

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR ABONNENTEN VON DOCTOLIB

**mit ihrer „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art.
28 DSGVO“ im Anhang**

GÜLTIG AB DEM 25. Mai 2018

§ 1 – VERTRAGSDOKUMENTE

Diese Regelungen sind die vertragliche Grundlage für die Zusammenarbeit von DOCTOLIB und dem Abonnenten.

Dieser Vertrag besteht aus:

- den allgemeinen Geschäftsbedingungen für Abonnenten von Doctolib, zusammen mit der Anlage „Auftragsdatenverarbeitung“;
- den Allgemeinen Nutzungsbedingungen für Services von Doctolib (ANB);
- ggf. den Besonderen Nutzungsbedingungen (BNB);
- Geltende Tarife die in der Anwendung unter „Mein Vertrag und meine Rechnungen“ abrufbar sind;

(nachfolgend „**Vertrag**“).

Soweit Widersprüche zwischen diesen Texten bestehen, besitzt das höherrangige Dokument Vorrang.

DOCTOLIB behält sich das Recht vor, diesen Vertrag jederzeit zu ändern um die Entwicklung bei Gesetzen, Vorschriften, Gerichtsentscheidungen und/oder solche technischer Art zu berücksichtigen. Diese Änderung(en) werden einen (1) Monat nach der Veröffentlichung der neuen Bestimmungen wirksam. Mit dem Abonnieren der Services gibt der Abonnenten sein Einverständnis zu den Vertragsbestimmungen.

§ 2 – BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

In diesem Vertrag sind die folgenden Begriffe wie folgt auszulegen:

„**Abonnent**“ bezeichnet jede freiberuflich arbeitende Gesundheitsfachkraft und jede juristische Person des öffentlichen Rechts oder des Privatrechts, bei der Gesundheitsfachkräfte tätig sind und den Vertrag abgeschlossen hat.

„**Abonnement**“ bezeichnet in diesem Vertrag das vertraglich gesicherte Recht auf den Bezug der durch DOCTOLIB bereitgestellten Services für eine bestimmte Zeit.

„**Anwendung**“ bezeichnet die Anwendung, die online auf der Webseite pro.doctolib.de abrufbar ist und es dem Abonnenten und dem Nutzer ermöglicht, zugehörige Kalender zu verwalten, die auf dem Portal sichtbare Informationen zu bearbeiten, eine Patientendatei zu erstellen und mit anderen Gesundheitsfachkräfte oder ihren Patienten zu kommunizieren.

„**Portal**“ bezeichnet die Webseite www.doctolib.de.

„**Service**“ bezeichnet das Verfügenstellen der Anwendung sowie die (Inbetriebnahme der Supportservices, Begleitung bei der Umstellung sowie Schulung der Teams des Abonnenten, Outsourcing und Überwachung des vorstehenden Services sowie dessen Wartung und Support) wie es hier beschrieben wird. Die Services (oder die Dienstleistungen) beinhalten ebenso die Möglichkeit für den Abonnenten seinen Patienten eine online Terminvereinbarung anzubieten sowie

das Verfügenstellen von Informationen bezüglich seiner Gesundheitseinrichtung.

Die Services werden als Option und unter spezifischen Bedingungen das Verfügenstellen einer Schnittstelle zwischen der Anwendung und einem beliebig anderen von einem Abonnenten benutzten Praxis Management System (im Weiteren „PMS“) beinhalten.

„**Nutzer**“ bezeichnet jede natürliche Person, die zur medizinischen Fachkraft gehört und die Services auf Antrag vom Abonnenten nutzt.

Soweit nicht im Vertrag ausdrücklich anders geregelt, gilt:

- ein Bezug auf ein Dokument, eine Norm, ein Gesetz, eine Bestimmung oder ein anderes Dokument impliziert jede Änderung oder Aktualisierung dieses Dokuments, der Norm, des Gesetzes oder der Bestimmung;
- bei der Berechnung eines Zeitraums wird der genannte Tag bzw. der Tag der Annahme der ANB mit einberechnet;
- jedweder Bezug auf einen Geldbetrag bezieht sich auf die Währung Euro.

§ 3 – VERTRAGSGEGENSTAND

Gegenstand des Vertrags ist die Festlegung der Bedingungen, unter denen der Abonnent Zugriff auf die Anwendung hat und diese nutzen kann. Im Vertrag sind ebenfalls die finanziellen Modalitäten

im Hinblick auf den Zugriff des Abonnenten auf die Anwendung vorgesehen.

§ 4 – BESCHREIBUNG DER LEISTUNGEN UND SERVICES

DOCTOLIB stellt den Abonnenten die Anwendung und den Service für die Dauer des Vertragsverhältnisses zum Zweck der Terminvereinbarung und Terminverwaltung zwischen Nutzern und Patienten zur Verfügung.

§ 5 – ABONNEMENT ZU DEN LEISTUNGEN

5.1. Nutzung

Die Nutzung der Anwendung zieht die Anmeldung zum Online-Terminvereinbarungsdienst von DOCTOLIB nach sich.

DOCTOLIB verpflichtet sich zur Bereitstellung sämtlicher Mittel, die zur Sicherstellung der Kontinuität und Qualität des Zugriffs auf die Anwendung gemäß den im vorliegenden Vertrag festgelegten Bedingungen erforderlich sind.

5.2. Vorvertragliche Informationen

Der Abonnent erkennt an, dass er die Angemessenheit der Services für seine Bedürfnisse überprüft hat und von DOCTOLIB alle Informationen und Ratschläge erhalten hat, die erforderlich waren, um den Vertrag wissentlich zu abonnieren.

5.3. Informationen über den Abonnenten

Vor der Abonnement-Bestätigung und während der Dauer des Schuldverhältnisses, behält sich DOCTOLIB das Recht vor, den Abonnenten aufzufordern, folgenden Dokumente bereitzustellen:

- Kopie eines gültigen Ausweises des Abonnenten;
- Bescheinigung über die Bankverbindungen des Abonnenten, von einer Bank, die in Deutschland ansässig ist,
- Unterschriebenes SEPA-Mandat;
- Kopie aller Diplome, Bescheinigungen, Erlassungen von der sich der Abonnent zunutze machen wollen;
- Kopie der Mitgliedschaft oder Berufsausweises oder der Registerakten der betroffenen Berufskammer oder Kasse oder Vereinigung;
- Gegebenenfalls der Auszug des Handelsregisters

Im Falle eines Nichtvorhandenseins dieser Informationen, wird DOCTOLIB das Abonnement aufhängen oder kündigen gemäss §14.2 bis §14.5 der AGB.

5.4. Nachvertragliche Informationen

Nach Überprüfung der Dokumente die DOCTOLIB zur Verfügung stehen, kann DOCTOLIB entweder vom Abonnenten zusätzlichen Informationen verlangen, oder das Abonnementantrag verweigern

oder eine Abonnement-Bestätigung per E-Mail schicken.

5.5. Widerrufsrecht

Sobald der Vertrag vom DOCTOLIB bestätigt wurde kann er nicht mehr vom Abonnenten gelöst werden, sondern muss gemäß §12 *Wirkung – Dauer – Unterbrechung – Kündigung* gekündigt werden.

