



Datenschutzerklärung Idana-Praxissoftware

Als Anbieter der Idana-Dienste (bestehend aus „Idana“ und „Idana Flow“, wie in Ziffer 1 näher erläutert) und ihrer cloud-basierten Funktionen, die der Erfassung und Dokumentation von Patienteninformationen über medizinische Fragebögen, insbesondere für die Erhebung der Anamnese, dient, ist es für uns eine Selbstverständlichkeit, Ihre Persönlichkeitsrechte zu respektieren. Dies gilt auch für den Umgang mit personenbezogenen Daten bei Ihrer Nutzung der Idana-Dienste und ihrer cloud-basierten Funktionen. Deshalb handeln wir in Übereinstimmung mit dem geltenden Datenschutzrecht. Im Folgenden erfahren Sie, wie wir mit Ihren persönlichen Daten umgehen und insbesondere welche Daten wir zu welchen Zwecken verarbeiten und welche Rechte Ihnen dabei zustehen. Um Ihnen das Lesen dieser Datenschutzerklärung zu erleichtern, verwenden wir nachfolgend kurz den Begriff „Nutzerinformationen“, wenn es um Ihre personenbezogenen Daten geht, und kurz den Begriff „Idana-Dienste“, der auch die cloud-basierten Funktionen unserer Software Idana sowie Idana Flow mit umfasst.

1 Anwendungsbereich

1.1 Diese Datenschutzerklärung gilt für die Nutzung der Idana-Desktop-App, welche ein Teil der Idana-Dienste ist. Über die Idana-Desktop-App, die Sie auf Ihrem PC oder Mac installieren, können Sie mittels Software-as-a-Service die Funktionen unserer Software Idana nutzen, um Fragebögen für Patienten zu konfigurieren und zu verwalten, die Ergebnisse zu betrachten und zu speichern bzw. in Ihr Praxisverwaltungssystem zu übernehmen.

1.2 Diese Datenschutzerklärung gilt ebenfalls für die Nutzung von Idana Flow, einem KI-Dokumentationsassistenten und Teil der Idana-Dienste. Idana Flow ist über den Webbrowser unter <https://app.idanaflow.com> erreichbar.

1.3 Diese Datenschutzerklärung gilt auch für die Nutzung des Idana-Editors, welcher ebenso ein Teil der Idana-Dienste ist. Über den Idana-Editor, welcher über den Webbrowser unter <https://editor.idana.app> erreichbar ist, können Sie Ihre Fragebögen, die Sie Patienten bereitstellen können, konfigurieren und erstellen, solange Sie eine Nutzungslizenz für den Editor erworben haben.

1.4 Diese Datenschutzerklärung gilt weiterhin für die Nutzung des Idana-Kundenportals, welches ebenso ein Teil der Idana-Dienste ist. Über das Idana-Kundenportal, welches über den Webbrowser unter <https://account.idana.com> erreichbar ist, können Sie Nutzungslizenzen für die Idana-Dienste erwerben und verschiedene Einstellungen für Ihren Idana-Account und für Idana-Dienste verwalten.

1.5 Diese Datenschutzerklärung gilt ebenfalls für die Nutzung der webbasierten App Idana Aufklärung Pro, welche ebenso ein Teil der Idana-Dienste ist. Über Idana Aufklärung Pro, welche über den Webbrowser unter <https://aufklaerung.idana.com> erreichbar ist, können Sie die als Aufklärung deklarierten und von Patienten beantworteten Fragebögen einsehen und bearbeiten, solange Sie die notwendige Einstellung in der Idana Desktop App vorgenommen und eine Lizenz für *Idana Aufklärung* oder das Kombipaket *Idana Fragebögen und Aufklärung* erworben haben.

1.6 Diese Datenschutzerklärung gilt darüber hinaus auch für die Nutzung der Idana Bridge, welche ebenso ein Teil der Idana-Dienste ist. Über die Idana Bridge, die Sie als Dienst auf Ihrem PC oder Mac installieren, können Sie Fragebögen speichern oder in Ihr Praxisverwaltungssystem übertragen, solange Sie Funktionen verwenden, die die Einrichtung der Idana Bridge erfordern (wie z.B. die Idana Aufklärung Pro).

