



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)

1. ANWENDBARKEIT

Diese Datenverarbeitungsbedingungen für den UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX (Global) („**Datenverarbeitungsbedingungen**“) regeln die Verarbeitungstätigkeiten in Bezug auf personenbezogene Daten, die von bioMérieux oder seinen Unterauftragsverarbeitern für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden verarbeitet werden. Diese Datenverarbeitungsbedingungen umfassen jeglichen anwendbaren Anhang 1, der Informationen über die Verarbeitung und die Unterauftragsverarbeiter enthält.

2. DEFINITIONEN

Diese Bedingungen gelten entsprechend ihrer Definition für diese Datenverarbeitungsbedingungen, einschließlich aller anwendbaren Anhänge.

- 2.1 „**Anwendbares Recht**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.2 „**Anwendbare Bedingungen**“ bezeichnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle anwendbaren Zusatzbedingungen oder alle anderen anwendbaren zugrunde liegenden Vereinbarungen.
- 2.3 „**Verbundenes Unternehmen**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.4 „**Zusatzbedingungen**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.5 „**bioMérieux**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.6 „**bioMérieux-System**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.7 „**Datenverantwortlicher**“ hat dieselbe Bedeutung wie „Datenverantwortlicher“ gemäß der DSGVO oder wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in jeglichen anderen Datenschutzgesetzen.
- 2.8 „**Kunde**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.9 „**Bearbeitung von Kundenbeschwerden**“ bezeichnet die Aktivitäten, die zur Unterstützung der Kunden bei Beschwerden und Untersuchungen im Zusammenhang mit der Nutzung des bioMérieux-Systems durchgeführt werden.
- 2.10 „**Datenschutzgesetze**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.11 „**Betroffene Person**“ bezeichnet eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen. Dieser Begriff hat dieselbe Bedeutung wie „betroffene Person“ gemäß der DSGVO oder wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in den Datenschutzgesetzen, die in der anwendbaren Rechtsordnung gelten.
- 2.12 „**Auskunftsersuchen über personenbezogene Daten**“ ist eine Anfrage, die von einer betroffenen Person in Ausübung der ihr nach den geltenden Datenschutzgesetzen zustehenden Auskunftsrechte gestellt wird. Diese Rechte umfassen unter anderem den Zugang zu personenbezogenen Daten, die Berichtigung unrichtiger Daten, die Löschung (Recht auf Vergessenwerden), die Einschränkung der Verarbeitung, die Datenübertragbarkeit und das Recht auf Widerspruch gegen bestimmte Arten der Datenverarbeitung.
- 2.13 „**EU**“ bezeichnet die Europäische Union und ihre jeweiligen Mitgliedstaaten.
- 2.14 „**DSGVO**“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates von 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutzrichtlinie).
- 2.15 „**Allgemeine Geschäftsbedingungen**“ sind die Allgemeinen Wartungs- und Reparaturbedingungen von bioMérieux.
- 2.16 „**Patient**“ bezeichnet eine Person, die medizinische Versorgung oder Dienstleistungen vom Kunden anstrebt, erhält oder erhalten hat.
- 2.17 „**Personenbezogene Daten**“ hat die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Bedeutung.
- 2.18 „**Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten**“ hat dieselbe Bedeutung wie „Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten“ gemäß der DSGVO oder wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in den Datenschutzgesetzen der betreffenden Rechtsordnung.
- 2.19 „**Pseudonymisierte Daten**“ hat die in Anhang 1 festgelegte Bedeutung (sofern zutreffend).
- 2.20 „**Verarbeitung**“ hat dieselbe Bedeutung wie „Verarbeitung“ gemäß der DSGVO oder wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in den Datenschutzgesetzen der betreffenden Rechtsordnung. „**Verarbeitet**“ und „**verarbeiten**“ sind entsprechend auszulegen.
- 2.21 „**Verarbeiter**“ hat dieselbe Bedeutung wie „Verarbeiter“ gemäß der DSGVO oder wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in den Datenschutzgesetzen der betreffenden Rechtsordnung.
- 2.22 „**Unterauftragsverarbeiter**“ bezeichnet eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder sonstige Stelle, die vom Auftragsverarbeiter oder in dessen Namen ernannt wurde, um personenbezogene Daten im Auftrag des Datenverantwortlichen zu verarbeiten, oder hat die Bedeutung wie der gleichwertige oder entsprechende Begriff gemäß der Definition in jeglichen anderen anwendbaren Datenschutzgesetzen.

3. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

3.1 **Verantwortlichkeiten des Kunden.** Als Datenverantwortlicher leitet der Kunde die Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen und diesen Datenverarbeitungsbedingungen, was die Aussendung aller erforderlichen Mitteilungen oder die Einholung aller erforderlichen Einwilligungen sowie die Erlangung aller erforderlichen Rechte zur Nutzung und Offenlegung der personenbezogenen Daten umfasst, einschließlich der Festlegung der anwendbaren Rechtsgrundlagen, sofern anwendbar.

3.2 Kundenanweisungen.

- (a) bioMérieux und seine Unterauftragsverarbeiter verarbeiten personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit den dokumentierten Anweisungen des Kunden und nur, soweit dies zur Erfüllung der Verpflichtungen von bioMérieux gemäß den anwendbaren Bedingungen erforderlich ist. Der Kunde ist für die Übermittlung von Anweisungen an bioMérieux verantwortlich und erklärt sich damit einverstanden, dass diese Datenverarbeitungsbedingungen, die anwendbaren Bedingungen und alle anderen Anweisungen, die schriftlich zwischen dem Kunden und bioMérieux vereinbart wurden, die vollständigen Anweisungen des Kunden an bioMérieux bezüglich der Verarbeitung personenbezogener Daten darstellen. Zusätzliche oder alternative Anweisungen müssen zwischen dem Kunden und bioMérieux schriftlich vereinbart werden.



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)

- (b) Der Kunde hat zu allen Zeiten sicherzustellen, dass alle Anweisungen den Datenschutzgesetzen und diesen Datenverarbeitungsbedingungen entsprechen. Die Bestimmung, ob die Anweisungen des Kunden mit den Datenschutzgesetzen und diesen Datenverarbeitungsbedingungen konform sind, liegt nicht in der Verantwortung von bioMérieux oder seiner Unterauftragsverarbeiter. Wenn bioMérieux und/oder seine Unterauftragsverarbeiter jedoch der Ansicht sind, dass eine Kundenanweisung gegen geltende Datenschutzgesetze oder diese Datenverarbeitungsbedingungen verstößt, muss bioMérieux den Kunden so bald wie möglich darüber in Kenntnis setzen und ist nicht verpflichtet, eine nicht konforme Anweisung bis zu einer weiteren Erörterung mit dem Kunden zu befolgen.

3.3 Details zur Datenverarbeitung. Einzelheiten über den Gegenstand der Verarbeitung, deren Dauer, Art und Zweck sowie die Art der personenbezogenen Daten und der betroffenen Personen sind in Anhang 1 festgelegt.

3.4 Einhaltung der Datenschutzgesetze. Der Kunde und bioMérieux halten sich an ihre jeweiligen Verpflichtungen gemäß den Datenschutzgesetzen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Einhaltung der für einen Datenverantwortlichen geltenden Datenschutzgesetze in Bezug auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten, bevor er personenbezogene Daten an bioMérieux oder seine Unterauftragsverarbeiter weitergibt, übermittelt oder anderweitig verfügbar macht. Soweit die Datenschutzgesetze einschließlich etwaiger späterer Änderungen in ihrer jeweiligen Fassung dem Kunden und/oder bioMérieux in ihrer jeweiligen Rolle, wie in diesen Datenverarbeitungsbedingungen dargelegt, zusätzliche zwingende Verpflichtungen auferlegen, verpflichten sich der Kunde und bioMérieux, ihre jeweiligen zusätzlichen zwingenden Verpflichtungen einzuhalten.

4. UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

4.1 Einsatz von Unterauftragsverarbeitern.

- (a) Der Kunde willigt ein und erteilt bioMérieux eine allgemeine Genehmigung zur Verarbeitung personenbezogener Daten an oder durch bioMérieux verbundene Unternehmen und Unterauftragsverarbeiter, wie in Abschnitt 4.2 unten erwähnt, unter den folgenden Bedingungen:
 - (i) Der Kunde gewährt bioMérieux sowie seinen verbundenen Unternehmen und Unterauftragsverarbeitern Zugriff auf personenbezogene Daten nur für die strikten Zwecke dieser Datenverarbeitungsbedingungen, und
 - (ii) die personenbezogenen Daten sind auf die Pflichten von bioMérieux, seinen verbundenen Unternehmen und Unterauftragsverarbeitern im Rahmen dieser Datenverarbeitungsbedingungen beschränkt.
- (b) bioMérieux kann mit der allgemeinen schriftlichen Genehmigung des Kunden Unterauftragsverarbeiter einsetzen. Der Kunde bevollmächtigt bioMérieux, Unterauftragsverarbeiter zur Verarbeitung personenbezogener Daten in Verbindung mit den anwendbaren Bedingungen zu bestellen und einzusetzen, wobei jedoch bioMérieux mit jedem Unterauftragsverarbeiter einen schriftlichen Vertrag schließt, der Verpflichtungen auferlegt, die: (a) einschlägig für die von den Unterauftragsverarbeitern zu erbringenden Dienstleistungen und (b) im Wesentlichen ähnlich den Rechten und/oder Pflichten sind, die bioMérieux gemäß diesen Datenverarbeitungsbedingungen auferlegt werden.
- (c) bioMérieux stellt sicher, dass der Unterauftragsverarbeiter Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegt, die die Verarbeitung personenbezogener Daten auf seine Mitarbeiter oder seine Auftragnehmer und seine eigenen Unterauftragsverarbeiter beschränken, die davon Kenntnis haben müssen und die Vertraulichkeitsverpflichtungen unterworfen sind, die nicht weniger streng sind als die in diesen Datenverarbeitungsbedingungen oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen dargelegten.
- (d) Wenn ein Unterauftragsverarbeiter seinen oben genannten Datenschutzverpflichtungen nicht nachkommt, haftet bioMérieux dem Kunden gegenüber für die Erfüllung der Verpflichtungen des Unterauftragsverarbeiters, vorbehaltlich aller geltenden Haftungsbeschränkungen in den anwendbaren Bedingungen.
- (e) bioMérieux verpflichtet jeden Unterauftragsverarbeiter, den globalen Datenschutzbeauftragten von bioMérieux unverzüglich zu benachrichtigen, (i) wenn eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eintritt oder (ii) wenn er von einer natürlichen oder juristischen Person aufgefordert wird, Maßnahmen zu ergreifen, die gegen Datenschutzgesetze oder diese Datenverarbeitungsbedingungen verstoßen könnten.

4.2 Liste der Unterauftragsverarbeiter.

- (a) Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass bioMérieux den Kunden über seine Unterauftragsverarbeiter und deren Aktualisierungen über die Liste der Unterauftragsverarbeiter informiert, die im entsprechenden Anhang 1 zu diesen Datenverarbeitungsbedingungen aufgeführt ist.
- (b) Soweit dies nach den Datenschutzgesetzen zulässig ist, kann der Kunde in angemessener Weise gegen jede Änderung bezüglich der Hinzufügung oder des Austauschs von Unterauftragsverarbeitern Einspruch erheben. Ein solcher Einspruch muss schriftlich erfolgen, indem der Kunde eine E-Mail an den Datenschutzbeauftragten von bioMérieux unter privacyofficer@biomerieux.com sendet. Der Einspruch muss innerhalb von 10 Tagen nach Absendung der Mitteilung erfolgen. Im Falle eines Widerspruchs wird bioMérieux Informationen zur Verfügung stellen, um diese Widersprüche zu beseitigen. Hält der Kunde seinen Widerspruch aufrecht, vereinbaren die Parteien, sich zu treffen und nach Treu und Glauben über die Fortsetzung ihrer Vertragsbeziehung zu verhandeln.

