herunterladen kann.

Nach Beendigung des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistenten werden die Daten des Auftraggebers intern für einen Zeitraum von bis zu zwölf (12) Monaten in gesicherter Form aufbewahrt („Grace Period“), ausschließlich zur Archivierung oder für Rückfragen (beispielsweise bei Datenpannen des Auftraggebers beim Übergang in ein Folgesystem u.a. Verlust des Datensatzes oder Darstellungsproblemen/Qualitätssicherung). Während dieser Zeit erfolgt keine aktive Verarbeitung der Daten. Der Auftraggeber kann jederzeit vor Ablauf dieser Frist die vorzeitige Löschung verlangen. Die Grace Period beginnt mit dem Wirksamwerden der Vertragsbeendigung.

- 16.2 Nach Ablauf der in Ziffer 16.1 genannten Grace Period oder wenn der Auftraggeber zuvor ausdrücklich die Löschung verlangt, werden alle noch auf den Systemen oder Datenträgern des Auftragnehmers vorhandenen Daten gemäß den gesetzlichen Datenschutzbestimmungen endgültig vernichtet oder gelöscht. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber auf Verlangen durch geeignete Unterlagen und/oder eine entsprechende Selbsterklärung nachzuweisen, dass die Löschung erfolgt ist.

- 16.3 Ungeachtet der vereinbarten Vertragslaufzeit bleibt der Auftraggeber jederzeit berechtigt, während der Vertragsdauer und bis zu dreißig (30) Tage nach Vertragsende die Übertragung seiner Daten, Anwendungen oder sonstigen digitalen Inhalte auf einen anderen Datenverarbeitungsdienst oder in eine eigene IT-Umgebung nach Maßgabe der Artikel 23 bis 27 der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) zu verlangen.

Der Auftraggeber kann den Wechsel zu einem anderen Anbieter spätestens innerhalb von zwei (2) Monaten einleiten, unabhängig von der regulären Kündigungsfrist des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistenten. Nach Einleitung des Wechsels hat der Auftragnehmer höchstens dreißig (30) Kalendertage, um alle exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte vollständig an den neuen Anbieter oder in die eigene IT-Umgebung des Auftraggebers zu übertragen.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in zumutbarem Umfang unterstützen und die hierfür erforderlichen Exporte zur Verfügung stellen. Die Bereitstellung standardisierter Exporte erfolgt kostenfrei. Auf Wunsch des Auftraggebers kann der Auftragnehmer darüberhinausgehende Formate oder individuelle Unterstützungsleistungen gegen Berechnung von Kosten bereitstellen.

- 16.4 Unterliegt der Auftragnehmer gesetzlichen Bestimmungen oder behördlichen Auflagen, die die Aufbewahrung bestimmter Daten oder Materialien, die Daten des Auftraggebers enthalten, vorschreiben, kann der Auftragnehmer eine Kopie dieser Daten oder Materialien des Auftraggebers aufbewahren, wobei die Verarbeitung jedoch eingeschränkt wird. Gleiches gilt, wenn die Löschung der Daten des Auftraggebers oder die Vernichtung des Materials auf

technischer Ebene aufgrund der besonderen Art der Speicherung nicht mit vertretbarem technischem oder zeitlichem Aufwand durchführbar ist oder auf wirtschaftlicher Ebene einen unverhältnismäßig hohen Aufwand bedeuten würde.

Der Auftragnehmer darf die Daten oder Materialien des Auftraggebers nur zur Erfüllung der Aufbewahrungspflichten verwenden und darf die Daten oder Materialien des Auftraggebers nicht für andere Zwecke nutzen. Der Auftragnehmer bewahrt die aufbewahrten Daten und Materialien des Auftraggebers während der Dauer der Aufbewahrungspflicht in einer Weise auf, die den Anforderungen dieses AVV entspricht oder darüber hinausgeht. Danach löscht der Auftragnehmer die Daten des Auftraggebers und vernichtet das Material im Rahmen des normalen Geschäftsgangs.

- 16.5 Die Dokumentation, die als Nachweis für eine ordnungsgemäße Verarbeitung dient, muss vom Auftragnehmer über das Ende des AVV hinaus gemäß den jeweiligen Aufbewahrungsfristen aufbewahrt werden. Der Auftragnehmer kann sich von dieser Pflicht befreien, indem er die Dokumentation nach Ablauf oder Beendigung des AVV dem Auftraggeber aushändigt.
- 16.6 Für Prüf- und Ausschussmaterial gelten die Bestimmungen der Ziffern 16.1 und 16.2 entsprechend. Die Kosten der Vernichtung gehen zu Lasten des Auftraggebers.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1 Die Vereinbarungen der Parteien über TOMs sowie Kontroll- und Prüfdokumente werden von den Parteien für die Laufzeit dieses AVV und die folgenden drei (3) vollen Kalenderjahre aufbewahrt.
- 17.2 Der Auftragnehmer kann den Vertragsschluss in einem elektronischen Format gemäß Artikel 28 Abs. 9 DSGVO annehmen/bestätigen. Die Zustimmung zum Vertragsschluss wird in der Regel mit Unterzeichnung des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistentes erklärt, sofern die allgemeinen Geschäftsbedingungen auf den AVV verweisen und dieser als Anlage zum Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant zur Verfügung gestellt wird.
- 17.3 Unbeschadet sonstiger gesetzlicher oder vertraglicher Verschwiegenheitspflichten werden beide Parteien alle Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen der anderen Partei, die im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangt wurden, auch über die Beendigung des Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistentes hinaus vertraulich behandeln. Dies gilt auch für den Inhalt dieses AVV, sowie alle im Rahmen des Datenschutzaudits zur Verfügung gestellten Unterlagen, Nachweise etc. Bestehen Zweifel, ob eine Information der Vertraulichkeit unterliegt, so ist sie so lange vertraulich zu behandeln, bis sie von der anderen Partei schriftlich freigegeben wird. Dies gilt auch für Informationen, die von einem Gericht, einer Aufsichtsbehörde oder einer anderen Stelle angefordert werden, es sei denn, die zur Freigabe der Informationen verpflichtete Vertragspartei ist durch Gesetz, Gerichtsbeschluss oder behördliche Anordnung daran gehindert, dies zu tun.
- 17.4 Es gibt keine Nebenabreden zu diesem AVV. Änderungen und Ergänzungen dieses AVV und aller ihrer Bestandteile - einschließlich etwaiger Zusicherungen des Auftragnehmers - bedürfen gemäß der DSGVO der Schriftform, die auch in elektronischer Form erfolgen kann, und eines ausdrücklichen Hinweises darauf, dass diese Bedingungen geändert oder ergänzt wurden. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis. Die Parteien vereinbaren, dass Anpassungen des AVV oder neue Verträge in elektronischer Form gemäß Artikel 28 (9) DSGVO geschlossen werden sollen.
- 17.5 Sollten die Daten des Auftraggebers durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet sein, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich zu informieren. Der Auftragnehmer unterrichtet alle in diesem Zusammenhang Beteiligten unverzüglich darüber, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich bei dem Auftraggeber als "Verantwortlichen" im Sinne der DSGVO liegt.
- 17.6 Die Einrede des Zurückbehaltungsrechts im Sinne des § 273 des *Bürgerlichen Gesetzbuchs* (BGB) ist in Bezug auf die nach diesem AVV verarbeiteten Daten ausgeschlossen.
- 17.7 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem AVV wird, soweit zulässig, der Sitz des Auftragnehmers als ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart.
- 17.8 Der AVV ersetzt alle früheren oder gleichzeitigen Garantien, Absprachen, Vereinbarungen, Verträge oder Mitteilungen zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer, ob schriftlich

oder mündlich, in Bezug auf den Gegenstand dieses AVV. Der zwischen den Parteien geschlossene Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistantes bleibt hiervon unberührt.