1.7 Diese Datenschutzerklärung gilt nicht für die Nutzung der Idana-Patienten-App. Für diese gilt eine gesonderte Datenschutzerklärung.

1.8 Verantwortlicher („Wir“) im Sinne der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist: Idana AG, Ellen-Gottlieb-Straße 19, 79106 Freiburg im Breisgau, Deutschland. kontakt@idana.com

2 Kontaktdaten zum Datenschutz

2.1 Wenn Sie die Ihnen zustehenden datenschutzrechtlichen Rechte geltend machen wollen, Fragen zu dieser Datenschutzerklärung oder unserem Datenschutzverhalten in den Idana-Dienste haben, wenden Sie sich bitte an uns. Die Kontaktdaten finden Sie vorstehend in Ziffer 1.8.

2.2 Unser externer Datenschutzbeauftragter ist:

Proliance GmbH
Dominik Fünkner
Leopoldstr. 21
80802 München
Telefon: +4989250039227
E-Mail: datenschutzbeauftragter@proliance.ai



3 Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Das grundlegende personenbezogene Datum ist Ihr Name. Daneben gelten aber beispielsweise auch Ihr Geschlecht, Ihr Geburtsdatum, Ihre Anschrift, Ihr Beruf, Ihre E-Mail-Adresse und IP-Adresse als personenbezogene Daten. Nicht personenbezogen sind hingegen solche Daten, mit denen die Ermittlung Ihrer tatsächlichen Identität unmöglich ist oder zumindest eines erheblichen Aufwands bedarf. Hierzu gehören beispielsweise die vorgenannten Informationen, wenn wir sie in anonymisierter Form erhalten und sie deshalb also gerade keiner natürlichen Person zuordnen können.

4 Sicherheit

4.1 Wir ergreifen technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten vor Gefahren bei Datenübertragungen sowie vor Kenntniserlangung durch Dritte. Diese werden jeweils dem aktuellen Stand der Technik entsprechend angepasst. Die Server- und Systemkomponenten und alle gespeicherten Daten werden ausschließlich in ISO-27001-zertifizierten Rechenzentren gespeichert.

4.2 Um Ihre Daten zu schützen, setzen wir auf die weltweit führenden Unternehmen im Bereich Hosting und Authentifizierung. Zur Auftragsverarbeitung haben wir Verträge abgeschlossen, die den Anforderungen der DSGVO entsprechen.

5 Bereitstellung Ihrer Daten

5.1 Für die Nutzung der Idana-Praxissoftware ist die Bereitstellung Ihrer Nutzerinformationen nicht gesetzlich vorgeschrieben.

5.2 Wenn Sie die Idana-Dienste für sich selbst nutzen (z.B. als selbstständige Ärztin oder Arzt), sind Sie nicht verpflichtet, personenbezogene Daten von sich bereitzustellen. Die Nutzung der Idana-Dienste erfolgt in diesem Fall rein freiwillig. Ohne Eingabe Ihrer Nutzerinformationen können Sie die Idana-Dienste jedoch nicht sinnvoll nutzen.

5.3 Wenn Sie die Idana-Dienste als Beschäftigte einer Praxis oder Klinik nutzen (z.B. als Angestellte oder Angestellter), kann sich für Sie aus Ihrem Beschäftigungsverhältnis (Arbeitsvertrag) eine vertragliche Pflicht zur Nutzung und damit zur Bereitstellung von personenbezogenen Daten ergeben. Stellen Sie in einem solchen Fall die Daten nicht bereit, kann dies zur ungenügenden Erfüllung Ihrer Beschäftigtenpflichten, die gegebenenfalls die Verwendung bereitgestellter Arbeitsmittel umfasst, sowie zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen.

6 Grundlagen der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

6.1 Wir verarbeiten Ihre Nutzerinformationen nur dann, wenn Sie uns diese von sich aus zur Verfügung stellen und dies gesetzlich erlaubt ist oder Sie eingewilligt haben. Die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten verwenden wir ausschließlich zu den in dieser Datenschutzerklärung mitgeteilten bzw. mit Ihnen ausdrücklich vereinbarten Zwecken.

