

Nutzungsbedingungen des Online BYteWare Service-Systems

1. Allgemeines

Die BYteWare GmbH stellt ihren Kunden die Möglichkeit zur Verfügung, Serviceanforderungen zum cosymed-Klinik-Informationssystem über dieses Webformular online zu erfassen. Für die Nutzung dieses online Service-Systems gelten die nachfolgenden Bedingungen. Die Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BYteWare GmbH bleibt unberührt; die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten insbesondere für Erbringung der Service-Leistungen selbst.

2. Datenschutz

2.1 Die BYteWare GmbH erhebt keine Daten über Vorgänge, die nicht unmittelbar mit dem cosymed-Klinik-Informationssystem oder diesem Service-System zusammenhängen. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf Patientendaten. Die BYteWare GmbH weist ihre Kunden ihrerseits daher auf die Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und insbesondere berufliche Verschwiegenheitsverpflichtungen hin. Der Kunde ist verpflichtet, keine personenbezogenen Daten oder sonst sensible Informationen über Dritte (insbesondere Patienten) im Rahmen dieses Service-Systems an die BYteWare GmbH zu übermitteln. Der Kunde stellt die BYteWare GmbH von sämtlichen Ansprüchen, einschließlich Schadensersatzansprüchen, frei, die Dritte gegen die BYteWare GmbH wegen einer vom Kunden zu vertretenden Verletzung dieser Verpflichtung geltend machen.

2.2 Beim Registrierungsvorgang erhebt die BYteWare GmbH Daten des Kunden. Im Hinblick auf die das Service-System nutzende Person können personenbezogene Daten betroffen sein (insbesondere der Name und E-Mail-Adresse). Ohne Einwilligung des Kunden wird die BYteWare GmbH diese Daten nur erheben, speichern, verarbeiten, nutzen oder sonst wie bearbeiten, soweit dies für die Abwicklung des Service-Systems und der zwischen dem Kunden und der BYteWare GmbH bestehenden Verträge erforderlich ist oder die BYteWare GmbH gesetzlich dazu verpflichtet ist. Die BYteWare GmbH ist berechtigt, die erhobenen Daten zu diesen Zwecken gegebenenfalls auch an Dritte (z.B. IT-Dienstleister) weiter zu geben.

3. Durchführung und Abschluss des Service

3.1 Nach Übermittlung der Serviceanforderung durch den Kunden erbringt die BYteWare GmbH den Service auf Grundlage der mit dem Kunden getroffenen Vereinbarungen über Nutzung und Pflege des cosymed Klinik-Informationssysteme.

3.2 Nach Abschluss des Services durch die BYteWare GmbH (Ticket-Status "Abgeschlossen"), ist die erfolgreiche Bearbeitung des Tickets durch den Kunden über das Servicesystem zu



bestätigen. Hierzu setzt der Kunde den Status der Serviceanforderung auf "Abgeschlossen gelesen". Andernfalls hat der Kunde seinerseits, unverzüglich der BYteWare GmbH schriftlich mitzuteilen, ob und gegebenenfalls in welchem Umfang seine Serviceanforderung nicht bearbeitet worden ist. Die BYteWare GmbH wird dann überprüfen, ob die Serviceanforderung vertragsgemäß bearbeitet wurde und - wenn dies nicht der Fall war - die Serviceanforderung weiter bearbeiten. Wenn eine Mitteilung des Kunden nicht spätestens binnen zehn Tagen nach Abschluss des Services durch die BYteWare GmbH, bei dieser eingeht, gilt die Serviceanforderung als erfolgreich bearbeitet und ist abgeschlossen.