5.6. Abonnement-Hindernis

Handelt es sich bei dem Abonnenten um einen Schuldner aus anderen Verträgen mit DOCTOLIB und mangels eines seriösen Rechtsstreites, d.h. einer von Tatsachen und rechtlichen Elemente unterstützen Anfechtung die per Einschreiben mit Empfangsbestätigung an DOCTOLIB gesendet wurde, behält sich DOCTOLIB das Recht vor, das Abonnement abzulehnen.

5.7. Berufliche Vorschriften

DOCTOLIB kann gemäß den gesetzlichen und berufsrechtlichen Vorschriften, die eine Werbung durch Ärzte beschränken, keinesfalls ein mangelnder Bekanntheitsgrad des Abonnenten zur Last gelegt werden.

5.8. Einverständnis

Der Abonnent trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass alle an DOCTOLIB als Abonnenten gemeldeten Ärzte und Nutzer ein entsprechendes Einverständnis abgegeben haben.

5.9. Änderungen

Identität und Namen der Ärzte, die im Rahmen dieses Vertrags Abonnements bei DOCTOLIB abgeschlossen haben, sowie Sitz, Email-Adressen, IBAN und alle weiteren Angaben zum Abonnenten können monatlich durch den Abonnenten geändert werden. DOCTOLIB ist über diese Abänderungen per E-Mail-Benachrichtigung an pro@doctolib.de in Kenntnis zu setzen. Bestimmte Änderungen können auch direkt in der Anwendung vorgenommen werden.

5.10. Nutzungsmitteln

Die Ausstattung (einschließlich Computer, Telefon, Software, elektronische Kommunikationsmittel), die den Zugang zur und die Nutzung der Anwendung ermöglichen, liegt in der alleinigen Verantwortung des Abonnenten und des Nutzers, sowie die damit verbundenen Kosten für die elektronischen Kommunikationen (einschließlich die Telefonkosten, Internet-Zugangskosten), die sich aus ihrer Nutzung ergeben. Es obliegt dem Abonnenten und dem Nutzer sich über den Preis der Nutzung dieser Ausrüstung oder Leistungen zu erkundigen. Der Abonnent und der Nutzer sind alleine für die Bezahlung dieser Ausrüstungen und Leistungen verantwortlich.

§ 6 – VERPFLICHTUNGEN VON DOCTOLIB

DOCTOLIB stellt dem Abonnenten sämtliche Mittel, die zur Sicherstellung der Kontinuität und Qualität

des Zugriffs auf die Anwendung gemäß den im vorliegenden Vertrag festgelegten Bedingungen bereit.

DOCTOLIB ist lediglich Vermittler zwischen dem Patienten und dem Abonnenten. Es steht dem Abonnenten frei, die mit dem Patienten vereinbarten Termine zu verschieben.

DOCTOLIB unterlässt jedwede Handlung - insbesondere im Rahmen der Werbung -, die den Abonnenten in die Lage bringen könnten, gegen die berufsrechtlichen Vorschriften seines Berufsstands zu verstoßen oder durch die sein berufliches Ansehen geschädigt werden könnte. Insbesondere müssen für den Zugang zur Information oder für die Vereinbarung eines Termins auf dem Portal weder Seiten gelesen werden, die Nachrichten enthalten, die gegen die Berufsordnung verstoßen, noch vorherige Fragebögen ausgefüllt werden, die keine Verbindung zur Leistung haben. DOCTOLIB verpflichtet sich, dass die auf anderen Seiten des Portals erscheinende Werbung nicht gegen das Berufsrecht verstößt. DOCTOLIB verpflichtet sich zur Wahrung der Unabhängigkeit des Abonnenten. DOCTOLIB verpflichtet sich, die vom Abonnenten über die Anwendung übermittelten Angaben sowie dessen Namen, Eigenschaften und Erklärungen nicht für Werbezwecke oder für Zwecke zu verwenden, die gegen das Berufsrecht verstoßen.

§ 7 – VERPFLICHTUNGEN VOM ABONNENTEN

Der Abonnent nutzen die Services ausschließlich in Übereinstimmung mit den in diesem Vertrag vereinbarten Zwecken und Zielen. Sie verpflichten sich, die zur Verfügung gestellten Services nicht in rechtswidriger Weise zu nutzen und keine Rechte Dritter zu verletzen.

Der Abonnent hält bei der Nutzung der Services sämtliche behördlichen Anordnungen und geltendes Recht ein, insbesondere die ärztliche Berufsordnung, das Datenschutzrecht sowie das Urheberrecht.

Der Abonnent kann die mit dem Patienten vereinbarten Termine verschieben, hat den Patienten jedoch unverzüglich hierüber zu informieren.

Der Abonnent ist für die Bereitstellung der für die Nutzung der Services erforderlichen Ausstattung (z.B. Computer, Telefon, Software, elektronische Kommunikationsmittel, Internet-Kommunikationskosten) verantwortlich.

Der Abonnent erlaubt DOCTOLIB, Daten zu exportieren, für die er als verantwortliche Stelle zu betrachten i.S.d. Datenschutzgesetzes ist, um eine optimale Nutzung des Services gemäß der ANB zu ermöglichen.

Im Falle der Bereitstellung einer Schnittstelle zur Kopplung mit einem PMS, verpflichtet sich der Abonnent keine personenbezogene Daten DOCTOLIB zum Zweck eines Prüfungstests weiterzuteilen.

Der Abonnent stellt durch angemessene Maßnahmen sicher, dass die Services nur durch solche Nutzer genutzt werden, die die ANB akzeptiert und ein Nutzerprofil angelegt haben. Es gelten die ANB in der jeweils unter dem Nutzerprofil veröffentlichten Fassung.

Der Abonnent, die Filialen und jeder Nutzer ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Abonnent und jeder Nutzer, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen. Der Abonnent, die Filialen oder seine Nutzer sind auch nicht berechtigt, Dritten die Services teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

Es ist dem Abonnenten untersagt, die Services in solcher Weise zu benutzen, dass sie den Ruf von DOCTOLIB schädigen könnte.

Der Abonnent wird DOCTOLIB gegen Ansprüche, Klagen oder Schadensersatzansprüche eines Patienten, Nutzer, Dritten, einer öffentlichen Behörde oder einer Aufsichtsbehörde in Bezug auf einen Eintrag oder eine Handlung des Abonnenten, der (oder die) gegens den Vertrag oder anwendbares Recht verstößt, freihalten.

Es ist nicht zulässig, Patienten direkt über die Anwendung zu behandeln.

Der Inhalt der SMS und E-Mails muss rein informativ sein und darf keinesfalls Werbung enthalten.

§ 8 – SMS UND E-MAILS DES ABONNENTEN AN DIE PATIENTEN

Der Abonnent kann seinen Patienten über die Anwendung SMS und E-Mails zur Bestätigung und Erinnerung an die Termine versenden. Der Abonnent kann seinen Patienten über die Anwendung SMS und E-Mails zur Information übersenden.

DOCTOLIB schließt jede Haftung für den Fall aus, dass einer der Patienten des Abonnenten eine SMS oder E-Mail aus technischen Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht erhalten hat.

Der Abonnent verpflichtet sich, ausschließlich Gesundheitsinformationen oder praktische Informationen über seine Praxis und keinerlei Werbenachrichten oder Nachrichten, die gegen das Berufsrecht verstoßen, z.B. personenbezogene Gesundheitsdaten, zu versenden.

DOCTOLIB stellt sicher, dass der Patient seine Einwilligung zu solchen Nachrichten widerrufen kann.

§ 9 – KOSTEN UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Der Abonnent verpflichtet sich den Preis für die Services zu bezahlen.

