Anlage 3

Lösch- und Aufbewahrungskonzept

Stand: Version 1.3 (15. November 2026)

Diese Anlage beschreibt die Grundsätze zur Löschung, Aufbewahrung und Rückgabe personenbezogener Daten, die im Rahmen der Nutzung der DentaTool-Plattform verarbeitet werden.

Die Regelungen ergänzen die Bestimmungen des Auftragsverarbeitungsvertrages.

1. Grundsatz der Datenlöschung

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich für die Dauer des zwischen den Parteien bestehenden Vertragsverhältnisses oder solange eine gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung besteht.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses werden personenbezogene Daten entsprechend den nachfolgenden Regelungen gelöscht oder anonymisiert, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

2. Rückgabe der Daten

Vor der endgültigen Löschung erhält der Auftraggeber auf Wunsch Gelegenheit, seine innerhalb der DentaTool-Plattform gespeicherten Daten über die bereitgestellten Exportfunktionen oder in einem geeigneten maschinenlesbaren Format zu exportieren.

Ein Anspruch auf Herausgabe von Quellcode, Datenbankschemata, internen Systemkonfigurationen oder sonstigen Geschäftsgeheimnissen des Auftragnehmers besteht nicht.

3. Löschung produktiver Daten

Nach Vertragsbeendigung werden die produktiven Daten des Auftraggebers grundsätzlich rund 30 Kalendertage nach Vertragsende gelöscht, sofern

- keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht,
- keine berechtigten Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis mehr geltend gemacht werden können und
- der Auftraggeber keine abweichende Weisung erteilt hat.

Die Löschung umfasst sämtliche personenbezogenen Daten des jeweiligen Mandanten einschließlich der zugehörigen Dokumente und Dateianhänge.

4. Datensicherungen (Backups)

Zur Gewährleistung der Systemsicherheit erstellt der Auftragnehmer regelmäßig Datensicherungen.

Diese Datensicherungen dienen ausschließlich

- der Wiederherstellung nach technischen Störungen,
- der Absicherung gegen Datenverlust sowie
- der Sicherstellung der Betriebsfähigkeit der Plattform.

Datensicherungen werden rund 30 Tage vorgehalten und danach automatisch gelöscht. Daten aus gelöschten Unterhaltungen oder gelöschten Mandanten verschwinden damit rund 30 Tage nach der

Löschung auch aus den Sicherungen.

Eine gezielte Löschung einzelner Datensätze aus bestehenden Datensicherungen erfolgt grundsätzlich nicht.

Personenbezogene Daten werden spätestens mit der regulären Überschreibung der jeweiligen Datensicherung endgültig entfernt.

Datensicherungen werden nicht produktiv genutzt und ausschließlich im Rahmen technischer Wiederherstellungsverfahren verarbeitet.

5. Protokolldaten

System- und Sicherheitsprotokolle werden ausschließlich zur Gewährleistung des sicheren Betriebs der Plattform verarbeitet.

Hierzu zählen insbesondere

- Anmeldeprotokolle,
- Fehlermeldungen,
- Sicherheitsereignisse,
- technische Betriebsprotokolle.

Protokolldaten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Gewährleistung der Informationssicherheit, Fehleranalyse oder zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist.

6. Supportdaten

Personenbezogene Daten, die im Rahmen von Supportanfragen verarbeitet werden, werden nur für die Bearbeitung der jeweiligen Anfrage sowie für eine angemessene Dokumentation der Supportleistung gespeichert.

Nach Wegfall des jeweiligen Zwecks werden diese Daten gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

7. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen, werden die betreffenden Daten bis zum Ablauf der jeweiligen Fristen ausschließlich zu diesem Zweck aufbewahrt.

Während dieser Zeit erfolgt keine Verarbeitung zu anderen Zwecken.

Nach Ablauf der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist werden die Daten gelöscht.

8. Anonymisierung

Soweit eine vollständige Löschung technisch oder rechtlich nicht möglich oder unverhältnismäßig ist, können personenbezogene Daten anonymisiert werden.

Die Anonymisierung erfolgt so, dass ein Personenbezug dauerhaft ausgeschlossen ist.

Anonymisierte Daten gelten nicht mehr als personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO.

9. Nachweis der Löschung

Der Auftragnehmer dokumentiert Löschvorgänge im erforderlichen Umfang.

Über die Löschung eines Mandanten führt der Auftragnehmer ein Löschprotokoll mit Zeitpunkt und Zählern; es enthält keine Inhalte der gelöschten Daten.

