Vertrag zur Auftragsverarbeitung

gemäß Art. 28 DSGVO und Art. 9 des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG)

zwischen

dem Kunden, wie er im jeweiligen Auftrag bzw. im Kundenkonto bezeichnet ist

– nachfolgend „Auftraggeber“ –

und

Schreibagentur Wort & Werk UG (haftungsbeschränkt), Goethestraße 5a, 38489 Beetzendorf, vertreten durch die Geschäftsführer Christin Wladarz und Andreas Starke, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Stendal unter HRB 38270

– nachfolgend „Auftragnehmer“ –

Präambel

Der Auftragnehmer erbringt für den Auftraggeber Schreib- und Transkriptionsleistungen. Dabei verarbeitet er personenbezogene Daten im Auftrag des Auftraggebers. Dieser Vertrag regelt die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten beider Parteien. Er gilt für alle Aufträge, die der Auftraggeber dem Auftragnehmer erteilt, unabhängig davon, ob sie über den Kundenbereich, das Upload-Formular, per E-Mail oder auf anderem Weg erteilt werden.

§ 1 Gegenstand und Dauer

(1) Gegenstand des Vertrags ist die Erbringung der vom Auftraggeber im Einzelfall beauftragten Leistungen, insbesondere:

- Transkription von Diktaten, Gutachten und Gesprächsaufnahmen (Fachtranskription, Interviewtranskription),
- Aktenaufbereitung und Aktenzusammenfassungen,
- Korrektur und Endkontrolle von Texten sowie Formatierung nach Vorlage des Auftraggebers.

(2) Der Vertrag gilt auf unbestimmte Zeit. Er kann von jeder Partei mit einer Frist von einem Monat in Textform gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Die Pflichten aus diesem Vertrag gelten fort, solange der Auftragnehmer Daten des Auftraggebers verarbeitet.

§ 2 Art, Zweck und Umfang der Verarbeitung

(1) Die Verarbeitung umfasst das Entgegennehmen, Speichern, Anhören bzw. Lesen, Verschriftlichen, Zusammenfassen, Korrigieren, Formatieren, Zurückübermitteln und Löschen von Daten. Dabei werden teilweise KI-gestützte Dienste zur Spracherkennung und Textverarbeitung eingesetzt (siehe Anlage 1). Die Ergebnisse werden in jedem Fall von Menschen geprüft.

(2) Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich zum Zweck der Erbringung der beauftragten Leistungen.

(3) Art der Daten:

- Identifikations- und Kontaktdaten (z. B. Name, Anschrift, Geburtsdatum, Versicherungs- oder Fallnummern),

- Gesundheitsdaten (z. B. Diagnosen, Befunde, Anamnesen, Behandlungsverläufe); dies sind besondere Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DSGVO bzw. besonders schützenswerte Personendaten nach Art. 5 lit. c DSG,
- Angaben zu Beruf, Arbeitsfähigkeit, Versicherungsleistungen sowie zu sozialen und familiären Verhältnissen,
- Sprachaufnahmen,
- Kontaktdaten der Ansprechpersonen des Auftraggebers.

(4) Kreis der Betroffenen: Patientinnen und Patienten, Versicherte und begutachtete Personen, Interviewpartnerinnen und -partner, in den Unterlagen genannte Dritte (z. B. Ärztinnen und Ärzte, Angehörige) sowie Beschäftigte des Auftraggebers.

§ 3 Weisungen

(1) Der Auftragnehmer verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers. Als Weisung gelten der jeweilige Auftrag sowie die vom Auftraggeber hinterlegten Hinweise und Vorlagen. Weitere Weisungen erteilt der Auftraggeber in Textform; eine E-Mail genügt.

(2) Ist der Auftragnehmer gesetzlich zu einer anderen Verarbeitung verpflichtet, teilt er dies dem Auftraggeber vorher mit, soweit das Gesetz dies nicht verbietet.

(3) Ist der Auftragnehmer der Ansicht, dass eine Weisung gegen Datenschutzvorschriften verstößt, weist er den Auftraggeber unverzüglich darauf hin. Er darf die Ausführung der Weisung aussetzen, bis der Auftraggeber sie bestätigt oder ändert.