5. GRENZÜBERSCHREITENDE DATENÜBERMITTLUNG

5.1 Übermittlung personenbezogener Daten aus Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Drittländer. Wenn verbundene Unternehmen und/oder Unterauftragsverarbeiter von bioMérieux außerhalb der EU (und/oder Island, Liechtenstein und Norwegen, die Mitglieder des EWR sind) ansässig sind, wird der Zugriff auf die personenbezogenen Daten nur solchen verbundenen Unternehmen und/oder Unterauftragsverarbeitern gewährt, für die das Empfängerland:

- (a) ein angemessenes Schutzniveau im Sinne von Artikel 45 der DSGVO bietet.
- (b) Andernfalls gelten folgende Bedingungen: Vor einer solchen Ausfuhr in Drittländer, die kein angemessenes Datenschutzniveau bieten (auch bei der Weiterleitung):
 - (i) führt der Exporteur der personenbezogenen Daten gegebenenfalls eine Folgenabschätzung für die Übermittlung („TIA“, Transfer Impact Assessment) durch, um sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten (und die betroffenen Personen) weiterhin nach dem erforderlichen Standard geschützt sind, und gibt die Folgenabschätzung an die ersuchende Partei weiter, und
 - (ii) wenden der Importeur und der Exporteur der personenbezogenen Daten (gemäß der Bedeutung dieser Ausdrücke im europäischen Recht) die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission („SCC“, Standard Contractual Clauses) an.
- (c) Wenn bioMérieux der Exporteur der personenbezogenen Daten ist, führt bioMérieux vor jeder Übertragung dieser Daten eine TIA beim Importeur (verbundenen Unternehmen oder Unterauftragsverarbeiter von Dritten) durch.



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)

- (d) bioMérieux wird alle Verpflichtungen des Auftragsverarbeiters einhalten, die in den Standardvertragsklauseln (SCCs) von Modul 1 (Datenverantwortlicher an Auftragsverarbeiter) und/oder Modul 3 (Auftragsverarbeiter an Auftragsverarbeiter) festgelegt sind, die als Grundlage für die Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb der EU/EWR gemäß der DSGVO verwendet werden.
- (e) Für den Fall, dass einer der oben genannten Übertragungsmechanismen von einem Gericht oder einer anderen zuständigen Behörde für ungültig erklärt wird, erklären sich der Kunde und bioMérieux damit einverstanden, alle erforderlichen Schritte zu unternehmen, um einen alternativen Übertragungsmechanismus einzurichten, der nach den Datenschutzgesetzen und -vorschriften zulässig ist.

5.2 Übermittlung personenbezogener Daten aus Ländern außerhalb des EWR in andere Länder. Für andere Rechtsordnungen als die der EU/EWR wird bioMérieux keine personenbezogenen Daten außerhalb der Rechtsordnung, aus der die personenbezogenen Daten stammen, übermitteln, es sei denn, eine solche Übermittlung ist nach den geltenden Datenschutzgesetzen zulässig oder wird vom Kunden angewiesen.

6. VERLETZUNG DES SCHUTZES PERSONENBEZOGENER DATEN

In Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen wird bioMérieux den Kunden unverzüglich benachrichtigen, nachdem es von einer Sicherheitsverletzung Kenntnis erlangt hat, die zur zufälligen oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Veränderung, zur unbefugten Weitergabe oder zum Zugriff auf übermittelte, gespeicherte oder anderweitig verarbeitete personenbezogene Daten führt. Unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der zur Verfügung stehenden Informationen wird bioMérieux dem Kunden die erforderliche Zusammenarbeit und Unterstützung gewähren, um die Auswirkungen eines solchen Verstoßes abzumildern und etwaigen Meldepflichten nachzukommen, die in Bezug auf einen solchen Verstoß bestehen.

Wenn es nicht möglich ist, die Informationen gleichzeitig zu übermitteln, können die Informationen ohne unangemessene Verzögerung schrittweise bereitgestellt werden.

7. LÖSCHUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Als Datenverantwortlicher löscht bioMérieux alle personenbezogenen Daten des Kunden bei Beendigung oder Ablauf der anwendbaren Bedingungen, wie in Anhang 1 beschrieben, es sei denn, das anwendbare Recht schreibt etwas anderes vor. Soweit ein anwendbares Recht oder eine Vereinbarung zwischen bioMérieux und dem Kunden die Aufbewahrung solcher personenbezogenen Daten vorschreibt, gelten die Bestimmungen dieser Datenverarbeitungsbedingungen weiterhin für die aufbewahrten personenbezogenen Daten.

8. ZUSAMMENARBEIT

8.1 Auskunftersuchen über personenbezogene Daten. Soweit gemäß den Datenschutzgesetzen erforderlich, unterstützt bioMérieux den Kunden dabei, den betroffenen Personen Zugriff auf ihre personenbezogenen Daten zu gewähren und ihnen die Möglichkeit zu geben, Auskunftersuchen über personenbezogene Daten zu stellen, soweit die betroffene Person dies gemäß den Datenschutzgesetzen tun kann. bioMérieux benachrichtigt den Kunden unverzüglich über jedes erhaltene Auskunftersuchen über personenbezogene Daten. Die Parteien vereinbaren, dass solche Anfragen in Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Teams von bioMérieux und dem Kunden bearbeitet werden. Sofern nicht anderweitig schriftlich vereinbart, ist der Kunde allein für die Beantwortung solcher Auskunftersuchen über personenbezogene Daten verantwortlich. bioMérieux behält sich das Recht vor, dem Kunden diese Unterstützung in Rechnung zu stellen, wenn die Kosten für die Unterstützung einen Nominalbetrag überschreiten.

8.2 Datenschutz-Folgenabschätzungen und vorherige Konsultation. Soweit es die Datenschutzgesetze erfordern und unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der verfügbaren Informationen, wird bioMérieux den Kunden in angemessener Weise unterstützen (a) bei der Durchführung einer Datenschutz-Folgenabschätzung in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten durch bioMérieux oder (b) als Teil der erforderlichen vorherigen Konsultation(en) mit Aufsichtsbehörden.

9. NACHWEIS DER EINHALTUNG

bioMérieux stellt dem Kunden auf angemessene vorherige schriftliche Anfrage des Kunden die Informationen zur Verfügung, die vernünftigerweise erforderlich sind, um die Einhaltung durch bioMérieux und gegebenenfalls durch den/die relevanten Unterauftragsverarbeiter seiner Verpflichtungen gemäß den Datenschutzgesetzen und diesen Datenverarbeitungsbedingungen nachzuweisen. bioMérieux ermöglicht und unterstützt den Kunden bei Audits, Überprüfungen oder Inspektionen, die von einer Datenschutzbehörde oder einer ähnlichen Aufsichtsbehörde durchgeführt werden, soweit die Unterstützung durch bioMérieux nach den Datenschutzgesetzen erforderlich ist und zu einvernehmlichen Bedingungen, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben. bioMérieux behält sich das Recht vor, dem Kunden diese Unterstützung in Rechnung zu stellen, wenn die Kosten für die Unterstützung einen Nominalbetrag überschreiten.