Auf Wunsch des Auftraggebers bestätigt der Auftragnehmer die Löschung personenbezogener Daten in geeigneter Form.

10. Regelmäßige Überprüfung

Der Auftragnehmer überprüft dieses Lösch- und Aufbewahrungskonzept regelmäßig und passt es bei technischen oder rechtlichen Änderungen an.

11. KI-Assistenten (Amazon Bedrock)

Für die KI-Funktionen (Web-Assistent und KI-Auftragszettelerfassung) gelten zusätzlich folgende Fristen:

- **Unterhaltungen des Web-Assistenten** (Nachrichten, Tool-Zeilen und Dokumente) werden nach der vom Auftraggeber gewählten Frist gelöscht: 7 Tage (Standard), 30 Tage oder 12 Monate seit der letzten Nachricht. Die Löschung erfolgt durch einen täglichen automatischen Lauf. Aufträge und am Auftrag abgelegte Dateien bleiben bestehen.
- **Anfragen und Antworten beim Modellanbieter** werden nicht gespeichert (Aufbewahrungsmodus „keine Aufbewahrung“, Protokollierung der Modellaufrufe ausgeschaltet).
- **Auftragszettel-Scans, bestätigt:** Original und erkannte Daten werden wie der zugehörige Auftrag aufbewahrt; das Bild wird am Auftrag abgelegt.
- **Auftragszettel-Scans, nicht bestätigt:** Es gibt keine automatische Löschfrist. Original und erkannte Daten verbleiben bis zur Löschung durch den Auftraggeber oder bis zur Löschung des Mandanten.
- **Testphase ohne Vertrag:** Die im Test verarbeiteten Daten werden rund 30 Tage nach dem Ende der Testphase gelöscht, einschließlich der KI-Unterhaltungen und Auftragszettel-Scans.

12. Versand von E-Mails

Bei Lettermint (Anlage 2, Nr. 5) werden Nachrichteninhalte, Anhänge, Empfängeradressen und Nachrichtenmetadaten grundsätzlich 28 Tage nach Erstellung der Nachricht aufbewahrt, soweit im Dienst keine andere Frist konfiguriert ist. Zustellereignisse und daraus gebildete Auswertungssummen werden nach Angaben des Anbieters höchstens 90 Tage aufbewahrt; Restkopien können nach der Löschung aus aktiven Systemen bis zu 14 Tage in verschlüsselten und zugriffsbeschränkten Sicherungen verbleiben (Data Processing Agreement, Ziff. 3.1 und 11.5, Fassung vom 9. Oktober 2026). Öffnungs- und Klicktracking werden für den transaktionalen Versand nicht eingesetzt.

Das lokale E-Mail-Protokoll in DentaTool ist hiervon getrennt. Es speichert die zur Zuordnung und Zustellanzeige erforderlichen Angaben, insbesondere Empfänger, Betreff, Nachrichtenkennung, Status und Ereigniszeit. Für diese Protokolle besteht derzeit keine automatische zeitbasierte Löschfrist; sie werden spätestens mit der Löschung des Mandanten entfernt. Vollständige Lettermint-Webhook-Payloads werden dort nicht gespeichert.

13. Dateispeicher (Objektspeicher)

Hochgeladene und erzeugte Dateien (Anlage 2, Nr. 6) werden im versionierten Objektspeicher von Amazon Web Services in der Region Frankfurt gespeichert. Für sie gilt zusätzlich:

- **Löschung in DentaTool:** Wird eine Datei in DentaTool gelöscht, ist sie für Benutzer und Anwendung sofort nicht mehr abrufbar.
- **Vorversion im Speicher:** Technisch verbleibt die gelöschte oder überschriebene Datei bis zu 30 Tage als nicht abrufbare Vorversion im Objektspeicher und wird danach automatisch endgültig gelöscht. Eine Wiederherstellung erfolgt nur durch den Auftragnehmer bei versehentlicher Löschung oder technischen Störungen.
- **Löschung eines Mandanten:** Die Dateien des Mandanten werden nach Ziffer 3 gelöscht. Auch hier verbleiben Vorversionen bis zu 30 Tage und werden danach endgültig entfernt; diese Frist entspricht der Vorhaltezeit der Datensicherungen nach Ziffer 4.
- **Abgebrochene Uploads:** Unvollständig übertragene Dateien werden spätestens nach 7 Tagen automatisch verworfen.