Die Preise für die von DOCTOLIB bereitgestellten Services sind auf die Anwendung angegeben (auf

die Bestellungsseite und unter „Mein Vertrag und meine Rechnungen“.

Die Abonnementpreise können jederzeit durch DOCTOLIB abgeändert werden. Der Abonnent wird über die Preisänderungen mindestens ein Monat vor deren Inkrafttreten durch geeignete Mittel benachrichtigt. Wenn der Abonnent eine Preiserhöhung verweigert, kann er den Vertrag gemäß §12 *Wirkung – Dauer – Unterbrechung – Kündigung* kündigen.

Das DOCTOLIB Serviceabonnement wird monatlich von DOCTOLIB gemäß der zum Zeitpunkt der Fakturierung geltenden Preistabelle und der Anzahl der Kalender, die in Anspruch genommen wurden, in Rechnung gestellt.

Die Rechnungen für das DOCTOLIB Serviceabonnement werden zwischen dem fünften und fünfzehnten eines jeden Monats für den vorhergehenden Monat durch den automatischen Bankeinzug im Wege des sog. Ermächtigungsverfahrens beglichen.

Die Rechnungen stehen innerhalb der Anwendung zur Verfügung und können ausgedruckt werden.

Die Rechnungen sind in Euro zzgl. Mehrwertsteuer zu bezahlen.

Der Abonnent verpflichtet sich, bei Unterzeichnung des vorliegenden Vertrags gleichzeitig das SEPA Lastschriftmandat seitens DOCTOLIB zu unterzeichnen. Der Abonnent verpflichtet sich, DOCTOLIB die vollständigen Bankdaten mitzuteilen und diese stets auf dem neuesten Stand zu halten,

um jedwede Störungen beim Zahlvorgang zu vermeiden.

Im Falle von Störungen beim Zahlvorgang gehen die diesbezüglichen Bankgebühren zu Lasten des Abonnenten.

Nach Ablauf des Fälligkeitsdatums nimmt DOCTOLIB Kontakt zum Abonnenten auf. Konnte auf gutlichem Wege keine Begleichung erzielt werden, wird ein Inkassounternehmen beauftragt. Auf sämtliche Beträge, die am Fälligkeitstermin nicht beglichen wurden, kommen Verzugszinsen in Höhe von neun Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 288 Abs. 2 BGB) hinzu. Darüber hinaus kann DOCTOLIB einen pauschalen Schadenersatz in Höhe von 40,- Euro zur Deckung der Inkassokosten fordern (§ 288 Abs. 5 BGB). Fallen die Inkasso-kosten höher als dieser pauschale Schadenersatz aus, kann DOCTOLIB eine zusätzliche Entschädigung gegen Nachweis verlangen.

§ 10 – BESCHWERDEN

Jede Beschwerde muss zuerst an den Kundendienst von DOCTOLIB an die Postanschrift, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer, die auf der Rechnung des Abonnenten vermerkt ist, adressiert werden.

DOCTOLIB verpflichtet sich dazu, alle notwendigen Mittel umzusetzen, um jede Anfrage des Abonnenten in einer angemessenen Frist zu

bearbeiten und eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu erzielen.

§ 11 – WIRKUNG – DAUER – UNTERBRECHUNG - KÜNDIGUNG

Der vorliegende Vertrag tritt mit der Annahme des Abonnements des Abonnenten durch DOCTOLIB in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Er kann vom Abonnenten per E-Mail an pro@doctolib.de mit dem angehängten Bild eines unterzeichneten Kündigungsschreiben unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vierzehn (14) Tagen zum Ende des Monats gekündigt werden.

Der Vertrag kann von DOCTOLIB ohne Entschädigung per Einschreiben mit Rückschein unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs (6) Monaten gekündigt werden.

Missachtet der Abonnent die Bestimmungen des vorliegenden Vertrags oder wirkt sich sein Verhalten nachteilig auf DOCTOLIB oder die Patienten aus, kann DOCTOLIB vierzehn (14) Tage, nachdem eine per Einschreiben mit Rückschein übersandte Aufforderung des Abonnenten, seinen Verpflichtungen nachzukommen, erfolglos geblieben ist, automatisch den Zugriff des Abonnenten auf die Anwendung und die Online-Terminvereinbarung auf dem Portal unterbrechen oder beschränken, bis der Abonnent seinen Verpflichtungen wieder nachkommt.

Falls die Wirkung auf DOCTOLIB oder die Patienten dermaßen negativ ist, dass die Fortführung des

Vertrags durch DOCTOLIB, nach ihrem billigem Ermessen, nicht mehr zumutbar ist oder wenn eine Gefahr für die körperliche oder seelische Unversehrtheit der Patienten, nach ihrem billigem Ermessen, besteht, ist DOCTOLIB dazu berechtigt, den Vertrag unverzüglich ohne Entschädigung zu unterbrechen und nach einer Frist von dreißig (30) Ermittlungstagen am Monatsende zu kündigen.

Während der Unterbrechung des Vertrags wird keine neue Rechnung erstellt.

Bei grober Fahrlässigkeit des Abonnenten, wie z.B. die Weitergabe von unerlaubten oder gegen Berufsrecht verstoßenden Informationen sowie der Nichtbeachtung der Ausschließlichkeitsklausel gemäß § 16 oder Nichtbezahlung einer Rechnung trotz regelmäßigen Abmahnung und ernstliche Bestreitung durch den Abonnenten, kann DOCTOLIB den vorliegenden Vertrag ohne Entschädigung mit einer Kündigungsfrist von vierzehn (14) Tagen kündigen.

Unterbrechungen, Beschränkungen und Kündigungen haben durch Übersendung eines Einschreibens mit Rückschein an den Abonnenten und vorbehaltlich dessen zu erfolgen, dass DOCTOLIB es dem Abonnenten ermöglicht hat, an eine Kopie der in der Anwendung gespeicherten Daten zu gelangen.

§ 12 – RÜCKABWICKLUNG

Bei Beendigung des vorliegenden Vertrags aus jedwedem Grund ist DOCTOLIB verpflichtet, dem

Abonnenten die Daten so schnell wie möglich zurückzugeben. Die Daten sind im Excel- oder CSV-Format zurückzugeben. Die Aufforderung zur Rückgabe ist DOCTOLIB per E-Mail an pro@doctolib.de mit dem angehängten Bild eines unterzeichneten Briefs (nachfolgend die „**Benachrichtigung**“) zuzusenden. Diese Rückabwicklung muss innerhalb von sieben (7) Tagen nach erster Vorlage der Benachrichtigung eingeleitet werden. Zur Erleichterung der Rückabwicklung verpflichtet sich DOCTOLIB, dem Abonnenten während der gesamten Vertragsdauer sowie während der Rückabwicklung eine Kopie der Daten zur Verfügung zu stellen. Ist der Zugriff des Abonnenten auf die Anwendung aus jedweden Grund unterbrochen, ermöglicht es DOCTOLIB dem Abonnenten, die letzte Datenkopie auf einem Träger zurückzuerhalten.

§ 13 – HAFTUNG UND GARANTIE

13.1. Die Anwendung wird in der jeweils verfügbaren Form zur Verfügung gestellt.

13.2. DOCTOLIB haftet vorbehaltlich der nachstehenden Ziffern unbeschränkt nur in folgenden Fällen:

(a) bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, arglistigem Vergeben der Anwendung,

(b) bei leicht fahrlässiger Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht (Kardinalpflicht) in einer den Vertragszweck gefährdenden Weise,

(c) bei Verletzung an Leib oder Tod,

(d) bei einem Verstoß gegen das Produkthaftungsgesetz und unabdingbaren Vorschriften.