6.2 Die von Ihnen in den Idana-Diensten bereitgestellten bzw. von uns erhobenen personenbezogenen Daten werden nicht für automatisierte Entscheidungsfindungen genutzt.

7 Verarbeitung von Nutzerinformationen mit den Idana-Diensten

7.1 Die Registrierung eines Benutzerkontos in den Idana-Diensten ist erforderlich, damit wir Ihnen Idana und Idana Flow als Software-as-a-Service gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung bereitstellen sowie Unterstützung bei Fehlfunktionen (Service und Support) bieten können. Bei der Registrierung werden folgende Nutzerinformationen von uns verarbeitet:

- E-Mail-Adresse, Bezeichnung der Praxis bzw. Institution, Adresse
- Datum und Uhrzeit der Registrierung

7.2 Für die Nutzung von Idana-Diensten nach einer eventuell in Anspruch genommenen Testphase ist der Abschluss eines kostenpflichtigen Abonnementvertrages notwendig, um Idana-Dienste als Software-as-a-Service gemäß der vereinbarten Leistungsbeschreibung nutzen zu können. Hierbei werden zusätzlich folgende Nutzerinformationen verarbeitet:

- Anzahl Idana-Lizenzen, Vertragsart
- Rechnungsadresse



- Zahlungsinformationen (Zahlungsadresse, Bankverbindung, Kreditkartennummer und sonstige für die Abrechnung relevante Informationen)
- Datum und Uhrzeit des Abschlusses des kostenpflichtigen Abonnementvertrages

7.3 Bei der Nutzung der Idana-Dienste werden die folgenden Nutzungsdaten verarbeitet:

- Beim Login: Zeitpunkt, IP-Adresse, Login-E-Mail, Browser, Gerät, Betriebssystem und Programmversion
- Bei der Erstellung eines Check-In-Codes oder einer neuen Erhebung von Patienteninformationen: Zeitpunkt, ausgewählte Fragebögen
- Alle Einstellungen, die Sie in der Software vornehmen, einschließlich Verzeichnisse
- Hostname des Computers und Benutzername des angemeldeten Benutzers
- Die personenbezogenen Bilder und Texte (z.B. Praxislogo und Willkommenstext), die Sie Ihren Patienten über die Idana-Patienten-App zur Verfügung stellen.
- Die angegebene Adresse unter Praxisstempel und die E-Mail-Adresse des Datenschutzbeauftragten
- Bei der Verwendung des Idana-Editors: Die von Ihnen programmierten Inhalte und Funktionen Ihrer Fragebögen, die Sie selbst steuern können.
- Bei der Verwendung von Idana Aufklärung Pro: Zeitstempel über die Interaktion mit den als Aufklärung deklarierten Fragebögen.
- Bei der Erstellung einer Unterschrift: Titel, Vorname, Nachname, Beschreibung der Tätigkeit, Datum der Erstellung, Unterschrift
- Beim Setzen der Unterschrift im Bericht: Datum und Uhrzeit, Anmerkung
- Bei der Nutzung von Idana Flow: Zeitpunkt, Dauer und Status von Aufzeichnungen und KI-Verarbeitungen zu Abrechnungs- und Fehleranalysezwecken (jedoch keine Audio-Inhalte, Transkripte oder KI-Zusammenfassungen, die ausschließlich nach Maßgabe der AVV verarbeitet werden), sowie Ihre spezifischen Konfigurationen/Einstellungen;
- Bei der Nutzung von Softwareprodukten Dritter, die Idana über API-Keys von Idana ansteuern und Ihre personenbezogenen Daten über Idana verarbeiten (z.B. Onlineterminkalender): Name, API-Key, Datum und Uhrzeit der Erstellung, Status
- Beim Auftreten von Fehlern: Zeitpunkt, Fehlerlog (exkl. Patientenbezogene Daten), Login-E-Mail, Browser, Gerät, Betriebssystem und Programmversion, ggf. Verzeichnisse
- Eingaben von Umfragen zu den Idana-Diensten und deren möglicher Entwicklungen sowie die Analyse der Kundenzufriedenheit.