(4) Der Auftragnehmer verwendet die Daten nicht für eigene Zwecke und gibt sie nicht an Dritte weiter, soweit dies nicht in diesem Vertrag geregelt ist. Die Daten werden insbesondere nicht zum Training von KI-Modellen verwendet.

§ 4 Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis

(1) Der Auftragnehmer setzt nur Personen ein, die schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichtet und mit den Datenschutzvorschriften vertraut gemacht worden sind. Die Verpflichtung gilt über das Ende der Tätigkeit hinaus.

(2) Dem Auftragnehmer ist bekannt, dass der Auftraggeber in der Regel einem Berufsgeheimnis unterliegt (insbesondere § 203 des deutschen Strafgesetzbuchs bzw. Art. 321 des Schweizerischen Strafgesetzbuchs). Der Auftragnehmer und seine Mitarbeitenden wirken als mitwirkende Personen bzw. Hilfspersonen an der beruflichen Tätigkeit des Auftraggebers mit. Der Auftragnehmer verpflichtet alle Personen, die an der Verarbeitung mitwirken, ausdrücklich zur Geheimhaltung und belehrt sie über die strafrechtlichen Folgen einer Verletzung. Dies gilt auch für Unterauftragnehmer nach § 6.

§ 5 Technische und organisatorische Maßnahmen

(1) Der Auftragnehmer trifft die in Anlage 2 beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Art. 32 DSGVO bzw. Art. 8 DSG. Sie berücksichtigen insbesondere, dass Gesundheitsdaten verarbeitet werden.

(2) Der Auftragnehmer darf die Maßnahmen an den technischen Fortschritt anpassen. Das Schutzniveau darf dabei nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen dokumentiert er.

§ 6 Unterauftragnehmer

(1) Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz der in Anlage 1 genannten Unterauftragnehmer zu.

(2) Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber mindestens 14 Tage vorher in Textform, wenn er einen Unterauftragnehmer hinzuziehen oder ersetzen will. Der Auftraggeber kann der Änderung aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen. In diesem Fall können beide Parteien den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Die Frist betrifft nur Änderungen der in Anlage 1 genannten Dienstleister, nicht einzelne Aufträge.

(3) Der Auftragnehmer verpflichtet jeden Unterauftragnehmer vertraglich auf ein Schutzniveau, das diesem Vertrag entspricht.

(4) Freie Mitarbeitende arbeiten ausschließlich über das Mitarbeiterportal des Auftragnehmers. Sie sehen nur die ihnen zugewiesenen Aufträge. Sie sind vertraglich zur Einhaltung der Datenschutz- und Sicherheitsregeln des Auftragnehmers verpflichtet, auch für den Umgang mit heruntergeladenen Dateien. Neue freie Mitarbeitende fallen unter die in Anlage 1 genannte Gruppe und lösen keine Vorankündigung nach Abs. 2 aus, sofern sie vertraglich zu Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet sind.

(5) Keine Unterauftragsverhältnisse im Sinne dieses Vertrags sind Nebenleistungen ohne Zugriff auf die Daten des Auftraggebers, etwa Telekommunikation oder die Wartung von Hardware.

§ 7 Unterstützung des Auftraggebers

(1) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Beantwortung von Anfragen betroffener Personen (Auskunft, Berichtigung, Löschung usw.). Wendet sich eine betroffene Person direkt an den Auftragnehmer, leitet er die Anfrage unverzüglich an den Auftraggeber weiter.

(2) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber im erforderlichen Umfang bei der Einhaltung der Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO, insbesondere bei Datenschutz-Folgenabschätzungen.

§ 8 Meldung von Datenschutzverletzungen

(1) Der Auftragnehmer meldet dem Auftraggeber eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden nach Kenntnis.

(2) Die Meldung enthält, soweit bekannt, eine Beschreibung der Verletzung, die Art und ungefähre Zahl der betroffenen Personen und Datensätze, die wahrscheinlichen Folgen sowie die ergriffenen oder vorgeschlagenen Maßnahmen.

§ 9 Kontrollrechte

(1) Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anfrage alle Informationen zur Verfügung, die zum Nachweis der Einhaltung dieses Vertrags erforderlich sind.