10. MASSNAHMEN ZUR INFORMATIONSSICHERHEIT

10.1 Technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen.

- (a) bioMérieux unterstützt den Kunden bei der Erfüllung seiner eigenen Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der bioMérieux zur Verfügung stehenden Informationen.
- (b) bioMérieux verpflichtet sich, von Anfang des Betriebs an geeignete Geräte und Sicherheitsverfahren einzurichten, um die Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit und Rückverfolgbarkeit personenbezogener Daten zu gewährleisten.
- (c) Unter Berücksichtigung der Branchenstandards, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, des Kontexts und der Zwecke der Verarbeitung sowie aller anderen relevanten Umstände im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten auf den Systemen des Auftragsverarbeiters ergreift bioMérieux geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, um sicherzustellen, dass die Sicherheit, Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Rückverfolgbarkeit der an der Verarbeitung personenbezogener Daten beteiligten Systeme dem Risiko dieser personenbezogenen Daten angemessen sind. Auf Verlangen des Kunden wird bioMérieux diese Maßnahmen schriftlich erläutern.
- (d) bioMérieux muss mindestens die folgenden Sicherheitsmaßnahmen ergreifen:
 - (i) **Physische Zugriffskontrollen:** bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um zu verhindern, dass Unbefugte Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten.
 - (ii) **Systemzugriffskontrollen:** bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um zu verhindern, dass personenbezogene Daten unbefugt verwendet werden. Diese Kontrollen hängen von der Art der Verarbeitung ab und können unter anderem passwortgeschützte Einzelkonten, Passwortrichtlinien, elektronische oder Multifaktor-Authentifizierungsmethoden, Prüfpfade und Rückverfolgungsmechanismen umfassen.



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)

- (iii) **Datenzugriffskontrollen:** bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass nur ordnungsgemäß befugte Mitarbeiter auf personenbezogene Daten zugreifen und diese verwalten können, dass der Zugriff auf Datenbankabfragen kontrolliert wird und dass Zugriffsrechte für Anwendungen festgelegt und durchgesetzt werden, um zu gewährleisten, dass Mitarbeiter, die berechtigt sind, ein Verarbeitungssystem zu nutzen, nur auf personenbezogene Daten zugreifen können, für die sie eine Zugriffsberechtigung haben, und dass personenbezogene Daten im Verlauf der Verarbeitung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können. bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um eine Zugriffsrichtlinie zu implementieren, nach der der Zugriff auf Systemumgebungen, personenbezogene Daten und andere Daten auf autorisiertes Personal beschränkt ist.
- (iv) **Übermittlungskontrollen:** bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten während der Übermittlung nicht unbefugt gelesen, kopiert, geändert oder gelöscht werden können. Zu diesen Kontrollen gehört die Verschlüsselung der Datenübertragung mit 128-Bit-Schlüsseln für die symmetrische Verschlüsselung oder mit der jeweils aktuellen, aber nicht weniger sicheren Verschlüsselung gemäß Branchenstandard.
- (v) **Eingabekontrollen:** bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um vor unbefugter Einbindung, Veränderung oder Löschung personenbezogener Daten in Datenbanken zu schützen. bioMérieux hat angemessene Maßnahmen ergriffen, um sicherzustellen, dass die Quelle der personenbezogenen Daten zum Zeitpunkt der Erfassung personenbezogener Daten unter der Kontrolle des Kunden steht und dass personenbezogene Daten, die in bioMérieux-Datenbanken exportiert werden, durch eine sichere und verschlüsselte Dateiübertragung vom Kunden an bioMérieux verwaltet werden.
- (e) bioMérieux wird in regelmäßigen Abständen:
 - (i) die Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen, Kontrollen, Systeme und Verfahren testen und überwachen, und
 - (ii) Mit angemessenem Aufwand vorhersehbare interne und externe Risiken für die Sicherheit, Vertraulichkeit und Integrität personenbezogener Daten identifizieren und dafür sorgen, dass diese Risiken angegangen werden.