7.4 Bei der Bearbeitung von Supportanfragen über die Support-Funktion in der Idana-Software, telefonisch oder auf anderem Weg verarbeiten wir die für die Bearbeitung erforderlichen Angaben. Hierzu gehören insbesondere Name, E-Mail-Adresse, gegebenenfalls Telefonnummer, Bezeichnung der Praxis bzw. Institution, Inhalt der Supportanfrage, Zeitpunkt der Anfrage, Bearbeitungsstatus, Kommunikation und Bearbeitungsvermerke sowie technische Informationen, soweit diese für die Bearbeitung erforderlich sind.

Bei der Nutzung des telefonischen Supports mit der KI-Assistentin MIA verarbeiten wir zusätzlich Zeitpunkt und Dauer des Anrufs, Status der Verbindung, Ihre aktive Auswahl im Sprachmenü, Audio-Aufzeichnung und Transkript.

8 Zwecke der Verarbeitung Ihrer Nutzerinformationen

Die Verarbeitung Ihrer Daten dient dem Zweck, Ihnen die Registrierung eines Benutzerkontos, den Abschluss eines kostenpflichtigen Abonnementvertrages sowie die Nutzung der Idana-Dienste (einschließlich Idana und Idana Flow) einschließlich Support, Bearbeitung von Supportanfragen, Fehlerberichtigung und technischer Stabilisierung zu ermöglichen. Soweit Sie den telefonischen Support mit der KI-Telefonassistentin MIA nutzen, dienen Aufzeichnung und Transkription der Bearbeitung Ihrer Supportanfrage sowie der nachgelagerten Prüfung durch unser Support-Team. Darüber hinaus verarbeiten wir Nutzerinformationen, um Sie über vertragsrelevante Änderungen und Produktneuheiten zu informieren (Bestandskunden-Mailings), sowie zu Abrechnungs- und Evaluationszwecken.

9 Rechtsgrundlagen für die Verarbeitung Ihrer Daten

9.1 Wenn Sie die Idana-Dienste für sich selbst nutzen (z.B. als selbständige Ärztin oder Arzt), ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO die Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei Sie sind, die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Nutzerinformationen.

9.2 Wenn Sie die Idana-Dienste als Beschäftigte einer Praxis oder Klinik nutzen (z.B. als Angestellte oder Angestellter), ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO unser berechtigtes Interesse, Ihnen die Nutzung der Idana-Dienste und ihrer cloud-basierten Funktionen zu ermöglichen, die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Nutzerinformationen.

9.3 Zusätzliche Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Nutzerinformationen ist gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO unser



berechtigtes Interesse, die Sicherheit unserer Systeme zu gewährleisten, diese gegen Missbrauch zu schützen, ihre Funktionen zu verbessern, Fehler zu analysieren und unsere Leistungen abzurechnen.

9.4 Soweit Sie uns Supportanfragen übermitteln, verarbeiten wir die hierfür erforderlichen personenbezogenen Daten zur Bearbeitung Ihrer Anfrage. Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Bearbeitung der Supportanfrage zur Durchführung des Vertrags erforderlich ist; ergänzend Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO aufgrund unseres berechtigten Interesses an einer effizienten und nachvollziehbaren Supportbearbeitung.

9.5 Soweit Telefongespräche im Rahmen des telefonischen Supports mit unserer KI-Telefonassistentin MIA aufgezeichnet und transkribiert werden, erfolgt dies auf Grundlage Ihrer vorherigen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Einwilligung erteilen Sie durch eine aktive Auswahl im Sprachmenü, bevor Sie mit MIA verbunden werden. Die Aufzeichnung und Transkription dienen der Bearbeitung Ihrer Supportanfrage sowie der nachgelagerten Prüfung durch unser Support-Team, insbesondere um unvollständig oder fehlerhaft verstandene Anliegen nachvollziehen und bearbeiten zu können. Sie können die Einwilligung verweigern, ohne dass die Nutzung der Idana-Dienste hierdurch eingeschränkt wird; in diesem Fall stehen Ihnen alternative Kontaktwege zur Verfügung, insbesondere die Support-Funktion in Ihrer Idana-Software oder die telefonische Verbindung mit einem Support-Mitarbeiter.

