



OAAT
OTMA

Organisation
ambulante Arzttarife
Organisation
tarifs médicaux ambulatoires

Nutzungsbedingungen

OAAT Support-Portal

Bern, 03.07.2026

1. Geltungsbereich

Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung des Support-Portals (Ticketportal und Wissensdatenbank, nachfolgend «Portal») der OAAOT Organisation ambulante Arzttarife AG, Seilerstrasse 3, 3011 Bern (nachfolgend: «Betreiberin» oder «OAAOT»).

Das Portal richtet sich ausschliesslich an Unternehmen, welche Software oder maschinenlesbare Komponenten der Betreiberin einsetzen (nachfolgend «Anwenderunternehmen»), sowie an deren registrierte Mitarbeitende (nachfolgend «Nutzer»). Das Portal steht Konsumentinnen und Konsumenten nicht offen.

Mit der Registrierung akzeptiert der Nutzer diese Nutzungsbedingungen. Handelt der Nutzer für ein Anwenderunternehmen, bestätigt er, zu dessen Vertretung bzgl. der Portalnutzung befugt zu sein.

2. Registrierung und Zugang

- ¹ Die Registrierung erfolgt zweistufig:
 - (a) Erstregistrierung des Anwenderunternehmens über das bereitgestellte Formular einschliesslich Zustimmung zu diesen Nutzungsbedingungen;
 - (b) Freischaltung der Unternehmens-Domain durch die Betreiberin.
- ² Nach Freischaltung können Mitarbeitende des Anwenderunternehmens mit einer E-Mail-Adresse der freigeschalteten Domain selbständig Benutzerkonten erstellen.
- ³ Ein Anspruch auf Registrierung oder Freischaltung besteht nicht. Die Betreiberin kann die Freischaltung ohne Angabe von Gründen verweigern oder widerrufen.
- ⁴ Das Anwenderunternehmen ist verantwortlich für die Kontrolle der unter seiner Domain erstellten Benutzerkonten. Es stellt insb. sicher, dass
 - (a) nur berechtigte Mitarbeitende Konten erstellen;
 - (b) Konten ausscheidender Mitarbeitender unverzüglich der Betreiberin zur Deaktivierung gemeldet werden; und
 - (c) Zugangsdaten vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben werden.

3. Leistungsumfang

- ¹ Das Portal umfasst:
 - (a) ein Ticketsystem zur Einreichung und Bearbeitung von Support-Anfragen;
 - (b) eine Wissensdatenbank mit kuratierten FAQ und Support-Dokumentation.
- ² Die Betreiberin setzt zur internen Unterstützung der Support-Bearbeitung und zur Pflege der Wissensdatenbank KI-gestützte Funktionen ein (vgl. Ziff. 7 sowie die Datenschutzhinweise).
- ³ Die Betreiberin ist bemüht, eine hohe Verfügbarkeit des Portals zu gewährleisten, übernimmt hierfür jedoch keine Zusicherung. Wartungsfenster, Weiterentwicklungen und vorübergehende Einschränkungen bleiben vorbehalten.

4. Erlaubte Inhalte; Verbot sensibler Daten

- ¹ Tickets und Beilagen dürfen nur Informationen enthalten, die für die Bearbeitung der Support-Anfrage erforderlich sind (Grundsatz der Datenminimierung).
- ² Untersagt ist die Eingabe oder das Hochladen von:
 - (a) besonders schützenswerten Personendaten i.S.v. