

Haftung bei freiwilliger Nutzung der Fernunterstützung (TeamViewer)

Teilnahme- und Nutzungsbedingungen der KVBW

1. Die Kassenärztliche Vereinigung Baden-Württemberg (KVBW) bietet allen Teilnehmern ihrer Online-Dienste den freiwilligen Service der Fernunterstützung an. Das heißt: Im Falle von Problemen, wie z. B. bei der Installation der VPN-Software, haben alle Teilnehmer nach Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen die Möglichkeit, den KVBW-Beratern zum Zweck der Problemlösung Einsicht auf ihren Computer-Desktop sowie dessen Steuerung zu gewähren.
2. Zur beidseitigen Sicherheit müssen das Praxisverwaltungssystem (PVS) und sämtliche sonstigen Anwendungen mit personenbezogenen Daten zwingend geschlossen sein, sodass keine Patientendaten in die Sicht des Supportmitarbeiters kommen können. Der Teilnehmer muss während der Fernverbindung dauerhaft anwesend sein. Im Falle der Abwesenheit des Teilnehmers ist die Verbindung zu trennen. Die KVBW empfiehlt zudem, vor Start einer Remote-Sitzung generell sämtliche nicht benötigten Programme zu schließen.
3. Der Service „Fernunterstützung“ steht nur während der allgemeinen Servicezeiten der KVBW zur Verfügung.
4. Um eine Fernunterstützung zu erhalten, muss der Teilnehmer die von der KVBW kostenfrei zur Verfügung gestellte Fernunterstützungs-Software (TeamViewer) für das jeweilige Betriebssystem des Rechners herunterladen und ausführen (keine Installation notwendig; die Datei kann nach der Remote-Unterstützung einfach wieder gelöscht werden).
5. Die Verbindung wird verschlüsselt über einen gesicherten Internet-Server aufgebaut. Der Teilnehmer kann die Remote-Sitzung jederzeit per Mausklick beenden.
6. Wenn ein Teilnehmer auf freiwilliger Basis eine Fernunterstützung anfordert, kann der Berater seinen Desktop einsehen, jedoch keinerlei Programme und Daten im Hintergrund des PCs.
7. Die KVBW kann nicht für die unbedingte Problemlösung durch eine solche Fernunterstützungs-Sitzung garantieren.
8. Bei einer Inanspruchnahme der Fernunterstützung können Veränderungen am PC und all seiner Programme ausschließlich nach dem Vier-Augen-Prinzip mit dem Teilnehmer vorgenommen werden. Für etwaige Beeinträchtigungen oder Störungen am PC, die nachweislich aufgrund der Inanspruchnahme einer Fernunterstützung eintreten, ist die Haftung der KVBW auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.