Im Übrigen ist eine Haftung ausgeschlossen.

13.3. DOCTOLIB haftet nicht, wenn im Falle eines Ausfalls aufgrund (i.) von geplanten und angekündigten Wartungsmaßnahmen, (ii.) Internetausfällen oder (iii.) aus jedweden anderen Gründen, die DOCTOLIB nicht zu vertreten hat, der Abonnent keinen Zugriff auf die Anwendung oder das Portal hat.

13.4. Gemäß § 14.2. b) ist die Haftung auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens und auf den im Vertrag genannten und tatsächlich fakturierten Betrag für die Services während des Kalenderjahres, in dem das schädigende Ereignis eingetreten ist, begrenzt.

13.5. DOCTOLIB haftet nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder für den entgangenen Gewinn.

13.6. Im Falle der Bereitstellung einer Schnittstelle durch DOCTOLIB für den Abonnenten zur Kopplung mit dem Praxisverwaltungssystem (nachstehend „**PVS**“) haftet DOCTOLIB nur für die Entwicklungsleistungen über die DOCTOLIB Eigentum besitzt (oder eine entsprechende Handelslizenz besitzt) und haftet nicht für die Entwicklungen der PVS-Betreiber. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen schließen Ansprüche gegen Mitarbeiter und Beauftragte von DOCTOLIB ein.

Dieser Vertrag ist nur durch die Parteien und die von ihnen erlaubten Abtretungsempfänger durchsetzbar. Eine Person, die nicht Partei dieses Vertrages ist, besitzt keinerlei Rechte zur Durchsetzung der Bedingungen dieses Vertrages oder zum Rückgriff auf seine Bedingungen. Die Bedingungen aus diesem § 14 bleiben über die Beendigung dieses Vertrages hinaus bestehen.

Der Abonnent bestätigt, dass sich die Rolle von DOCTOLIB ausschließlich auf die eines einfachen Vermittlers und technischen Dienstleisters beschränkt. Darüber hinaus kann die Haftung von DOCTOLIB nicht für Handlungen in Anspruch genommen werden, die der Abonnent oder ein Dritter im Rahmen der Nutzung der Anwendung unternimmt, die gegen das Gesetz oder diesen Vertrag verstoßen.

Der Abonnent verpflichtet sich, die Anwendung unter Einhaltung der geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere der Bundesärzteordnung (BÄO) und des jeweils geltenden Berufsrechts für Ärztinnen und Ärzte zu verwenden, insbesondere im Hinblick auf die Kommunikation im Internet sowie das Recht auf die eigenen Daten, das Urheberrecht und das Recht am eigenen Bild. Der Abonnent verpflichtet sich, DOCTOLIB gegen jedwede Forderungen, Klagen oder Schadenersatzforderungen eines Patienten, Internetnutzers, eines Dritten oder einer öffentlichen Behörde im Hinblick auf eine Information oder eine Handlung des Abonnenten, die unter Missachtung

der Bestimmungen des vorliegenden Vertrags oder der geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfolgt ist, schadlos zu halten.

§ 14 – DECKUNGSVERHÄLTNIS - BÜRGE

Der Abonnent steht für die vertragskonforme Verwendung der Anwendung durch den Nutzer unbeschränkt ein.

§ 15 – ZUFRIEDENHEITSUMFRAGEN

DOCTOLIB behält sich das Recht vor, dem Abonnenten oder dem Nutzer von Zeit zu Zeit Umfragen per E-Mail zuzusenden, um die Qualität der

Services und die Nutzer-Zufriedenheit einschätzen zu können. Die Adressaten dieser Zufriedenheitsumfragen müssen nicht antworten. Wenn der Nutzer auf eine Antwort verzichten, darf DOCTOLIB keine

Beschränkungen gegenüber dem Abonnenten, z.B. im Anwendungszugang oder der Anwendungsperformanz, vornehmen.

§ 16 – DATENSCHUTZ /

AUFTRAGSDATENVERARBEITUNG

Den Parteien ist bewusst, dass es sich in aller Regel beim Umgang mit personenbezogenen Daten im Rahmen des Services von DOCTOLIB um besonders sensible Gesundheitsdaten der Patienten handelt, die zusätzlich zum einschlägigen Datenschutzrecht, insbesondere die primär

anwendbare europäische Datenschutzgrundverordnung („DSGVO“), auch der ärztlichen Schweigepflicht der Nutzer unterfallen. Die Parteien vereinbaren daher die Einhaltung eines hohen Datenschutzniveaus sowie der Schweigepflicht.

16.1 Verarbeitung personenbezogener Daten durch DOCTOLIB als Verantwortlicher

Sofern DOCTOLIB personenbezogene Daten des Nutzers verarbeitet, so erfolgt dies auf folgender Grundlage:

a. Zwecke der Verarbeitung

Die personenbezogenen Daten des Nutzers werden verarbeitet, um dem Nutzer die Navigation auf dem Portal zu ermöglichen, um die Identifizierung eines Nutzers durch Verknüpfung mit einem Abonnementvertrag zu ermöglichen, um die Handlungen des Nutzers auf dem Portal zu verfolgen, um dessen Nutzung zu verbessern und auf Supportanfragen zu reagieren, die er oder ein anderer Nutzer des Abonnementvertrags formulieren könnte, um eigene Kundenwerbung durchzuführen, ein Verzeichnis von Praktikern zu erstellen und seine Dienste zu verbessern.

b. Verarbeitete Daten

DOCTOLIB kann einige oder alle der folgenden Daten erheben und verarbeiten:

- Die Daten, die der Nutzer zur Verfügung stellt, in dem er Formulare ausfüllt, wenn er sich auf dem Portal anmeldet.
- Name, Vorname, Geschlecht, E-Mail-Adresse, Postanschrift
- Passwort
- Foto
- Medizinisches Fachgebiet
- Ausbildung
- Ort der Behandlung oder Praxis
- Öffnungs- oder Sprechzeiten
- Weitere Berufsträger seines Adressverbunds

c. Empfänger, Unterauftragnehmer

Die personenbezogenen Daten des Nutzers sind für die Nutzung von DOCTOLIB und die Bereitstellung des Dienstes bestimmt. Sie werden nicht an Geschäfts- und Werbepartner weitergegeben. Die Daten können von verbundenen Unternehmen von DOCTOLIB im Sinne von § 15 AktG verarbeitet werden, um die in diesem Vertrag genannten Zwecke zu erreichen, unter der wesentlichen Bedingung, dass vertraglichen und gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

Bestimmte personenbezogene Daten können auch von Unterauftragnehmern (Dienstleistern wie Computerdienstleistern und externen Kommunikationsanbietern) verarbeitet werden, die DOCTOLIB im Rahmen der Ausführung des Dienstes und zur Erreichung der in der

Datenschutzrichtlinie auf der Website doctolib.de genannten Zwecke verwendet.

