

Datenschutzhinweise

OAAT Support-Portal

Bern, 03.07.2026

Wir schützen Ihre Privatsphäre und Ihre privaten Daten. Die Bearbeitung von Personendaten unserer Nutzer beschränkt sich auf jene Daten, die zur Bereitstellung eines funktionsfähigen Support-Portals sowie unserer Inhalte und Leistungen (namentlich der Bearbeitung von Support-Anfragen und der Bereitstellung der Wissensdatenbank) erforderlich sind.

Wir erheben, bearbeiten und nutzen Ihre Personendaten in Übereinstimmung mit dem Inhalt der vorliegenden Datenschutzerklärung sowie den anwendbaren Datenschutzvorschriften, insbesondere dem Schweizer Datenschutzgesetz (DSG). In der vorliegenden Datenschutzerklärung wird geregelt, welche Personendaten wir über Sie erheben, bearbeiten und nutzen. Wir bitten Sie daher, die nachfolgenden Ausführungen sorgfältig durchzulesen.

Die vorliegende Datenschutzerklärung regelt die Datenbearbeitung im Zusammenhang mit dem Support-Portal. Ergänzend gilt die allgemeine Datenschutzerklärung der OAAT Organisation ambulante Arzttarife AG, abrufbar unter [\[Link\]](#). Bei Widersprüchen geht die vorliegende Datenschutzerklärung bzgl. der Datenbearbeitung im Support-Portal vor.

1. Verantwortlicher

Die OAAT Organisation ambulante Arzttarife AG, Seilerstrasse 3, 3011 Bern, ist als Betreiberin des Support-Portals verantwortlich für die Personendaten der Nutzer (registrierte Mitarbeitende der Anwenderunternehmen) im Sinne des Datenschutzgesetzes.

Bei Fragen zum Datenschutz erreichen Sie uns unter:

OAAT AG

Organisation Ambulante Arzttarife
Seilerstrasse 3
3011 Bern
E-Mail: [info\(at\)oaat-otma.ch](mailto:info(at)oaat-otma.ch)

2. Erhebung und Bearbeitung von Personendaten

Wir bearbeiten Personendaten insbesondere in den nachfolgenden Kategorien von Bearbeitungen:

- Bei der Registrierung und Verwaltung Ihres Benutzerkontos;
- Bei der Einreichung, Bearbeitung und Beantwortung von Support-Anfragen (Tickets);
- Bei der Nutzung der Wissensdatenbank (FAQ und Support-Dokumentation);
- Zur Gewährleistung der Informationssicherheit (Protokollierung, Missbrauchserkennung);
- Wenn wir aus gesetzlichen oder regulatorischen Gründen dazu verpflichtet sind;
- Wenn wir unsere berechtigten Interessen wahrnehmen, z. B. um die Sicherheit zu gewährleisten oder unsere Rechte durchzusetzen.

3. Beschreibung und Umfang der Datenbearbeitung

Wir bearbeiten in erster Linie die Personendaten, die wir im Rahmen der Nutzung des Support-Portals von den registrierten Nutzern erhalten. Bei den Personendaten unserer Nutzer handelt es sich insbesondere um folgende Informationen:

- **Kontakt- und Kontoinformationen** (z. B. Name, Vorname, geschäftliche E-Mail-Adresse, Unternehmenszugehörigkeit, Funktion);
- **Registrierungsdaten** (z. B. Zeitpunkt der Registrierung und der Zustimmung zu den Nutzungsbedingungen, freigeschaltete Unternehmens-Domain);
- **Ticketdaten** (Inhalte von Support-Anfragen einschliesslich Beilagen wie Code-Ausschnitte, Log-Auszüge oder Screenshots, Kommunikationsverlauf, Ticket-Metadaten wie Status, Zeitstempel und Kategorien);
- **Nutzungs- und Protokolldaten** (z. B. Login-Zeitpunkte, IP-Adresse, technische Zugriffsprotokolle, Audit-Logs).

Diese Personendaten bearbeiten wir für die beschriebenen Zwecke gestützt auf die folgenden Rechtsgrundlagen:

- Abschluss oder Abwicklung eines Vertrages mit der betroffenen Person bzw. zugunsten der betroffenen Person, inkl. Vertragsanbahnung und allfällige Durchsetzung (Erbringung der Support-Leistungen);
- Erfüllung einer gesetzlichen Verpflichtung;
- Wahrung berechtigter Interessen (z. B. für administrative Zwecke, um unsere Qualität zu verbessern, die Sicherheit zu gewährleisten oder unsere Rechte durchzusetzen).