- 17.9 Sollten einzelne Teile des AVV unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Teile des AVV nicht.

Anlage 1 - Art der Daten, Art und Zweck der Datenverarbeitung, Kategorien betroffener Personen

Art der Daten	Art und Zweck der Datenverarbeitung	Kategorien betroffener Personen
- Stammdaten - Name - Geburtsdatum (soweit vom Anrufer angegeben) - Kontaktdaten - Rufnummer - Kommunikationsdaten - Datum und Uhrzeit des Anrufs - Gesprächsdauer - Gesprächsinhalt - Gesprächstranskript - Gesprächszusammenfassung - Gesprächsklassifizierung - Weiterleitungsinformationen - Termininformationen - Rezept- und Überweisungsanfragen - Rückrufbitten - Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) - freiwillig im Rahmen des Telefonats mitgeteilte Gesundheitsdaten - Angaben zum Behandlungsanliegen - Technische Daten - Geräteinformationen - IP-Adresse - Logdaten - Nutzungsdaten - Fehlerprotokolle sowie - Sprach- und Gesprächsinhalte aus Anrufen (Verarbeitung mittels Speech-to-Speech-Modell ohne dauerhafte	- Erbringung der im Vertrag über die Nutzung des ETERNO KI-Phone Assistant geregelten Leistungen • Zur Verarbeitung der Patientendaten mittels eines Praxismanagementsystems, • bei der Terminvergabe vor Ort und per Telefon, • zur Bereitstellung eines KI-gestützten Telefonassistenten zur automatisierten Entgegennahme und Bearbeitung von Patienten-anrufen (u.a. Auskunft, Terminierung, ggf. Anrufweiterleitung an die Praxis) • weitere Hilfsdienstleistungen von ETERNO gemäß der AGB ETERNO KI-Phone Assistant inklusive Daten- sowie KI-gestützte Innovationen • zur Pseudonymisierung bzw. Anonymisierung (dem Grundsatz der Datensparsamkeit folgend) • zur Auswertung, zur Erstellung von Statistiken (retrospektive und prospektive Datensätze) • zur Nutzung, zur Produktentwicklung, -verbesserung und -erweiterung, Innovation und Versorgungsforschung der ETERNO-Produkte (retrospektive und prospektive Datensätze) • zur Erbringung von Leistungen aus Nebenverträgen	- Patienten und sonstige Anrufende - Mitarbeitende des Auftraggebers - sonstige vom Auftraggeber benannte Ansprechpartner

Audioaufzeichnung)

- Transkripte der Anrufe
(kurzzeitige
Speicherung)

Anlage 2 - Kontaktpersonen**1 Kontaktperson für diesen AVV**

Partei	Kontakt	Postanschrift	E-Mail
Auftraggeber	«Adresse_Name»	«Adresse_Straße», «Adresse_PLZ_und_O rt»	«Mail»
Auftragnehmer	Bettina Görner	Eterno Health GmbH, Schicklerstr. 5-7, 10179 Berlin	bettina.goerner@ete rno.group

2 Kontaktdaten für die Meldung von Datenschutzverstößen

Partei	Kontakt	Postanschrift	E-Mail
Auftraggeber	«Adresse_Name»	«Adresse_PLZ_und_O rt»	«Mail»
Auftragnehmer	Bettina Görner	Eterno Health GmbH, Schicklerstr. 5-7, 10179 Berlin	bettina.goerner@ete rno.group

3 Kontaktinformationen des Datenschutzbeauftragten

Partei	Kontakt	Postanschrift	E-Mail
Auftraggeber	«Adresse_Name»	«Adresse_PLZ_und_O rt»	«Mail»
Auftragnehmer	Datenschutz- beauftragter Frank Trautwein	Fresh Compliance GmbH, Schönhauser Allee 43a, 10435 Berlin	<a href="mailto:datenschutz@eternoh
ealth.de">datenschutz@eternoh ealth.de .

Anlage 3 - Technische und organisatorische Maßnahmen

ETERNO trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein angemessenes Schutzniveau im Rahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit der vorliegenden Auftragsverhältnisse zu gewährleisten. ETERNO sichert insbesondere die Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der eingesetzten Systeme bzw. Anwendungen zu und setzt hierzu eine Reihe von Maßnahmen um. Diese Maßnahmen sind jederzeit online einsehbar: <https://bit.ly/ETERNO-TOMs>.



Anlage 4 – Liste der Unterauftragsverhältnisse

Die Liste der Unterauftragsverhältnisse ist online verfügbar. Es findet eine fortlaufende Aktualisierung statt, wobei der Auftraggeber in Übereinstimmung mit Ziffer 11.3 des AVV informiert wird. Alle Unterauftragsverhältnisse sind jederzeit online einsehbar: <https://bit.ly/ETERNO-Processors-List>.



Anlage 5 - Verpflichtungen zur Wahrung des Berufsgeheimnisses

Nach § 203 Abs. 3 Satz 2 StGB dürfen Berufsgeheimnisträger fremde Geheimnisse gegenüber sonstigen Personen offenbaren, die an ihrer beruflichen oder dienstlichen Tätigkeit mitwirken, soweit dies für die Inanspruchnahme der Tätigkeit der sonstigen mitwirkenden Personen erforderlich ist. Der Auftragnehmer, seine Mitarbeiter sowie etwaige Unterauftragsverarbeiter und deren Mitarbeiter sind, soweit sie mit Geheimnissen des Auftraggebers in Berührung kommen, solche sonstigen mitwirkenden Personen.

Der Auftraggeber und der Auftragnehmer sind sich darüber einig, dass der Auftragnehmer (einschließlich aller sonstiger mitwirkender Personen), soweit er mit Geheimnissen des Auftraggebers in Berührung kommt, denselben strafrechtlichen Pflichten unterliegt wie die Berufsgeheimnisträger.

Gegenstand dieser Anlage ist die Behandlung von Informationen des Auftraggebers, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, durch den Auftragnehmer, unabhängig davon, ob es sich dabei um personenbezogene Daten handelt oder nicht.

1. Weitere Begriffsbestimmungen

Für die Zwecke dieser Anlage finden die nachfolgenden Begriffsbestimmungen Anwendung.

- 1.1 **„Berufsgeheimnisträger“** sind angestellte Ärzte, Zahnärzte, Apotheker, Angehörige anderer Heilberufe oder Berufspsychologen des Auftraggebers und/oder seiner verbundenen Unternehmen.
- 1.2 **„Berufsmäßig tätige Gehilfen“** sind alle Angestellten des Auftraggebers und/oder seiner verbundenen Unternehmen, die nicht als Ärzte, Angehörige anderer Heilberufe oder Berufspsychologen zugelassen sind, einschließlich Personen, die beim Auftraggeber und/oder seinen verbundenen Unternehmen als nichtmedizinisches Personal tätig sind.
- 1.3 **„Geheimnis“** im Sinne dieser Anlage sind Tatsachen, die einem Berufsgeheimnisträger oder einem berufsmäßig tätigen Gehilfen in dessen beruflicher Eigenschaft anvertraut oder sonst bekannt geworden sind, die nur einem einzelnen oder einem beschränkten Personenkreis bekannt oder zugänglich sind und von denen angenommen werden kann, dass die Patienten sie aus diesem Kreis nicht herausgelassen lassen wollen oder bei Kenntnis der Tatsache nicht würden hinausgelassen lassen wollen, und an deren Geheimhaltung die Patienten ein schutzwürdiges Interesse haben. Hierzu zählen insbesondere persönliche Daten der Patienten und Angaben über die mit ihnen bestehenden Behandlungsverhältnisse. Auch die Angabe, dass überhaupt ein Behandlungsverhältnis mit dem Auftraggeber seinen verbundenen Unternehmen oder einzelnen Berufsgeheimnisträgern des Auftraggebers und/oder seiner verbundenen Unternehmen besteht, ist ein Geheimnis in diesem Sinne.
- 1.4 **„Berechtigte Mitarbeiter“** sind die mit dem Auftragnehmer arbeits- oder dienstvertraglich verbundenen oder dem Auftragnehmer im Rahmen einer Arbeitnehmerüberlassung nach dem Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG) überlassenen Mitarbeiter, die mit Geheimnissen in Berührung kommen und deren Tätigkeitsbereich dies erfordert oder bei denen wegen ihrer bestimmungsgemäßen Tätigkeit nicht auszuschließen ist, dass sie mit Geheimnissen in Berührung kommen.

2. Umgang mit Geheimnissen

- 2.1 Der Auftraggeber weist den Auftragnehmer darauf hin, dass er und sämtliche bei ihm tätige Personen, die mit Geheimnissen in Berührung kommen, sich strafbar machen, wenn sie Geheimnisse unbefugt Dritten gegenüber offenbaren. Gemäß § 203 Abs. 4 Satz 1 StGB wird mit Freiheitsstrafe bis zu einem Jahr oder mit Geldstrafe bestraft, wer unbefugt ein fremdes Geheimnis offenbart, das ihm bei der Ausübung oder bei Gelegenheit seiner Tätigkeit als mitwirkende Person bekannt geworden ist
- 2.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich deshalb, die Geheimnisse geheim zu halten und dafür Sorge zu tragen, dass diese Dritten gegenüber nicht bekannt werden. Das gilt auch bei Vernehmungen oder Befragungen durch Gerichte, Staatsanwaltschaften, Polizeidienststellen

oder sonstige Behörden, sofern der Betroffene den Auftragnehmer nicht ausdrücklich von der Pflicht zur Verschwiegenheit entbunden hat. Der Auftragnehmer ist deshalb verpflichtet, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen treffen, um den unberechtigten Zugang Dritter zu den Geheimnissen zu verhindern.

- 2.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet seine Berechtigten Mitarbeiter entsprechend Ziffer 2.2 zur Vertraulichkeit zu verpflichten. Auf Anforderung wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber hierüber Nachweis erbringen.
- 2.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, durch angemessene Maßnahmen sicherzustellen, dass er sich von den Geheimnissen nur insoweit Kenntnis verschafft, als dies für die Erfüllung der Leistungen erforderlich ist. Bei der Einschaltung von Berechtigten Mitarbeitern verpflichtet sich der Auftragnehmer durch angemessene Maßnahmen dafür zu sorgen, dass diese nur insoweit von den Geheimnissen Kenntnis erlangen, wie dies für die Erfüllung der ihnen jeweils zugewiesenen Aufgaben erforderlich ist.
- 2.5 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seinen organisatorischen Aufbau so zu gestalten, dass nur die Berechtigten Mitarbeiter mit den Geheimnissen in Berührung kommen. Bei allen übrigen Mitarbeitern ist durch geeignete technische Zugangsbeschränkungen sicherzustellen, dass diese keine Kenntnis von den Geheimnissen nehmen können. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, zusätzlich zu den technischen Zugangsbeschränkungen durch entsprechende Ausübung des Direktionsrechts gegenüber seinen Mitarbeitern und bei Verstoß durch arbeitsrechtliche Sanktionen (Abmahnung, verhaltensbedingte Kündigung) sicherzustellen, dass diese Zugangsbeschränkungen von einzelnen seiner Mitarbeiter nicht überwunden werden.
- 2.6 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Berechtigten Mitarbeiter entsprechend Ziffer 2.1 über die mögliche Strafbarkeit nach § 203 (4) Satz 1 StGB zu belehren.
- 2.7 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Berechtigten Mitarbeiter ordnungsgemäß auszuwählen und bei ihrer Tätigkeit ordnungsgemäß zu beaufsichtigen. Hat er Anhaltspunkte dafür, dass einzelne Berechtigte Mitarbeiter ihren Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommen, wird er diesen Anhaltspunkten nachgehen und, soweit erforderlich, diesen Personen den Zugang zu den Geheimnissen entziehen. Über solche Maßnahmen wird er den Auftraggeber in Textform informieren.
- 2.8 Nach Beendigung des Auftrags sind alle überlassenen Geheimnisse nach der Wahl des Auftraggebers entweder vollständig an den Auftraggeber zurückzugeben und beim Auftragnehmer vollständig zu löschen oder nur beim Auftragnehmer vollständig zu löschen.