DOCTOLIB verpflichtet seine Dienstleister, personenbezogene Daten nur zur Erfüllung der ihnen übertragenen Aufgaben zu verwenden und stets in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen und der Richtlinie zu handeln.

d. Dauer der Speicherung

Die Daten des Abonnenten und des Abonnenten-Nutzers werden nur für die Dauer aufbewahrt, die für die Zwecke der Verarbeitung erforderlich ist. Sofern die Verarbeiteten Daten der handels- oder steuerrechtlichen oder sonstigen gesetzlichen Archivierungen unterliegen erfolgt die Archivierung gemäß der geltenden gesetzlichen und behördlichen Bestimmungen. Diese Aufbewahrungsfristen und Archivierungsverfahren können auf Anfrage per E-Mail unter datenschutz@doctolib.com angefordert werden.

e. Rechte des Abonnenten

Der Abonnent und der Abonnenten-Nutzer können jederzeit ihr individuelles Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Sperrung, Portabilität und das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten ausüben, indem sie eine E-Mail oder einen Brief an DOCTOLIB senden:

DOCTOLIB GmbH - DPO

Wilhelmstr. 18

10963 Berlin

089 20 70 28 84

datenschutz@doctolib.de

Der Abonnent und der Abonnenten-Nutzer müssen DOCTOLIB ihren vollständigen Namen und eine Kopie ihres Personalausweises zur Verfügung stellen. Sie müssen auch die Adresse angeben, an die sie die Antwort von DOCTOLIB erhalten möchten.

DOCTOLIB steht dem Abonnenten und Benutzer für weitere Informationen zur Verfügung.

f. Datenübermittlung ins Ausland

Die personenbezogenen Daten des Abonnenten können zu den oben genannten Zwecken an Unternehmen der DOCTOLIB-Unternehmensgruppe, deren Unterauftragnehmer oder Dienstanbieter in Ländern mit einem angemessenen Schutzniveau oder einer Angemessenheitsentscheidung übermittelt werden. Die Empfänger können Gegenstand einer Mitteilung an den Abonnenten und den Abonnenten-Benutzer auf einfache Anfrage per E-Mail an die Adresse datenschutz@doctolib.com sein.

g. Sicherheitsmaßnahmen

DOCTOLIB hält sich an die Vorgaben der DSGVO über die Sicherheit und Vertraulichkeit personenbezogener Daten.

In diesem Zusammenhang trifft DOCTOLIB die notwendigen Vorkehrungen hinsichtlich der Art der Daten und der mit der Verarbeitung verbundenen Risiken, um die Sicherheit der Daten zu gewährleisten und insbesondere zu verhindern, dass sie verfälscht oder beschädigt werden, oder dass unbefugte Dritte Zugriff darauf haben (physischer Schutz der Räumlichkeiten, Authentifizierungsverfahren für Abonnenten und Abonnenten-Benutzer mit persönlichem und sicherem Zugriff über vertrauliche Kennungen und Passwörter, Verbindungsprotokollierung, Verschlüsselung bestimmter Daten usw.).

h. Beanstandungen

Der Abonnent können sich jederzeit an eine Aufsichtsbehörde für den Datenschutz wenden. Am Sitz von DOCTOLIB zuständige Aufsichtsbehörde ist die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit, Friedrichstr. 219, 10969 Berlin.

16.2 Verarbeitung personenbezogener Daten durch DOCTOLIB als Verantwortliche

Für alle Datenverarbeitungen, die für den Abonnenten und seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der Anwendung durchgeführt werden, wird DOCTOLIB ausschließlich weisungsgebunden als Auftragsverarbeiter tätig. Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts ist in diesem Fall der Abonnent. Die datenschutzrechtlichen Anforderungen richten sich nach den für den

Abonnenten gelten Datenschutzbestimmungen. Hierzu schließen im Anhang die Parteien eine Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (siehe Anhang). Beim Abschliessen des Abonnements emporte la conclusion du Auftragsdatenverarbeitungsvertrag im Anhang. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung geht Letztere Ersterem vor.

§ 17 – DATENIMPORT NACH DER ANWENDUNG

Der Abonnent erlaubt DOCTOLIB, Daten zu exportieren, für die er als verantwortliche Stelle zu betrachten i.S.d Datenschutzgesetzes ist, um eine optimale Nutzung des Services gemäß der ANB zu ermöglichen.

§ 18 – VERTRAULICHKEIT

Unter „**vertraulichen Informationen**“ wird Folgendes verstanden: sämtliche Informationen finanzieller, juristischer, handelstechnischer und technischer Art sowie EDV- und Verwaltungsdaten, zu deren gegenseitiger Mitteilung die Parteien auf direktem oder indirektem Weg, schriftlich oder mündlich, in jedweder Form und auf jedweden Trägern angehalten werden können und die aufgrund ihrer Art oder deren Umstände ihrer Weitergabe vernünftigerweise als vertraulich anzusehen sind. Zu den vertraulichen

Informationen zählen nicht: (1.) Informationen, die vor ihrer Mitteilung oder Weitergabe öffentlich bekannt waren; (2.) Informationen, die der empfangenden Partei bereits vor deren Mitteilung oder Weitergabe bekannt waren; (3.) Informationen, die rechtmäßig von einem Dritten erhalten wurden, der zu deren Weitergabe berechtigt war; (4.) Informationen, zu deren Weitergabe eine Partei die andere Partei schriftlich ermächtigt hat, bevor diese Informationen weitergegeben wurden.

Jede Partei gewährleistet die strenge Vertraulichkeit des vorliegenden Vertrags und der vertraulichen Informationen.

In diesem Sinne verpflichten sich die Parteien, (1.) die vertraulichen Informationen ausschließlich für die Durchführung des vorliegenden Vertrags und nur soweit notwendig zu verwenden; (2.) sämtliche Schutz- und Vorsichtsmaßnahmen zu ergreifen, die erforderlich sind, um die Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei zu gewährleisten und den Zugriff von nicht autorisierten Personen zu verhindern und zumindest diesen Informationen denselben Vertraulichkeitsgrad zu verleihen, wie ihren eigenen vertraulichen Informationen; (3.) die vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei ausschließlich an ihre Mitglieder, Beschäftigten, Erfüllungsgehilfen oder Leistungserbringer weiterzugeben oder für diese zu vervielfältigen, die Zugriff auf diese vertraulichen Informationen haben müssen, um ihre Verpflichtungen zu erfüllen, zu

denen die betreffende Partei vertraglich verpflichtet ist, oder die gemäß vorliegendem Vertrag aufgrund ihrer Eigenschaft Kenntnis von diesen Informationen haben dürfen. In jedem Fall gewährleistet die Partei, die Empfänger der vertraulichen Informationen ist, die Einhaltung dieser Vertraulichkeitsverpflichtung seitens der Personen, die Kenntnis von vertraulichen Informationen erlangt haben, wobei es sich hierbei insbesondere um deren Beschäftigte oder Subunternehmer handelt. Die Vertraulichkeitsverpflichtung gilt auch nach Beendigung des vorliegenden Vertrags, gleich aus welchem Grund, für weitere fünf (5) Jahre. Ungeachtet des Vorstehenden kann eine jede Partei den vorliegenden Vertrag sowie vertrauliche Informationen ohne die Zustimmung der jeweils anderen Partei weitergeben, wenn diese Weitergabe von einer zuständigen Behörde oder einem Gericht wirksam angeordnet wurde oder diese Weitergabe in Anwendung einer gesetzlichen oder berufsrechtlichen Verpflichtung erfolgt.

§ 19 – VERSICHERUNG

Jede Vertragspartei soll sich für die finanziellen Folgen der Schäden, die sie unter diesem Vertrag erleiden könnte, versichern.