9.6 Die Rechtsgrundlage für den Versand von Produktinformationen und Updates an Bestandskunden (Bestandskunden Mailings) ist unser berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO) an der Direktwerbung in Verbindung mit § 7 Abs. 3 UWG.

10 Kategorien von Empfängern

10.1 Wir verkaufen Ihre personenbezogenen Daten nicht und geben sie nicht zu Werbezwecken an Dritte weiter. Eine Offenlegung oder Übermittlung personenbezogener Daten erfolgt nur, soweit dies zur Bereitstellung, zum Betrieb, zur Abrechnung, zur Wartung, zur Sicherheit oder zum Support der Idana-Dienste erforderlich ist, Sie eingewilligt haben oder wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Soweit Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Auftragsverarbeitungsvertrags nach Art. 28 DSGVO. Soweit Empfänger personenbezogene Daten als eigenständig Verantwortliche verarbeiten, erfolgt eine Übermittlung nur auf Grundlage einer hierfür einschlägigen Rechtsgrundlage.

10.2 Wir setzen Dienstleister ein, die uns bei der Bereitstellung, dem Betrieb und der Wartung unserer IT-Systeme und der Idana-Dienste unterstützen. Dazu gehören insbesondere Anbieter für Hosting, Authentifizierung, Zahlungsabwicklung, Rechnungsstellung, Support, Fehleranalyse, Produktanalyse, Kundenkommunikation und Automatisierung von Supportprozessen. Die jeweils eingesetzten Empfänger, Zwecke, Datenkategorien und Rollen werden nachfolgend näher beschrieben.

10.3 Einige der von uns eingesetzten Dienstleister haben ihren Sitz außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums oder gehören zu Unternehmensgruppen mit Gesellschaften in Drittländern. Soweit personenbezogene Daten an Empfänger außerhalb der EU bzw. des EWR übermittelt werden, stellen wir die Zulässigkeit der Übermittlung nach Kapitel V DSGVO sicher. Dies erfolgt je nach Empfänger auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der EU-Kommission, etwa des EU-U.S. Data Privacy Frameworks bei entsprechend zertifizierten US-Anbietern, oder auf Grundlage geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO, insbesondere der EU-Standardvertragsklauseln oder genehmigter Binding Corporate Rules. Soweit für den jeweiligen Dienst verfügbar und für den jeweiligen Zweck geeignet, konfigurieren wir die Dienste mit Speicherung in der Europäischen Union bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum.

10.4 Für das Hosting der Server-Infrastruktur der Idana-Dienste, insbesondere Backend, Datenbanken und Webservices, nutzen wir die Google Cloud Platform der Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland, als Auftragsverarbeiter. Verarbeitet werden hierbei insbesondere Nutzerinformationen nach Ziffer 7, soweit dies für Registrierung, Nutzung, Betrieb, Wartung und Sicherheit der Idana-Dienste erforderlich ist. Für Übermittlungen an Google oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Als Ort der Datenspeicherung ist die Europäische Union eingestellt. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://cloud.google.com/privacy/gdpr>

10.5 Für die Abwicklung von Zahlungen, insbesondere für Abonnements, Zusatzoptionen oder Dienstleistungen, nutzen wir Stripe. Je nach Verarbeitungskontext können hierbei Stripe Payments Europe, Ltd., 1 Grand Canal Street Lower, Grand Canal Dock, Dublin, D02 H210, Irland, sowie verbundene Stripe-Gesellschaften Empfänger personenbezogener Daten sein. Verarbeitet werden insbesondere Zahlungs- und Vertragsdaten nach Ziffer 7.2, soweit dies für Zahlungsabwicklung, Abrechnung, Betrugsprävention und regulatorische Pflichten erforderlich ist. Stripe verarbeitet personenbezogene Daten je nach Verarbeitungstätigkeit als Auftragsverarbeiter und/oder als eigenständig Verantwortlicher, insbesondere soweit Stripe Daten zur Erfüllung eigener gesetzlicher, regulatorischer oder sicherheitsbezogener Pflichten verarbeitet. Für Übermittlungen an Stripe oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die



in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://stripe.com/de/privacy-center/legal>