10.2 Beschränkter Zugriff. bioMérieux stellt sicher, dass die zum Zugriff und/oder zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten berechtigten Personen:

- (a) sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Geheimhaltungspflicht unterliegen;
- (b) nur auf dokumentierte Anweisungen hin personenbezogene Daten verarbeiten, es sei denn, dies ist nach anwendbarem Recht erforderlich, und
- (c) eine angemessene Schulung über ihre Verantwortlichkeiten erhalten haben, insbesondere in Bezug auf Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen.

10.3 Gemeinsame Nutzung von Daten. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die von bioMérieux zur Verfügung gestellten Tools zu nutzen, um personenbezogene Daten mit bioMérieux oder seinen Unterauftragsverarbeitern auszutauschen. Beabsichtigt der Kunde, ein anderes Tool zu verwenden, muss er sicherstellen, dass das Tool dem anwendbaren Recht entspricht und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Sicherheitsniveaus ergreifen.



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)



UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN BEI BIOMÉRIEUX

Datenverarbeitungsbedingungen (Global)

UMGANG MIT KUNDENBESCHWERDEN – ANGABEN ZUR DATENVERARBEITUNG UND ZU DEN UNTERAUFTRAGSVERARBEITERN

1. ANGABEN ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

Art und Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten	Die Verarbeitung, die für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden erforderlich ist, umfasst unter anderem den Zugriff, die Manipulation, die Vervielfältigung, den Export, die Änderung, die Speicherung und die Anzeige der erforderlichen personenbezogenen Daten.
Datenverantwortlicher	Kunde
Datenverarbeiter	bioMérieux
Betroffene Personen	Kunde Patienten (nur klinische Kunden)
Verantwortlich für Mitteilungen, die Einholung der Einwilligung und/oder die Formulierung der Rechtsgrundlage	Kunde
Verarbeitete Datenelemente personenbezogene	<p>bioMérieux verarbeitet die notwendigen personenbezogenen Daten, die von bioMérieux oder dem Kunden gespeichert werden, um die Anfrage des Kunden zu bearbeiten. Diese Daten können je nach bioMérieux System die folgenden Kategorien personenbezogener Daten umfassen:</p> <p><u>Kunde:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Informationen zur Beschäftigung:</u> Unternehmen, digitale Signatur, Stellenbezeichnung, Bürostandort, unternehmensbezogene Informationen (Management, Abteilung...), berufliche E-Mail-Adresse, berufliche Telefonnummer - <u>Browsing-Informationen:</u> Ereignisprotokolle, IP-Adresse, Benutzername/Benutzer-ID - <u>Personenbezogene Identifikation:</u> Vorname, Nachname, Unterschrift <p><u>Patient (nur klinische Kunden):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Personenbezogene Identifikation:</u> Alter, Land, Geburtsdatum, Sterbedatum, Vorname, Geschlecht, Größe/Gewicht, Nachname, ethnische Zugehörigkeit - <u>Gesundheitsbezogene Informationen:</u> Patienteninformationen (Proben-ID, Patienten-ID, klinische Daten...)
Dauer der Verarbeitung	<p>Die Verarbeitung personenbezogener Daten wird für den Zeitraum fortgesetzt, der zur Erfüllung der Anforderungen des Kunden erforderlich ist, und darf in keinem Fall 120 Tage ab der Erstellung der Datei im System auf Antrag des Kunden überschreiten.</p> <p>Nach Ablauf dieser Frist werden die personenbezogenen Daten gelöscht.</p> <p>Kann diese Frist nicht eingehalten werden, informiert bioMérieux den Kunden, um dessen Zustimmung einzuholen.</p>

2. LISTE DER UNTERAUFTRAGSVERARBEITER

Eine Liste der Unterauftragsverarbeiter für den Umgang mit Kundenbeschwerden finden Sie [hier](#).