(2) Der Auftraggeber kann sich nach rechtzeitiger Anmeldung, in der Regel 14 Tage im Voraus, während der üblichen Geschäftszeiten von der Einhaltung der Maßnahmen überzeugen. Er nimmt dabei Rücksicht auf den Geschäftsbetrieb des Auftragnehmers und auf die Vertraulichkeit der Daten anderer Kunden.

§ 10 Löschung und Rückgabe

(1) Ergebnisdateien stehen dem Auftraggeber nach Auslieferung 30 Tage im Kundenbereich zum Herunterladen bereit und werden danach automatisch gelöscht. Der Auftraggeber kann sie im Kundenbereich auch vorher selbst löschen.

(2) Eingangs- und Arbeitsdateien werden unverzüglich nach Erledigung des Auftrags gelöscht.

(3) Vom Auftraggeber hinterlegte Vorlagen und Hinweise werden gespeichert, bis der Auftraggeber sie löscht oder der Vertrag endet.

(4) Nach Ende des Vertrags löscht der Auftragnehmer alle Daten des Auftraggebers, soweit keine gesetzliche Pflicht zur Aufbewahrung besteht, und bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform. Datensicherungen des Hosting-Anbieters werden nach 30 Tagen überschrieben.

§ 11 Ort der Verarbeitung

(1) Die Daten werden auf dem Server des Auftragnehmers in der Schweiz gespeichert und verarbeitet. Einzelne Unterauftragnehmer verarbeiten Daten in Deutschland bzw. in Mitgliedstaaten der Europäischen Union (siehe Anlage 1). Die Schweiz und die EU erkennen sich gegenseitig ein angemessenes Datenschutzniveau zu.

(2) Eine Verarbeitung in anderen Ländern erfolgt nur, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO bzw. Art. 16 f. DSG erfüllt sind.

§ 12 Auftraggeber in der Schweiz

Hat der Auftraggeber seinen Sitz in der Schweiz, gilt für ihn das Schweizer Datenschutzgesetz (DSG). Die Regelungen dieses Vertrags gelten dann sinngemäß; Verweise auf die DSGVO sind als Verweise auf die entsprechenden Bestimmungen des DSG zu verstehen. Meldungen nach § 8 ermöglichen dem Auftraggeber insbesondere die Erfüllung seiner Pflichten nach Art. 24 DSG.

§ 13 Haftung

Die Haftung der Parteien richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach Art. 82 DSGVO.

§ 14 Ansprechpartner für den Datenschutz

Ansprechpartner des Auftragnehmers für alle Fragen zum Datenschutz sind die Geschäftsführer Christin Wladarz und Andreas Starke, erreichbar unter info@schreibagentur-ww.com.

§ 15 Schlussbestimmungen

(1) Dieser Vertrag geht in Fragen des Datenschutzes allen anderen Vereinbarungen zwischen den Parteien vor.

(2) Der Vertrag kann elektronisch abgeschlossen werden (Art. 28 Abs. 9 DSGVO), z. B. durch Bestätigung im Kundenbereich oder per E-Mail. Änderungen bedürfen der Textform.

(3) Sollte eine Bestimmung unwirksam sein, bleibt der übrige Vertrag wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine Regelung, die dem Zweck am nächsten kommt.

(4) Es gilt deutsches Recht; für Auftraggeber mit Sitz in der Schweiz gilt ergänzend das DSG. Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers, soweit gesetzlich zulässig.

Bei elektronischem Abschluss nach § 15 Abs. 2 ist keine Unterschrift erforderlich.

Ort, Datum, Unterschrift Auftraggeber		Ort, Datum, Unterschrift Auftragnehmer

Anlage 1 – Unterauftragnehmer

Der Auftraggeber stimmt dem Einsatz folgender Unterauftragnehmer zu:

Unternehmen	Anschrift	Leistung	Ort der Verarbeitung
Netqube AG (ServerNet)	Hauptstrasse 1 8586 Riedt bei Erlen Schweiz	Bereitstellung des Servers, auf dem alle Auftragsdaten gespeichert und verarbeitet werden: Upload, Kundenbereich, Mitarbeiterportal, Auftragsdatenbank, Dateiablage	Schweiz
Strato AG	Otto-Ostrowski-Straße 7 10249 Berlin Deutschland	Hosting der Website, E-Mail-Postfach und E-Mail-Versand	Deutschland
Celonis s.r.o. (Dienst „Make“)	Menclova 2538/2 180 00 Prag Tschechien	Automatisierung von Arbeitsabläufen; verarbeitet nur Auftragsdaten wie Name, E-Mail-Adresse, Betreff und Dateinamen, keine Dateiinhalte	EU
Microsoft Ireland Operations Ltd. (Dienst „Azure OpenAI“)	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown Dublin 18, Irland	KI-gestützte Textverarbeitung	Schweiz (Region „Switzerland North“)
OpenAI Ireland Ltd.	1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117–126 Sheriff Street Upper Dublin 1, Irland	KI-gestützte Spracherkennung	EU (Datenresidenz Europa)
Freie Mitarbeitende (Schreibkräfte)	Einzelpersonen, vertraglich zu Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet	Transkription, Korrektur und Endkontrolle	Deutschland

Anlage 2 – Technische und organisatorische Maßnahmen

1. Vertraulichkeit

- **Zutritt:** Der Server steht im Rechenzentrum der Netqube AG in der Schweiz und ist durch deren Zutrittsschutz gesichert.
- **Zugang:** Der Zugang zum Server ist nur der Geschäftsführung über eine verschlüsselte Fernverbindung mit persönlichem Passwort möglich.
- **Kundenbereich:** Jeder Kunde hat einen eigenen Zugang und sieht ausschließlich seine eigenen Aufträge. Passwörter werden nur verschlüsselt (als Hash) gespeichert. Ein von der Agentur vergebenes Startpasswort muss bei der ersten Anmeldung geändert werden.
- **Mitarbeiterportal:** Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat einen persönlichen Zugang und sieht nur die eigenen, zugewiesenen Aufträge.
- **Zugriffsrechte:** Zugangsdaten und Schlüssel für Datenbank und E-Mail-Versand liegen außerhalb des öffentlich erreichbaren Bereichs des Servers. Die Dateirechte auf dem Server sind auf das Notwendige beschränkt.
- **Trennung:** Jeder Auftrag wird in einem eigenen Ordner abgelegt. Abrechnungsunterlagen und Leistungsnachweise enthalten nur Auftragsnummern und Mengen, keine Betreffe oder Dateinamen.

2. Integrität

- **Übertragung:** Alle Übertragungen erfolgen verschlüsselt (HTTPS/TLS). Ergebnisse werden über den passwortgeschützten Kundenbereich bereitgestellt, nicht als E-Mail-Anhang. Benachrichtigungs-E-Mails enthalten keine Dateiinhalte.
- **Upload:** Das Upload-Formular ist passwortgeschützt bzw. nur nach Anmeldung im Kundenbereich erreichbar.
- **Nachvollziehbarkeit:** Für jeden Auftrag werden Eingang, Bearbeitungsstand und Auslieferung in der Auftragsdatenbank festgehalten. Löschungen durch Kunden werden protokolliert.

3. Verfügbarkeit und Belastbarkeit

- Der Server wird von der Netqube AG täglich gesichert und die Daten 30 Tage aufbewahrt.
- Der Server ist durch einen aktiven Virenschutz (Microsoft Defender) und die Windows-Firewall geschützt. Sicherheitsupdates des Betriebssystems werden regelmäßig und zeitnah installiert; eingesetzte Anwendungen werden bei Bedarf aktualisiert.
- Stromversorgung, Brandschutz und Klimatisierung gemäß den Standards des Rechenzentrums der Netqube AG.

4. Löschung

- Ergebnisdateien werden 30 Tage nach Auslieferung automatisch aus dem Kundenbereich gelöscht; Kunden können sie vorher selbst löschen.
- Eingangs- und Arbeitsdateien werden unverzüglich nach Erledigung des Auftrags gelöscht.

5. Organisation und Überprüfung

- Alle Mitarbeitenden und Unterauftragnehmer sind schriftlich zu Vertraulichkeit und Geheimhaltung verpflichtet (siehe § 4).
- Weisungen des Auftraggebers werden über den Auftrag, die hinterlegten Hinweise und Vorlagen sowie per E-Mail dokumentiert.

– Die Maßnahmen werden jährlich sowie bei wesentlichen Änderungen überprüft und angepasst.