Der Abonnent verpflichtet sich gegenüber DOCTOLIB, für die ganze Vertragslaufzeit eine Versicherung mit einer notorisch bekannten Versicherungsgesellschaft abzuschließen, die

sowohl seine eigenen Schäden als auch seine Haftpflicht abdeckt. Folgende Schäden sollen abgedeckt werden: materielle und immaterielle Nachteile, Verletzung an Körper oder Leib, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden.

§ 20 – HÖHERE GEWALT

DOCTOLIB haftet nicht für Verzögerungen oder Nichterfüllungen, wenn der Grund für die Verzögerung oder Nichterfüllung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist. Hierzu zählen insbesondere Hoheitsakte, Software-Piraterie sowie die Nichtverfügbarkeit von Gerätschaften, Lieferungen, Ersatzteilen, persönlichen Ausrüstungen oder sonstigem. Weiterhin zählen hierzu eine Unterbrechung, Abschaltung, Reduzierung oder anderweitige Störung der Stromversorgung oder jedwede Unterbrechung der elektronischen Kommunikation.

§ 21 – SONSTIGES

23.1. Der Abonnent darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von DOCTOLIB keine seiner Rechte und Pflichten aus dieser Vereinbarung an Dritte verkaufen, abtreten, übertragen oder übereignen. DOCTOLIB kann ohne vorherige Zustimmung des Kunden in freiem Ermessen Rechte abtreten und Pflichten dieser Vereinbarung ganz oder teilweise delegieren.

23.2. Die Parteien bleiben selbständige Unternehmer und sind lediglich unter den

Bedingungen des vorliegenden Vertrags miteinander verbunden. Die Bestimmungen des vorliegenden Vertrags können keinesfalls derart ausgelegt werden, dass zwischen den Parteien eine Gesellschaft entsteht oder Vollmachten erteilt werden.

23.3. Angesichts der Art ihres Austauschs und insbesondere ihrer Beziehungen, die nicht materieller Natur sind, vereinbaren die Parteien, dass die Gesamtheit der im Informationssystem von DOCTOLIB erfolgten Datenaufzeichnungen im Falle von Streitigkeiten Beweiskraft hat.

23.4. Der Umstand, dass DOCTOLIB sich nicht auf eine Nichterfüllung oder ein Versäumnis des Abonnenten im Hinblick auf eine seiner vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtungen beruft, kann nicht derart ausgelegt werden, dass DOCTOLIB generell auf eine derartige Haftung verzichtet.

23.5. Sollte eine Bestimmung des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrages ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Das Gleiche gilt, wenn und soweit sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen sollte. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt oder entspricht, was die Vertragsparteien nach dem Sinn

und Zweck dieses Vertrages gewollt hätten, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

23.6. Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht. Für die Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Parteien ist, soweit nicht gesetzlich zwingend etwas anderes bestimmt ist, der Gerichtsstand Berlin vereinbart. Dies gilt insbesondere für die Erstellung, Durchführung, Auslegung, Kündigung oder Auflösung des Vertrags sowie für Verfahren im Rahmen von Sicherungsmaßnahmen und Eilverfahren, einstweilige Verfügungen, Streitverkündungen oder im Falle von mehreren Beklagten.

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO

als Anlage zum Abonnentenvertrag

Präambel

Die Parteien gehen einem Auftragsverhältnis gemäß Art. 28 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) - bzw. dem bis zum 25. Mai 2018 anwendbaren § 11 Bundesdatenschutzgesetz - ein. Um die Rechte und Pflichten aus dem Auftragsverhältnis gemäß der gesetzlichen Verpflichtung zu konkretisieren, schließen die Vertragsparteien die nachfolgende Vereinbarung.

§ 1

Anwendungsbereich

Die Vereinbarung findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die Gegenstand AGB und/oder ANB sind und bei deren Verrichtung Mitarbeiter von Doctolib oder durch Doctolib nach Maßgabe dieser Vereinbarung beauftragte Dritte mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, für die der Abonnent die gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO Verantwortlicher ist

§ 2

Gegenstand und Dauer des Auftrags

- (1) Gegenstand des Auftrags ist die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Nutzer oder Abonneneen durch Doctolib im Rahmen der in der Leistungsbeschreibung festgelegten Zwecken.
- (2) Der Auftrag beschränkt sich auf die Installation, Bereitstellung und das Hosting der Anwendung und des Portals. Auf ausdrücklichen Wunsch des Auftraggebers und unter seiner Kontrolle und Verantwortung kann Doctolib ihn zusätzlich dabei unterstützen, die personenbezogenen Daten seiner Patienten in die Anwendung zu importieren.

- (3) Die Dauer dieses Auftrags (Laufzeit) entspricht der Laufzeit der AGB und ANB.
- (4) Der Abonnent kann den Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß von Doctolib gegen Datenschutzvorschriften oder die Bestimmungen dieses Vertrags vorliegt, Doctolib eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführt oder Doctolib Kontrollrechte des Auftraggebers vertragswidrig verweigert.

§ 3 Konkretisierung des Auftragsinhalts

- (1) Art und Zweck der vorgesehenen Verarbeitung von Daten (Art. 4 Nr. 2 DSGVO) sind in **Anhang 1** festgelegt.
- (2) Die in **Anhang 1** festlegten Datenarten oder -kategorien sind Gegenstand der Verarbeitung durch Doctolib (Art. 4 Nr. 1 DSGVO)
- (3) Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten Betroffenen ergibt sich aus **Anhang 1**.
- (4) Sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, findet die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum statt. Jede Verlagerung in ein Drittland erfolgt nur, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z.B. Angemessenheitsbeschluss, Binding Corporate Rules oder Standardvertragsklauseln). Bei einer nachträgliche Verlagerung ins EU-Ausland wird Doctolib den Abonnenten im Vorfeld informieren.

§ 4 Verantwortlichkeit und Weisungsbefugnis

- (1) Der Abonnent ist für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an Doctolib sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung verantwortlich. Er kann jederzeit die Herausgabe, Berichtigung, Löschung und Sperrung der Daten verlangen. Soweit ein Betroffener sich zwecks Löschung oder Berichtigung seiner Daten unmittelbar an Doctolib wendet, wird Doctolib dieses Ersuchen unverzüglich an den Nutzer/Abonnenten weiterleiten.
- (2) Doctolib darf Daten ausschließlich im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers erheben, verarbeiten oder nutzen. Eine Weisung ist die auf einen bestimmten Umgang von Doctolib mit personenbezogenen Daten gerichtete schriftliche Anordnung des Auftraggebers. Die

Weisungen werden zunächst durch die ANB oder AGB definiert und können von dem Abonnenten danach in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format durch eine einzelne Weisung geändert, ergänzt oder ersetzt werden.