3. Einsatz weiterer mitwirkender Personen

- 3.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Geheimnisse nicht ohne ausdrückliche Zustimmung des Auftraggebers an andere Personen als die Berechtigten Mitarbeiter mitzuteilen. Dies gilt auch dann, wenn diese andere Person ihrerseits einer vertraglichen oder gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt oder die vertraglich geschuldete Leistung des Dritten gegenüber dem Auftragnehmer Kenntnis der Geheimnisse erfordert. Eine etwaige allgemeine schriftliche Genehmigung im Sinne der Ziffer 4.4.1a) Satz 2 des AVVs findet insoweit keine Anwendung.
- 3.2 Wird die Zustimmung des Auftraggebers erteilt, darf der Auftragnehmer Geheimnisse nur an weitere mitwirkende Personen weitergeben, wenn er diese zuvor in Textform entsprechend Ziffer 2.6 über eine Strafbarkeit nach § 203 Abs. 4 Satz 1 StGB belehrt hat.
- 3.3 Der Auftragnehmer hat die weiteren eingesetzten Personen entsprechend Ziffer 2.2 in Textform zur Verschwiegenheit zu verpflichten. Er hat die weiteren eingesetzten Personen entsprechend Ziffer 2.4 dazu zu verpflichten, durch angemessene Maßnahmen sicherzustellen, dass diese sich von den Geheimnissen nur insoweit Kenntnis verschafft, als dies für die Erfüllung der Leistungen nach der Vereinbarung mit dem Auftragnehmer erforderlich ist.

- 3.4 Der Auftragnehmer hat die weiteren mitwirkenden Personen ordnungsgemäß auszuwählen. Er wird die berechtigten Mitarbeiter und die weiteren mitwirkenden Personen ordnungsgemäß beaufsichtigen. Hat er Anhaltspunkte dafür, dass einzelne berechnigte Mitarbeiter und die weiteren mitwirkenden Personen ihren Verpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommen, wird er diesen Anhaltspunkten nachgehen und, soweit erforderlich, diesen Personen den Zugang zu den Geheimnissen entziehen. Über solche Maßnahmen wird er den Auftraggeber in Textform informieren.

4. Kündigung

Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, den Cloud Vertrag und den AVV-Vertrag zu kündigen, falls der Auftragnehmer, berechnigte Mitarbeiter oder andere vom Auftragnehmer eingesetzte Personen schwerwiegend gegen die Bestimmungen dieser Anlage 5 verstoßen. Eine Kündigung ist jedoch nur möglich, wenn der Auftragnehmer trotz angemessener Abhilfeaufforderung innerhalb einer Frist von 14 Tagen den Sachverhalt nicht aufklären kann oder sich nicht um eine angemessene Lösung bemüht, um eine Wiederholung zu verhindern. Ein Verstoß ist insbesondere als schwerwiegend anzusehen, wenn aufgrund zurechenbaren Verschuldens des Auftragnehmers Geheimnisse Unbefugten zur Kenntnis gelangen.