

# Auftragsverarbeitungsvereinbarung

im Sinne des Art. 28 Abs. 3 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

zwischen

Kunde

– nachfolgend „**Auftraggeber**“ genannt –

und der

Keleya Digital-Health Solutions GmbH  
vertreten durch Victoria Engelhardt und Julia Neumann,  
Max-Beer-Straße 25  
10119 Berlin

– nachfolgend „**Auftragnehmer**“ genannt –

– nachfolgend gemeinsam „**Parteien**“ und je einzeln „**Partei**“ genannt –

## Präambel

Vertragsbestandteil ist die Nutzung der unter [video.ammely.de](https://video.ammely.de) angebotenen Software als Software as a Service zur Videoberatung (SaaS). Diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung („AVV“) wird zwischen der Keleya Digital-Health Solutions GmbH, vertreten durch Victoria Engelhardt und Julia Neumann, Max-Beer-Straße 25, 10119 Berlin (nachstehend „Auftragnehmer“ genannt) und dem Kunden (nachstehend „Auftraggeber“ genannt) geschlossen.

Der Kunde ist hierbei die Person, welche in den Stammdaten der Software eingetragen ist. Gemeinsam werden der Auftragsverarbeiter und der Auftraggeber nachstehend als die „Parteien“ bezeichnet.

Diese AVV ergänzt den zwischen den Parteien geschlossenen Leistungsvertrag auf Basis der aktuell geltenden AGB des Auftragsverarbeiters (nachstehend „Hauptvertrag“ genannt). Aus dem Hauptvertrag ergeben sich Gegenstand und Dauer sowie Art und Zweck der Verarbeitung.

Entsprechend Anlage 31b BMV-Ä §2a 2 ist die Keleya Digital-Health Solutions GmbH als Videodienstanbieter verantwortliche Stelle im Sinne der DS-GVO für die Abbildung der Videosprechstunde. Die darüber hinaus im Hauptvertrag beschriebenen Dienstleistungen, insbesondere im Zusammenhang mit der Vermittlung der Zahlungsabwicklung sowie Rechnungslegung (z.B. bei der Abrechnung der Videosprechstunde nach Hebammen-Vergütungsvereinbarung) finden Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit der Auftragserfüllung in Zusammenhang stehen und bei denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftragnehmers oder durch den Auftragnehmer beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten des Auftraggebers in Berührung kommen bzw. kommen können, insbesondere jedoch die Rechnungslegung für den Auftraggeber.

Im Rahmen der Vertragsdurchführung hostet der Auftragnehmer dazu die Kundendaten des Auftraggebers. Im Rahmen der Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber nimmt der Auftragnehmer zu diesem Zweck Zugriff auf personenbezogene Daten.

Die Parteien schließen daher diese Auftragsverarbeitungsvereinbarung (nachfolgend „**Vereinbarung**“ genannt), um die rechtmäßige Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch den Auftragnehmer zu gewährleisten. Gegenstand dieses Auftragsvertrages ist die Festlegung des datenschutz-rechtlichen Rahmens für die vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien.

Dies vorausgeschickt vereinbaren die Parteien was folgt:

## **§ 1 Anwendungsbereich**

- 1.1 Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers zur Erfüllung der ihm aufgrund des Hauptvertrags obliegenden Leistungspflichten. Die personenbezogenen Daten sind in **Annex 1** beschrieben (nachfolgend: „**Daten**“).
- 1.2 Art, Umfang und Zweck der Datenverarbeitung, die Datenverarbeitung selbst und der Kreis der betroffenen Personen ergibt sich aus **Annex 1**.

- 1.3 Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten nach den Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dieser Vereinbarung und auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers hin.
- 1.4 Ist der Auftragnehmer der Ansicht, eine Weisung des Auftraggebers verstoße gegen die Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“) oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union oder deren Mitgliedstaaten, wird er den Auftraggeber darauf hinweisen. Der Auftragnehmer ist in diesen Fällen berechtigt, die Durchführung der Weisung auszusetzen, bis der Auftraggeber die Weisung bestätigt oder abändert.

## **§ 2 Pflichten des Auftraggebers**

- 2.1 Der Auftraggeber ist im Rahmen dieser Vereinbarung für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung und die Wahrung der Rechte der Betroffenen verantwortlich („Verantwortlicher“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO). Sollten Dritte gegen den Auftragnehmer aufgrund der Verarbeitung ihrer Daten Ansprüche geltend machen, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer von allen solchen Ansprüchen auf erstes Anfordern freistellen.
- 2.2 Der Auftraggeber ist Inhaber aller etwaigen erforderlichen Rechte, welche die Daten betreffen.
- 2.3 Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Verarbeitung der Daten durch den Auftragnehmer im Rahmen dieser Vereinbarung oder seiner Weisungen feststellt.

## **§ 3 Pflichten des Auftragnehmers**

- 3.1 Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten im Rahmen des Hauptvertrags, dieser Vereinbarung sowie der speziellen Einzelweisungen des Auftraggebers. Er ist nicht berechtigt, die Daten unbefugt an Dritte weiterzugeben. Dies gilt nicht, wenn dies (i) im Einklang mit der Vereinbarung und dem Hauptvertrag geschieht, (ii) vom Auftraggeber schriftlich verlangt wird oder (iii) aufgrund gesetzlicher oder

rechtlicher Anforderungen erforderlich ist. Der Auftragnehmer wird in Fällen der Ziffer (iii), soweit dies das anwendbare Recht zulässt, den Auftraggeber vorab über die beabsichtigte Weitergabe informieren und sich mit diesem abstimmen. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle Personen, die Zugang zu den Daten haben, diese entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten.

- 3.2 Der Auftragnehmer verarbeitet die personenbezogenen Daten nur im Rahmen der vom Auftraggeber erteilten Weisungen. Dies gilt nicht, soweit der Auftragnehmer durch das Recht der EU oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragnehmer unterliegt, zur Verarbeitung verpflichtet ist. In diesem Fall teilt der Auftragnehmer diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, es sei denn, die Mitteilung ist durch das betreffende Recht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verboten.
- 3.2.1 Falls Weisungen, die unter Ziffer 1 der Anlage dieses Vertrages getroffenen Festlegungen ändern, aufheben oder ergänzen, sind sie nur zulässig, wenn eine entsprechende neue Vereinbarung in schriftlicher Form erfolgt.
- 3.2.2 Unabhängig von der Form der Erteilung dokumentieren sowohl der Auftragnehmer als auch der Auftraggeber jede Weisung des Auftraggebers in Textform. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer dieses Vertrages und anschließend noch für drei Jahre aufzubewahren.
- 3.2.3 Der Auftraggeber legt den oder die Weisungsberechtigten fest. Der Auftragnehmer legt Weisungsempfänger fest. Bei einem Wechsel oder einer längerfristigen Verhinderung der Ansprechpartner sind dem Vertragspartner unverzüglich und in schriftlicher oder elektronischer Form die Nachfolger oder Vertreter mitzuteilen.
- 3.3 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Kontrollen durch die Aufsichtsbehörden im Rahmen des Zumutbaren und Erforderlichen, soweit diese Kontrollen die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer betreffen. Er wird dem Auftraggeber die Informationen zur Verfügung stellen, die dieser benötigt, um nachzuweisen, dass er hinsichtlich dieser Auftragsverarbeitung die Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts erfüllt hat.
- 3.4 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber außerdem unter Berücksichtigung der Art der Datenverarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen auf Anforderung bei der Einhaltung folgender Pflichten:

- 3.4.1 Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung personenbezogener Daten,
  - 3.4.2 Meldung der Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten an Aufsichtsbehörden und betroffene Personen,
  - 3.4.3 ggfs. Durchführung einer Datenschutzfolgenabschätzung, soweit die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer davon betroffen ist,
  - 3.4.4 ggfs. Durchführung einer erforderlichen vorherigen Konsultation der Datenschutzbehörde, soweit die Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer davon betroffen ist.
- 3.5 Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm ein Verstoß gegen das Datenschutzrecht im Rahmen seiner Auftragsverarbeitung für den Auftraggeber bekannt wird.
- 3.6 Der Auftragnehmer verpflichtet die bei der Verarbeitung der Daten beschäftigten Personen auf den vertraulichen Umgang mit den Daten und weist insbesondere auf die besondere Sensibilität von Informationen, die unter die ärztliche Schweigepflicht fallen, hin. Darüber hinaus ist im Vertrag auch eine Vertraulichkeitsverpflichtung vorgesehen.
- 3.7 Der Auftragnehmer erbringt die Mitwirkungsleistungen nach Ziffern 3.2 und 3.3 ohne eine separate Vergütung. Sollten dem Auftragnehmer durch die Mitwirkungspflichten erhebliche Aufwendungen entstehen, werden sich die Parteien darüber abstimmen, wie damit zu verfahren ist.

#### **§ 4 Technisch-organisatorische Maßnahmen**

- 4.1 Der Auftragnehmer trifft die in **Annex 2** definierten technischen und organisatorischen Maßnahmen vor Beginn der Datenverarbeitung.
- 4.2 Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit kann der Auftragnehmer alternative, adäquate Maßnahmen umzusetzen. Änderungen sind zu dokumentieren und die Dokumentationen sind dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Wesentliche Änderungen sind dem Auftraggeber schriftlich anzuzeigen. Im Falle einer wesentlichen Änderung ist **Annex 2** entsprechend anzupassen.

## **§ 5 Kontrollen**

- 5.1 Der Auftraggeber überzeugt sich auf eigene Kosten vor Beginn der Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer und sodann regelmäßig, von den umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen nach **Annex 2** und dokumentiert das jeweilige Ergebnis. Der Auftraggeber ist zudem berechtigt, die Auftragskontrolle im Benehmen mit dem Auftragnehmer im erforderlichen Umfang durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende, neutrale Dritte durchführen zu lassen. Kontrollen sind rechtzeitig im Vorfeld anzumelden und erfolgen während der Geschäftszeiten des Auftragnehmers. Der Auftraggeber wird hierbei auf betriebliche Abläufe des Auftragnehmers angemessen Rücksicht nehmen.
- 5.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung die zur Durchführung einer umfassenden Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte zu geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar zu machen. Der Nachweis der Umsetzung geeigneter Maßnahmen kann auch durch Vorlage aktueller Testate sowie von Berichten unabhängiger Prüfer (Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, etc.) erbracht werden. In diesem Fall ist eine Vor-Ort-Kontrolle durch den Auftraggeber ausgeschlossen.
- 5.3 Beauftragt der Auftraggeber einen Dritten mit der Durchführung der Kontrolle, hat der Auftraggeber den Dritten schriftlich gegenüber dem Auftragnehmer auf die Verschwiegenheit und Geheimhaltung zu verpflichten, es sei denn, dass der Dritte einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegt. Auf Verlangen des Auftragnehmers wird ihm der Auftraggeber die Verschwiegenheitsverpflichtung unverzüglich vorlegen. Der Auftraggeber darf keinen Konkurrenten des Auftragnehmers mit der Kontrolle beauftragen.
- 5.4 Der Auftragnehmer kann für seinen Aufwand bei der Durchführung der Kontrollen eine angemessene Vergütung verlangen.

## **§ 6 Unterauftragsverhältnisse**

- 6.1 Der Auftraggeber stimmt zu, dass der Auftragnehmer generell berechtigt ist, Unterauftragsverhältnisse hinsichtlich der Verarbeitung der Daten zu begründen. Bestehende Unterauftragnehmer und deren jeweilige Tätigkeitsbereiche sind in **Annex 3** benannt.

- 6.2 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über eine beabsichtigte Änderung eines Unterauftragnehmers oder einen neuen Unterauftragnehmer informieren. Eine Zustimmung des Auftraggebers ist hierfür nicht erforderlich, jedoch hat der Auftragsgeber die Möglichkeit gegen eine derartige Änderung aus einem triftigen Grund innerhalb 14 Tagen einen Einspruch einzulegen.
- 6.3 Der Auftragnehmer hat vertraglich sicherzustellen, dass die in diesem Vertrag vereinbarten Regelungen auch gegenüber Unterauftragnehmern gelten. Der Vertrag des Auftragnehmers mit dem Subunternehmer muss schriftlich oder in elektronischem Format abgeschlossen werden. Die technischen und organisatorischen Maßnahmen müssen den Anforderungen des anwendbaren Datenschutzrechts entsprechen.
- 6.4 Der Auftragnehmer wird mit den Unterauftragnehmern eine Vertraulichkeits- bzw. Geheimhaltungsvereinbarung treffen, wenn diese nicht einer gesetzlichen Vertraulichkeits- bzw. Geheimhaltungspflicht unterliegen.