10.6 Für die Erstellung und den Versand von E-Rechnungen setzen wir den mit Stripe verknüpften Dienst MiracleSync der Flagship Apps GmbH, Erkrather Str. 401, 40231 Düsseldorf, Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein. Verarbeitet werden Rechnungsdaten wie Name, Anschrift und E-Mail-Adresse, soweit dies für Rechnungserstellung und Rechnungsversand erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.miraclesync.com/datenschutz>

10.7 Für die Verwaltung und Anzeige von In-App-Onboarding, geführter Navigation und Kundenumfragen verwenden wir Stonly der Stonly SAS, 43 Rue du Président Wilson, 92300 Levallois-Perret, Frankreich, als Auftragsverarbeiter. Verarbeitet werden insbesondere App-Versionsnummer, Registrierungsdatum, Idana-Account-ID, Idana-Client-ID, Geräte- und Browserinformationen, IP-Adresse sowie Inhalte, die Sie in Freitextfelder eingeben, soweit dies für Onboarding, Benutzerführung und Kundenumfragen erforderlich ist. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://stonly.com/privacy>

10.8 Zur Erfassung und Analyse technischer Fehlerberichte verwenden wir Sentry der Functional Software, Inc., 45 Fremont Street, 8th Floor, San Francisco, CA 94105, USA, als Auftragsverarbeiter. Verarbeitet werden technische Fehlerdaten wie Browser-Typ, Betriebssystem, Fehlerzeitpunkt und Stack Trace sowie zur Zuordnung zu Ihrem Account Ihre E-Mail-Adresse und Idana-Kunden-ID; IP-Adressen werden nicht an Sentry übermittelt. Für Übermittlungen an Sentry oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Als Ort der Datenspeicherung ist die Europäische Union eingestellt. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://sentry.io/privacy/> und <https://sentry.zendesk.com/hc/en-us/articles/25074658211227-Sentry-s-EU-Region-FAQ>

10.9 Für die Verwaltung der Anmeldekonto und die Authentifizierung mit Ihrem Idana-Zugang verwenden wir Auth0 by Okta der Okta, Inc., 100 First Street, 6th Floor, San Francisco, CA 94105, USA, als Auftragsverarbeiter. Verarbeitet werden Login- und Authentifizierungsdaten, soweit dies zur sicheren Anmeldung und Verwaltung Ihres Idana-Zugangs erforderlich ist. Für Übermittlungen an Okta oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.okta.com/de/privacy-policy/>

10.10 Für die Organisation und Bearbeitung von Supportanfragen, zum Beispiel per E-Mail oder über die Support-Funktion, setzen wir Zendesk der Zendesk, Inc., 989 Market Street, San Francisco, CA 94103, USA, als Auftragsverarbeiter ein. Verarbeitet werden Kontaktdaten wie Name und E-Mail-Adresse sowie der Inhalt Ihrer Supportanfrage, soweit dies für die Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist. Für Übermittlungen an Zendesk oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.zendesk.de/trust-center/#privacy>

10.11 Für die Verwaltung von Kundendaten sowie den Versand von Produktinformationen und vertragsrelevanten Mitteilungen nutzen wir HubSpot der HubSpot, Inc., Two Canal Park, Cambridge, MA 02141, USA, als CRM- und E-Mail-Dienstleister und als Auftragsverarbeiter. Verarbeitet werden Kontakt-, Vertrags-, Nutzungs- und Kommunikationsdaten, soweit dies für Kundenverwaltung, Bestandskundenkommunikation und vertragsrelevante Mitteilungen erforderlich ist. Für Übermittlungen an HubSpot oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Als Ort der Datenspeicherung ist die Europäische Union eingestellt, soweit dies für die von uns eingesetzten Funktionen verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://legal.hubspot.com/de/privacy-policy>

