

Nutzungsbedingungen

Präambel

Die App bietet einen effizienten Zugang zum IT-Service-Management (ITSM) des Anbieters, welches dieser für die IT-Infrastruktur des Kunden betreibt.

Die Umsetzung von ITSM erfolgt dabei in Anlehnung an ISO/IEC 20000 und IT Infrastructure Library (ITIL) mit Schwerpunkt auf den IT-Prozessen der ITIL-Publikation Service Operation.

§ 1 Leistung

1. Der Anbieter stellt dem Kunden einen Zugang zur Nutzung einer App zur Verfügung. Die App stellt einen gezielten Zugang zu bestimmten IT-Services bereit. Sie unterstützt den Kunden und IT-Dienstleister bei der standardisierten Administration der IT-Infrastruktur, dient der Kommunikation und ermöglicht den qualifizierten sicheren Austausch von Informationen und Dokumenten auf elektronischem Weg.

2. Über die App kann der Kunde IT-Prozesse ausführen, IT-Services abrufen, Service-Requests, Kundendaten und Informationen übermitteln. Der Leistungsumfang, der Datenumfang und der Zeitrahmen, in dem die Daten zur Verfügung gestellt werden, werden allein durch den Anbieter festgelegt.

3. Der Zugang zu der App wird durch den Anbieter unter einer separat benannten Internetadresse (URL) eingerichtet und unterhalten.

§ 2 Sorgfaltspflichten des Benutzers

1. Bestimmte Funktionen in der App können weitreichende Auswirkungen auf einzelne Daten, IT-Systeme oder die gesamte IT-Infrastruktur des Kunden haben. Der Benutzer führt nur Funktionen aus, über deren Auswirkung er sich bei dem Anbieter vergewissert hat.

2. Der Benutzer kann bei dem Anbieter eine Unterweisung oder Schulung anfordern.

§ 3 Informationssicherheit

1. Der Anbieter händigt dem Kunden eine Internetadresse und einen Benutzernamen mit einem Initial-Kennwort aus, die den Zugang zur App ermöglichen. Diese Zugangsdaten sind persönlich einem Mitarbeiter des Kunden (im Folgenden Benutzer genannt) zugeordnet und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

2. Beim ersten Zugriff auf die App muss der Benutzer das Initial-Kennwort durch ein eigenes Kennwort ersetzen. Der Anbieter erlangt davon keine Kenntnis. Die Mitarbeiter des Anbieters werden auch zu keinem Zeitpunkt das Kennwort telefonisch oder anderweitig abfragen. Sollte der Benutzer sein eigenes Kennwort vergessen haben, kann das Kennwort lediglich durch den Anbieter zurückgesetzt werden, wonach der Benutzer erneut ein Initial-Kennwort erhält, welches er dann ebenfalls durch ein eigenes Kennwort zu ersetzen hat.

3. Der Benutzer verwendet ein sicheres Kennwort und stellt sicher, dass sein Kennwort geheim bleibt und gibt es nicht an Dritte weiter. Für die missbräuchliche und unbefugte Nutzung trägt der Benutzer die Verantwortung.

4. Der Benutzer hat den Anbieter umgehend zu benachrichtigen, falls er den Verdacht hat, dass eine missbräuchliche oder unbefugte Nutzung seiner Zugangsdaten vorliegt.

5. Der Anbieter ist berechtigt, bei Kenntnis oder begründetem Verdacht eines Missbrauchs oder einer unbefugten Nutzung den Zugang zu sperren oder zu löschen.

§ 4 IT-Sicherheit

Die App wird von der bmssoft information technologies GmbH, Ohmstr. 7, 10179 Berlin bereitgestellt. Der Betrieb der App erfolgt auf zugriffsgeschützten Servern an deren Geschäftssitz oder in dem Sicherheits-Rechenzentrum Nürnberg, Sigmundstr. bzw. Falkenstein, Am Datacenter-Park.

§ 5 Datenschutz

1. Anbieter, Kunde und Benutzer sorgen dafür, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Vorgaben, insbesondere den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) erfolgt.

§ 6 Gewährleistungs- und Haftungsausschluss

Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung für die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der technischen Einrichtungen und der App. Die Haftung des Anbieters ist, soweit rechtlich zulässig, auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz beschränkt. Dies gilt insbesondere im Hinblick auf Umfang und Inhalt der App, wie auch auf den Inhalt der einzelnen Datensätze.

§ 7 Allgemeine Bestimmungen

1. Ergänzende Bestimmungen und Änderungen dieser Nutzungsbedingungen bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden werden nicht getroffen.

2. Der Anbieter behält sich das Recht vor, diese Nutzungsbedingungen zu ändern und wird den Benutzer unverzüglich darüber informieren.

3. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der Nutzungsbedingungen im Übrigen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien werden sich bemühen, die unwirksamen Bestimmungen durch Regelungen zu ersetzen, die dem Gewollten am nächsten kommen. Gleiches gilt für den Fall des Auftretens einer Regelungslücke.

bmssoft information technologies GmbH, Ohmstr. 7, 10179 Berlin, Germany

ITIL ist ein eingetragenes Warenzeichen von AXELOS.