## **§ 7 Rechte von betroffenen Personen**

- 7.1 Die Rechte betroffener Personen sind gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.
- 7.2 Soweit eine betroffene Person ihre Rechte gegenüber dem Auftragnehmer geltend macht, wird dieser das Ersuchen zeitnah an den Auftraggeber weiterleiten.
- 7.3 Soweit eine betroffene Person ihre Rechte gegenüber dem Auftraggeber geltend macht, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung dieser Ansprüche angemessen und im erforderlichen Umfang unterstützen, wenn der Auftraggeber den Anspruch ohne die Unterstützung des Auftragnehmers nicht erfüllen kann.
- 7.4 Der Auftragnehmer kann für die Unterstützungshandlungen nach § 7 dieser Vereinbarung eine angemessene Vergütung verlangen, sofern es nicht in der Verantwortung und im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers liegt.

7.5 Soweit der Auftraggeber zum Schadensersatz gegenüber dem Betroffenen verpflichtet ist, bleibt ihm der Rückgriff auf den Auftragnehmer vorbehalten, soweit der Auftragnehmer die zugrundeliegende Pflichtverletzung zu vertreten hat. Die vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch für diesen Rückgriff.

## **§ 8 Datenschutzbeauftragter**

Boris Puhaca  
Datenschutzbeauftragter  
Keleya Digital-Health Solutions GmbH  
Max-Beer-Straße 25  
10119 Berlin  
datenschutz@keleya.de

## **§ 9 Haftung**

Die Haftung des Auftragnehmers richtet sich nach den Bedingungen des Hauptvertrags.

## **§ 10 Vertragsdauer und Rückgabe bzw. Löschung der Daten**

10.1 Die Vereinbarung tritt mit ihrer Unterzeichnung durch die Parteien in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Die Vereinbarung endet mit Beendigung des Hauptvertrags, der der Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer zugrunde liegt, ohne dass es einer gesonderten Kündigung der Vereinbarung bedarf.

10.2 Die Parteien werden bei Bedarf angemessene Überleitungsregelungen vereinbaren, um die Ordnungsmäßigkeit der zugrundeliegenden Verarbeitungsprozesse ggf. auch über das Ende des Hauptvertrags hinaus sicherzustellen.

10.3 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Daten, Originaldatenträger bzw. Unterlagen, die vom Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung an ihn übergeben bzw. übermittelt wurden, nach (i) Beendigung der Vereinbarung oder (ii) nach Aufforderung des Auftraggebers (je nachdem, was früher eintritt) entweder

- an den Auftraggeber auszuhändigen,
- an diesen zurück zu übermitteln oder



- nach vorheriger Weisung des Auftraggebers datenschutzgerecht zu vernichten bzw. so von allen Datenspeichergeräten des Auftragnehmers zu löschen, dass diese Daten während oder nach der Entfernung nicht wiederherzustellen sind.

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber schriftlich bestätigen, dass die in dieser Ziff.10.3 beschriebenen Maßnahmen ordnungsgemäß ausgeführt wurden.

- 10.4 Dokumentation, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dient, ist durch den Auftragnehmer entsprechend den jeweils maßgeblichen Aufbewahrungsfristen über die Laufzeit der Vereinbarung hinaus aufzubewahren. Gleiches gilt für sonstige Unterlagen, die rechtlichen Aufbewahrungspflichten (z.B. aus dem Steuerrecht) unterliegen.

## **§ 11 Sonstiges**

- 11.1 Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren. Der Auftragnehmer wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Auftraggeber als „Verantwortlichem“ im Sinne der DSGVO liegen.
- 11.2 Bei Änderungen der tatsächlichen Ausgestaltung der Leistungsbeziehungen zwischen den Parteien werden die Parteien die Anlagen entsprechend anpassen und einvernehmlich austauschen. Mit Unterzeichnung der geänderten Anlage durch die Parteien wird diese wirksam und ersetzt insoweit die bislang geltende Anlage.
- 11.3 Auf die Vereinbarung findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten in Zusammenhang mit dieser Vereinbarung ist Berlin.
- 11.4 Änderungen oder Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt für Änderung oder Aufhebung des vorstehenden Schriftformerfordernisses entsprechend.

11.5 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die in ihrem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt im Falle von Regelungslücken.

**Stand: Berlin, 30.03.2022**

**Annex 1: Daten, Betroffene, Datenverarbeitungen und Zweck der Datenverarbeitung**

**Annex 2: Technische und organisatorische Maßnahmen**

**Annex 3: Genehmigte Unterauftragnehmer und Tätigkeitsbereiche des Unterauftragnehmers**

## **Annex 1: Betroffene, Daten, Datenverarbeitungen und Zweck der Datenverarbeitung**

Der Auftragnehmer verarbeitet die personenbezogenen Daten folgender betroffener **Personen**:

- *Beschäftigte des Auftraggebers*
- *Geschäftspartner des Auftraggebers*
- *Betreute Frauen, Patienten, Patientenangehörige und Kunden des Auftraggebers*

Der Auftragnehmer verarbeitet im Rahmen des Hauptvertrags die folgenden personenbezogenen **Daten**:

- *Abrechnungsrelevante und Administrative Daten*

Betreute Frau:

- *Anschrift*
- *Nationalität*
- *Geburtstag*
- *Persönliche Notizen (optional)*

*Für die Hebammen-Vergütungsvereinbarung Abrechnungen werden zusätzlich folgende Daten gespeichert*

- *Geschlecht*
- *Relevante Hebammen-Vergütungsvereinbarung Ziffern mit Bemerkung des Arztes*
- *Abrechnungsfaktor*

Hebamme/Experte:

- *Steuernummer oder Umsatzsteuer ID (Pflicht bei grenzüberschreitender Beratung)*
- *Firmenname und Adresse Firma*
- *Nachweise über Firmeneigentümer*
- *Persönliche Notizen(optional)*

Nur bei Auszahlung von Beträgen:

- *IBAN*
- *Kontoinhaber*

- *Adresse Kontoinhaber*

Neben den o.g. Daten werden für Gespräche folgende Daten gespeichert:

- Start und Dauer eines Gesprächs (wird automatisch nach 3 Monaten gelöscht)
- Bei Aufzeichnung von Gesprächen werden diese nach 8 Wochen automatisch gelöscht
- Abrechnungsdaten (Datum, Dauer, Preis) sowie Versichertennummer
- Rechnungen

Des Weiteren werden noch die gekürzte IP Adresse und der Browser Agent String in den Logfiles gespeichert, welche derzeit nach 4 Wochen automatisch gelöscht werden.

Der Auftragnehmer erbringt folgende **Verarbeitungen** für folgende **Zwecke**:

- Bereitstellung der Plattform
- Gesprächsvermittlung zur Verbindung des Nutzers mit dem Experten im Rahmen einer Videoberatung

## **Annex 2: Technische und Organisatorische Maßnahmen (Stand 03.01.2022)**

Siehe separates Dokument

### **Annex 3: Genehmigte Unterauftragnehmer und Tätigkeitsbereiche des Unterauftragnehmers**

1.) Zum Zwecke des Betriebens der Plattform

XPERTyme GmbH  
Starnberger Feldweg 3  
82234 Weßling

2.) Zum Zwecke des Geldeinzugs und Weiterleitung an Experten bzw. an den Plattformbetreiber:

Mangopay S.A.  
2 Avenue Amélie  
L-1125 Luxembourg

3.) Zur Initiierung und Aufrechterhaltung der WebRTC Verbindung zwischen Experte und Nutzer(n) bei Videokonferenzen und großen Webinaren.

Für die Videosprechstunde findet keine Verarbeitung personenbezogener Daten durch Vonage statt.

Vonage/ Nexmo Ltd.  
EC2A 4DN London, 15  
Bonhill Street

4.) Hosting der Plattform erfolgt durch den Cloudanbieter:

SysEleven GmbH  
Boxhagener Straße 80  
10245 Berlin

5.) E-Mail Versand erfolgt über:

PORTFORMANCE GmbH  
Bahnhofstraße 7  
92318 Neumarkt