10.12 Wenn Sie über uns ein kostenpflichtiges Abonnement für Inhalte von Thieme Compliance abschließen, übermitteln wir die hierfür erforderlichen personenbezogenen Daten an die Georg Thieme Verlag KG, Oswald-Hesse-Straße 50, 70469 Stuttgart, Deutschland. Übermittelt werden insbesondere Name, Adresse, Anzahl der Standorte und lizenzierten Ärzte, Nutzungszahlen sowie gegebenenfalls Rechnungsdaten, soweit dies für Bestellung, Bereitstellung und Verwaltung des Abonnements erforderlich ist. Thieme verarbeitet diese Daten als eigenständig Verantwortlicher. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.thieme.de/datenschutz>

10.13 Zur Analyse des Nutzungsverhaltens in den Idana-Diensten und zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit verwenden wir PostHog der PostHog Inc., 2261 Market Street #4008, San Francisco, CA 94114, USA, als Auftragsverarbeiter. Wir nutzen PostHog im sogenannten Cookieless Mode; es werden keine Cookies auf Ihrem Endgerät gespeichert und keine IP-Adressen erfasst. Persönlich identifizierende Informationen wie Name oder E-Mail-Adresse werden nicht an PostHog übermittelt. Verarbeitet werden pseudonymisierte Nutzungsdaten, insbesondere besuchte Seiten und Interaktionen innerhalb der Software sowie technische Nutzungseigenschaften wie Abonnement-Status, App-Version und Betriebssystem, soweit dies für Produktanalyse und Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit erforderlich ist. Für Übermittlungen an PostHog oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Als Ort der Datenspeicherung ist die Europäische Union eingestellt. Wir speichern die Nutzungsdaten nur so lange, wie sie für die genannten Zwecke erforderlich sind; nähere Löschfristen richten sich nach unserem Löschkonzept. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://posthog.com/privacy>



10.14 Für die automatisierte Bearbeitung und Weiterleitung von Supportanfragen setzen wir n8n der n8n GmbH, Novalisstr. 10, 10115 Berlin, Deutschland, als Auftragsverarbeiter ein. Verarbeitet werden E-Mail-Adresse, Bezeichnung der Praxis bzw. Institution sowie der Inhalt der Supportanfrage, soweit dies für die Bearbeitung und Weiterleitung der Anfrage erforderlich ist. Als Ort der Datenspeicherung ist die Europäische Union eingestellt. Workflow-Ausführungsprotokolle werden für 30 Tage aufbewahrt und anschließend automatisch gelöscht. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://n8n.io/legal/privacy>

10.15 Für die telefonische Erstbearbeitung von Supportanfragen setzen wir die KI-Telefonassistentin MIA ein, die über Dienste von ElevenLabs, Inc., 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA, als Auftragsverarbeiter bereitgestellt wird. Vor der Verbindung mit MIA weisen wir im Sprachmenü darauf hin, dass das Gespräch mit MIA aufgezeichnet und transkribiert wird. Die Verbindung mit MIA erfolgt nur, wenn Sie der Aufzeichnung und Transkription durch eine aktive Auswahl im Sprachmenü zustimmen. Die Aufzeichnung und Transkription dienen der Bearbeitung Ihrer Supportanfrage sowie der nachgelagerten Prüfung durch unser Support-Team, insbesondere um unvollständig oder fehlerhaft verstandene Anliegen nachvollziehen und bearbeiten zu können. Wenn Sie keine Aufzeichnung und Transkription wünschen, können Sie alternative Kontaktwege nutzen, insbesondere die Support-Funktion in Ihrer Idana-Software oder die telefonische Verbindung mit einem Support-Mitarbeiter. Verarbeitet werden die in Ziffer 7.4 genannten Angaben, soweit dies für die telefonische Erstbearbeitung erforderlich ist. Audio-Aufzeichnungen und Transkripte werden für 90 Tage aufbewahrt und anschließend automatisch gelöscht. Eine biometrische Identifizierung anhand der Stimme findet nicht statt. Für Übermittlungen an ElevenLabs oder verbundene Unternehmen außerhalb der EU bzw. des EWR gelten die in Ziffer 10.3 genannten Schutzmechanismen. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://elevenlabs.io/privacy>

11 Speicherung und Löschung

11.1 Die Speicherung Ihrer Nutzerinformationen erfolgt grundsätzlich in den Rechenzentren, die wir für den Betrieb der Idana-Dienste nutzen. Soweit für einzelne Dienstleister oder Verarbeitungsvorgänge abweichende Speicherorte oder Drittlandbezüge bestehen, sind diese in Ziffer 10 beschrieben.

11.2 Die Nutzerinformationen werden gelöscht, sobald sie für die Nutzung der Idana-Dienste nicht mehr erforderlich sind oder wenn die Löschung durch den Nutzer beantragt wird. Kündigt ein Nutzer sein Benutzerkonto und reaktiviert es nicht innerhalb von sechs Monaten nach Ende des Vertragsverhältnisses, werden die Nutzerinformationen einschließlich der Registrierungsdaten gelöscht. Soweit im Rahmen der Idana-Dienste Patientendaten verarbeitet werden, erfolgt deren Löschung nach Maßgabe der jeweils geltenden Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Trotz des Eintritts der vorgenannten Ereignisse kann es erforderlich sein, bestimmte Nutzerinformationen noch für eine beschränkte Zeit weiter zu verarbeiten, um vertraglichen oder gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen (z.B. handels- oder steuerrechtlichen Aufbewahrungspflichten).

11.3 Soweit KI-Funktionen in Idana-Diensten Patientendaten verarbeiten, erfolgt dies im Rahmen der Auftragsverarbeitung (AVV). Die an die KI-Schnittstelle übermittelten Inhalte werden dort nur flüchtig (stateless) verarbeitet und nicht dauerhaft gespeichert. Bei Idana Flow werden Audio-Daten nicht dauerhaft gespeichert; das Verarbeitungsergebnis (Transkript und daraus erzeugte Dokumente) wird für maximal sieben Tage und ausschließlich Ende-zu-Ende-verschlüsselt (Zero-Knowledge) auf unserer Server-Infrastruktur gespeichert, ohne dass wir Zugriff auf die Klartextinhalte haben. Für alle KI-Verarbeitungen gilt, dass die übermittelten Daten nicht für das Training von KI-Modellen verwendet werden.

12 Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch und Datenübertragbarkeit

12.1 Sie haben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen das Recht, von uns Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zu erhalten, sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie auf Datenübertragbarkeit geltend zu machen. Die genauen Voraussetzungen, unter denen Ihnen die vorgenannten Rechte zustehen, entnehmen Sie bitte den Art. 15 bis 18 und 20 bis 22 DSGVO sowie den §§ 34, 35 und 37 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Wenn Sie eines oder mehrere der vorstehend genannten Rechte ausüben wollen, wenden Sie sich bitte ebenfalls an eine der in Ziffer 2 angegebenen Stellen.

12.2 Gesondert weisen wir Sie auf Ihr Widerspruchsrecht gemäß Art. 21 DSGVO hin. Danach haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Ihrer Daten, die wir aufgrund von Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO (Datenverarbeitung auf der Grundlage einer Interessenabwägung) vornehmen, Widerspruch einzulegen. Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmung gestütztes Profiling im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO; wir betreiben allerdings kein Profiling mit Ihren Daten. Legen Sie Widerspruch ein, werden wir Ihre Daten nicht mehr verarbeiten, es sei denn, wir können zwingende, schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen,



die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

12.3 Gesonderter Hinweis zum Widerspruchsrecht bei Direktwerbung: Erfolgt die Verarbeitung Ihrer Nutzerinformationen, um Direktwerbung zu betreiben (z.B. bei Bestandskunden-Mailings), so haben Sie gemäß Art. 21 Abs. 2 DSGVO das Recht, jederzeit Widerspruch gegen diese Verarbeitung einzulegen. Dies können Sie formlos, insbesondere durch einen Klick auf den "Abmelde-Link" in der jeweiligen E-Mail, erledigen.

12.4 Soweit eine Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung bleibt hiervon unberührt.

13 Beschwerderecht

Sie haben im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen das Recht, sich mit Beschwerden bezüglich des Datenschutzes an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Die für uns zuständige Aufsichtsbehörde ist der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg, Heilbronner Straße 35, 70191 Stuttgart, E-Mail: poststelle@lfdi.bwl.de. Unabhängig davon können Sie sich auch an eine andere zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.