Die Eingabe besonders schützenswerter Personendaten (insbesondere Gesundheits- und Patientendaten) sowie von Personendaten Dritter, die für die Support-Anfrage nicht erforderlich sind, ist gemäss unseren Nutzungsbedingungen untersagt. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der eingereichten Inhalte liegt beim einreichenden Anwenderunternehmen.

4. KI-gestützte Funktionen

Wir setzen innerhalb des Portals KI-gestützte Funktionen ein, ausschliesslich intern zur Unterstützung unserer Support-Mitarbeitenden bei der Beantwortung von Anfragen und bei der Pflege der Wissensdatenbank.

Im Rahmen der KI-gestützten Funktionen können Ticketinhalte einschliesslich Beilagen sowie Inhalte der Wissensdatenbank automatisiert verarbeitet werden.

Die KI-gestützten Funktionen unterstützen unsere Mitarbeitenden bei der Recherche in der Wissensdatenbank, bei der Formulierung von Antwortentwürfen sowie bei der Erstellung und Pflege von FAQ-Inhalten. Antworten auf Support-Anfragen werden vor dem Versand durch unsere Mitarbeitenden geprüft; Entscheidungen gegenüber Nutzern werden nicht ausschliesslich automatisiert getroffen.

Die KI-Verarbeitung erfolgt durch unseren Plattformanbieter sowie durch von diesem eingesetzte Anbieter von Sprachmodellen (vgl. Ziff. 5). Diese Anbieter speichern die verarbeiteten Ein- und Ausgaben nach Angaben unseres Plattformanbieters nicht und verwenden sie nicht zur Verbesserung ihrer Dienste. Wir haben die Nutzung von Kundendaten zum Training von KI-Modellen in den Administrationseinstellungen deaktiviert, soweit der Plattformanbieter dies technisch ermöglicht. Bei der Verarbeitung durch Anbieter von Sprachmodellen können Daten in die USA übertragen werden; wir verweisen auf Ziff. 6.

5. Subunternehmen (Auftragsbearbeiter)

Für den Betrieb des Portals und die Erbringung unserer Leistungen setzen wir Subunternehmen als Auftragsbearbeiter i.S.v. Art. 9 DSGVO ein. Mit sämtlichen Subunternehmen bestehen Auftragsbearbeitungsverträge, welche die Bearbeitung der Personendaten auf die vereinbarten Zwecke beschränken. Derzeit setzen wir insb. folgende Subunternehmen und Tools ein:

- **Atlassian Pty Ltd bzw. deren Konzerngesellschaften:** Betrieb der Portal-Plattform (Jira Service Management für das Ticketsystem, Confluence für die Wissensdatenbank) sowie Bereitstellung der KI-gestützten Funktionen (Atlassian Intelligence / Rovo);
- Anbieter von Sprachmodellen als Unterauftragsbearbeiter von Atlassian (derzeit OpenAI, Anthropic und Google): automatisierte Verarbeitung im Rahmen der KI-gestützten Funktionen gemäss Ziff. 4.

Wir können die eingesetzten Subunternehmen anpassen. Die jeweils aktuelle Fassung dieser Datenschutzerklärung gibt darüber Auskunft.

6. Datenstandort und Bekanntgabe ins Ausland

Die Speicherung der Portaldaten erfolgt in der Schweiz (Datenresidenz Schweiz).

Bei der Nutzung der KI-Funktionen können Daten zur Verarbeitung an Sprachmodell-Anbieter ausserhalb der Schweiz, insbesondere in die USA, übermittelt werden. Zudem können Support- und Wartungszugriffe aus Drittstaaten erfolgen.

Für Bekanntgaben in Staaten ohne angemessenen Datenschutz stützen wir uns auf die vom Bundesrat anerkannten Garantien, insbesondere das Swiss-U.S. Data Privacy Framework (für zertifizierte US-Anbieter) sowie die im Data Processing Addendum vereinbarten Standarddatenschutzklauseln.

7. Ihre Rechte

Sie haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Bearbeitung Ihrer Personendaten, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Zudem haben Sie das Recht auf Datenübertragbarkeit in einem gängigen Format sowie auf Widerspruch gegen die Bearbeitung Ihrer Daten, soweit diese auf einem überwiegenden Interesse beruht.

Sofern Sie der Auffassung sind, dass die Bearbeitung Ihrer Personendaten durch uns im Widerspruch zu den geltenden Datenschutzvorschriften steht, haben Sie die Möglichkeit, sich beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) zu beschweren.



8. Änderungen dieser Datenschutzerklärung

Wir behalten uns das Recht vor, diese Datenschutzerklärung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Eine jeweils aktuelle Version ist im Portal verfügbar. Bitte informieren Sie sich regelmässig über die geltende Datenschutzerklärung.