- (3) Doctolib hat den Abonnenten unverzüglich zu informieren, wenn er der Meinung ist, eine Weisung verstoße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften. Doctolib ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Abonnenten bestätigt oder geändert wird.
- (4) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes mit Verfahrensänderungen sind gemeinsam abzustimmen und zu dokumentieren. Auskünfte an Dritte oder den Betroffenen darf Doctolib nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Abonnenten erteilen.
- (5) Doctolib verwendet die Daten für keine anderen Zwecke und ist insbesondere nicht berechtigt, sie an Dritte weiterzugeben. Kopien und Duplikate werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt. Doctolib darf die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nicht eigenmächtig sondern nur nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers berichtigen, löschen oder deren Verarbeitung einschränken. Soweit eine betroffene Person sich diesbezüglich unmittelbar an Doctolib wendet, wird Doctolib dieses Ersuchen unverzüglich an den Abonnenten weiterleiten.
- (6) Soweit vom Leistungsumfang umfasst, sind Löschkonzept, Recht auf Vergessenwerden, Berichtigung, Datenportabilität und Auskunft nach dokumentierter Weisung des Auftraggebers unmittelbar durch Doctolib sicherzustellen.
- (7) Doctolib stellt dem Abonnenten auf dessen Wunsch Informationen zur Aufnahme in das von ihm zu führende Verzeichnis zur Verfügung.
- (8) Eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten in Privatwohnungen der Mitarbeiter von Doctolib (Fernzugriff, VPN, etc.) ist nicht zulässig.

§ 5

Beachtung zwingender gesetzlicher Pflichten durch Doctolib

- (1) Neben den vertraglichen Regelungen dieser Vereinbarung und der AGB und ANB treffen Doctolib die nachfolgenden gesetzlichen Pflichten.
- (2) Doctolib stellt sicher, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter die Vertraulichkeit der Daten gemäß Art 28 Abs. 3, 29, 32 DSGVO wahren und diese entsprechend auf das Datengeheimnis verpflichtet und in die für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz eingewiesen worden sind. Dies umfasst auch die Belehrung über die in diesem Auftragsverarbeitungsverhältnis bestehende Weisungs- und Zweckbindung.

- (3) Sofern Doctolib verpflichtet ist nach den anwendbaren Vorschriften einen Datenschutzbeauftragten zu bestellen, wird er die Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten dem Abonnenten zum Zwecke der direkten Kontaktaufnahme mitteilen.
- (4) Doctolib informiert den Abonnenten unverzüglich über Kontrollen und Maßnahmen durch die Aufsichtsbehörden oder falls eine Aufsichtsbehörde wegen Verletzungen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen bei Doctolib ermittelt.

§ 6

Technisch-organisatorische Maßnahmen und deren Kontrolle

- (1) Die Vertragsparteien vereinbaren die in dem **Anhang 1** zu dieser Vereinbarung niedergelegten konkreten technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Er ist Gegenstand dieser Vereinbarung.
- (2) Technische und organisatorische Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt. Insoweit ist es Doctolib gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der in dem in **Anhang 1** festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.
- (3) Doctolib wird dem Abonnenten auf Anforderung die zur Wahrung seiner Verpflichtung zur Auftragskontrolle erforderlichen Auskünfte geben und die entsprechenden Nachweise verfügbar machen. Aufgrund der Kontrollverpflichtung des Auftraggebers vor Beginn der Datenverarbeitung und während der Laufzeit des Auftrags stellt Doctolib sicher, dass sich der Abonnent von der Einhaltung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen überzeugen kann. Hierzu weist Doctolib dem Abonnenten auf Anfrage die Umsetzung der technischen und organisatorischen Maßnahmen nach. Der Nachweis der Umsetzung solcher Maßnahmen, die nicht nur den konkreten Auftrag betreffen, kann dabei auch durch Vorlage eines aktuellen Testats, von Berichten unabhängiger Instanzen (z.B. Wirtschaftsprüfer, Revision, Datenschutzbeauftragter, IT-Sicherheitsabteilung, Datenschutzauditoren) oder einer geeigneten Zertifizierung durch IT-Sicherheits- oder Datenschutzaudit (z.B. nach BSI-Grundschutz) erbracht werden.
- (4) Der Abonnenten kann sich jederzeit zu Prüfzwecken in den von Doctolib zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs von der Angemessenheit der Maßnahmen zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Erfordernisse der für die Auftragsverarbeitung einschlägigen Datenschutzgesetze überzeugen.

§ 7

Mitteilung bei Verstößen durch Doctolib

- (1) Doctolib unterstützt den Abonnenten bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit personenbezogener Daten, Meldepflichten bei Datenpannen, Datenschutz-Folgeabschätzungen und vorherige Konsultationen.
- (2) Zu den Pflichten, bei denen Doctolib den Abonnenten unterstützt gehören u.a.
 - a) die Sicherstellung eines angemessenen Schutzniveaus durch technische und organisatorische Maßnahmen, die die Umstände und Zwecke der Verarbeitung sowie die prognostizierte Wahrscheinlichkeit und Schwere einer möglichen Rechtsverletzung durch Sicherheitslücken berücksichtigen und eine sofortige Feststellung von relevanten Verletzungsereignissen ermöglichen;
 - b) die Verpflichtung, Verletzungen personenbezogener Daten unverzüglich an den Abonnenten zu melden;
 - c) die Verpflichtung, dem Abonnenten im Rahmen seiner Informationspflicht gegenüber dem Betroffenen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevante Informationen unverzüglich zur Verfügung zu stellen;
 - d) die Unterstützung des Auftraggebers für dessen Datenschutz-Folgenabschätzung sowie
 - e) die Unterstützung des Auftraggebers im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde.

§ 8

Löschung und Rückgabe von Daten

- (1) Überlassene Datenträger und Datensätze verbleiben im Eigentum des Auftraggebers. Sollte das Eigentum oder die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten des Auftraggebers bei Doctolib durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändungen oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet werden, so hat Doctolib den Abonnenten unverzüglich zu verständigen. Ein Zurückbehaltungsrecht ist ausgeschlossen.
- (2) Nach Abschluss der vertraglich vereinbarten Leistungen oder früher nach Aufforderung durch des Auftraggebers, jedoch spätestens mit Beendigung der ANB und AGB hat Doctolib sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände (wie auch hiervon gefertigten Kopien oder Reproduktionen), die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Abonnenten auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung des Auftraggebers datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Ein Lösungsprotokoll ist dem Abonnenten auf Anforderung vorzulegen.

- (3) Doctolib kann Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufbewahren. Alternativ kann er sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Abonnenten übergeben.

§ 9 Subunternehmer

- (1) Docotlib ist berechtigt Unterauftragnehmer einzuschalten. Vor dem Einsatz von Unterauftragnehmern wird Doctolib den Abonnenten hiervon unterrichten. Zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses setzt Doctolib folgende Unterauftragnehmer ein:
- a) Hosting-Unternehmen AZNETWORK, SAS, Alencon, Frankreich
 - b) Hosting-Unternehmen PICTIME GROUPE (Correye), SAS, Sainghin-En-Melantois, Frnakreich.
- (2) Nicht als Leistungen von Subunternehmen im Sinne dieser Regelung gelten Dienstleistungen, die Doctolib bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt, beispielsweise Telekommunikationsdienstleistungen und Wartungen. Doctolib ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Auftraggebers auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.
- (3) Wenn Subunternehmer durch Doctolib eingeschaltet werden, hat Doctolib sicherzustellen, dass seine vertraglichen Vereinbarungen mit dem Subunternehmer so gestaltet sind, dass das Datenschutzniveau mindestens der Vereinbarung zwischen dem Abonnenten und Docotlib entspricht und alle gesetzlichen und vertraglichen Pflichten beachtet werden und die Verantwortlichkeiten klar abgrenzt.
- (4) Dem Abonnenten sind in der vertraglichen Vereinbarung mit dem Subunternehmer Kontroll- und Überprüfungsrechte entsprechend dieser Vereinbarung einzuräumen. Ebenso ist der Abonnenten berechtigt, auf schriftliche Anforderung von Doctolib Auskunft über den wesentlichen Vertragsinhalt und die Umsetzung der datenschutzrelevanten Verpflichtungen des Unterauftragnehmers zu erhalten.

§ 10 Nebenleistungen

Die §§ 1 bis 8 gelten entsprechend, wenn die Prüfung oder Wartung automatisierter Verfahren oder von Datenverarbeitungsanlagen durch andere Stellen im Auftrag vorgenommen wird und dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann.

§ 11 Datenschutzkontrolle

Doctolib verpflichtet sich, dem/der betrieblichen Datenschutzbeauftragten des Auftraggebers zur Erfüllung seiner jeweiligen gesetzlichen Aufgaben im Zusammenhang mit diesem Auftrag jederzeit Zugang zu den üblichen Geschäftszeiten zu gewähren.

Anhang 1 - Konkretisierung des Auftrags

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung wird Doctolib, die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß den nachfolgend definierten Einstellungen und Garantien durchzuführen:

Allgemeine Informationen	
Gegenstand des Auftrags	Online-Terminverwaltung
Funktion	Auftraggeber
Verwendete Anwendung	Doctolib

Zwecke der Verarbeitung	
Hauptzweck	Verwalten eines Online-Terminkalenders und von Terminen
Weiterer Zweck 1	Möglichkeit für Patienten und ihre Angehörigen, Termine online zu vereinbaren
Weiterer Zweck 2	Online-Tool zur Terminkalenderverwaltung
Weiterer Zweck 3	Patienten über Ärzte informieren
Weiterer Zweck 4	E-Mail und SMS-Benachrichtigungen verschicken

Technische und organisatorische Maßnahmen

<p>Technische Sicherheitsmaßnahmen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Das System benötigt ein Passwort von mindestens 8 Zeichen, ✓ Das System erzwingt keine Passwort-Komplexität, es wird ein Passwort-Robustheitsindikator angezeigt, ✓ Passwörterneuerung ist nicht obligatorisch, es ist möglich, eines der zuletzt verwendeten Passwörter zu wählen. ✓ nach 10 fehlgeschlagenen Authentifizierungsversuchen mit einer an den Benutzer gesendeten E-Mail muss dieser auf einen per E-Mail gesendeten Einweg-Link klicken, um sein Konto zu entsperren; ✓ Trennung der Verbindung nach 30 Minuten <p>Von Benutzern eingegebene Passwörter werden vor der Speicherung in der Datenbank gehasht. Die verwendete Hashage-Funktion wird allgemein als Bcrypt bezeichnet und verwendet ein Salz. Diese Implementierung verwendet ein Salz in Hash-Konstruktion und wird als Basis in der gleichen Spalte wie Salz gespeichert. Beim Senden von Benutzer-Login- oder Account-Erstellungsinformationen durch den Benutzer werden Einstellungen, die Passwörter oder sensible Daten enthalten, in den technischen Protokollen der Anwendung gefiltert. Sie werden daher zu keinem Zeitpunkt eingeloggt oder im Klartext gespeichert.</p> <p>Doctolib verwendet dabei die Open Source Software Ruby On Rails: Die Verknüpfung mit der Praxissoftware kann auf verschiedene Arten erfolgen: <i>(je nach Fall)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> *API Verbindung zwischen Docotlib und der Praxissoftware *lokale Anbindung *VPN-Verbindung zum Server
<p>Organisatorische Maßnahmen</p>	<p>Bei Supportanfragen hat Doctolib keinen Zugriff auf die im Terminkalender des Arztes enthaltenen persönlichen Daten, es sei denn, der Arzt hat während der Fernwartung eine spezielle und vorübergehende Genehmigung erteilt.</p> <p>Ein Pseudonymisierungsprozess wird nach den folgenden Verfahren durchgeführt::</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vor- und Nachname: nur der erste Buchstabe ist sichtbar. - Telefonnummer: Die letzten 8 Ziffern werden durch 0 ersetzt. - E-Mail-Adresse: zufällig durch eine Reihe von Zeichen ersetzt <p>Weitere organisatorische Maßnahmen können festgelegt werden, falls Mitarbeiter auf Doctolib zugreifen.</p>

Verarbeitete Daten		
Kategorie der Daten	Beschreibung	Löschfrist
Familienstand, Identität, Identifikationsdaten, Bilder....	<p>Benutzerkonto des Arztes: Name, Vorname, Geburtsdatum, Position, E-Mail-Adresse, Mobiltelefon</p> <p>Profildaten des Arztes : Nachname, Vorname, Titel, Kurzname für SMS, Adresse des Behandlungsortes, Fotografien, Registrierungsnummer</p> <p>Patientendaten: Name, Vorname, Geburtsdatum, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Herkunft (sofern erforderlich), ggf. überweisender Arzt</p>	<p>10 Jahre nach dem Termin für selbständige Ärzten oder Gesundheitseinrichtungen</p> <p>3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung</p>
Vita	<p>Profildaten des Arztes : Medizinische und universitäre Ausbildung, Titel (in Krankenhäusern oder Kliniken), Werke und Publikationen, Preise und Auszeichnungen, Verbände, Fachgebiete, Präsentation, gesprochene Sprache, Link zur Website, konventioneller Bereich, Behandlungsangebot ohne Voranmeldung</p>	<p>3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung</p>
Zahlungsinformationen	<p>Profildaten des Arztes Zahlungsmittel, Honorar</p>	<p>3 Monate im Falle einer Vertragsbeendigung</p>
Verbindungsdaten (IP, logs, etc.)	keine	
Ortungsdaten	keine	

Besondere Kategorien personenbezogener Daten		
Kategorie der Daten	Beschreibung	Löschfrist
Daten über die rassische und ethnische Herkunft	keine	
Daten über die politische Meinung	keine	
Religion und Weltanschauung	keine	
Gewerkschaftszugehörigkeit	keine	
Genetische Daten	keine	
Biometrische Daten	keine	
Gesundheitsdaten	<p>Patientendaten : Grund für die Terminvereinbarung mit dem Arzt, Häufigkeit der vom Arzt durchgeführten Termine, Fachgebiet des Arztes, ggf. überweisender Arzt</p>	<p>Innerhalb des Patientenkontos: Löschung des Accounts auf Wunsch des Nutzers, Erinnerung an die Möglichkeit der Löschung seiner Daten nach 3 Jahren Inaktivität.</p> <p>Innerhalb des Arzt-Kontos: Die Terminhistorie wird 10 Jahre gespeichert. Die Daten werden 3 Monate nach Beendigung der Geschäftsbeziehung mit dem Arzt gelöscht</p>
Daten über das Sexualleben oder die sexuelle Orientierung		

Kreis der Betroffenen	
Kreis der Betroffenen 1	Patienten
Kreis der Betroffenen 2	Personal/Mitarbeiter des Arztes

Auftragnehmer, Unterauftragnehmer, Empfänger	
Auftragnehmer	Doctolib GmbH
Beschreibung	Plattformbetreiber
Adresse	Wilhelmstr. 118, Aufgang C
Datenschutzbeauftragter	Justine Bourdeu

E-Mail	datenschutz@doctolib.com
Unterauftragnehmer	AZ Network ; Coreye
Beschreibung	Hosting-Unternehmen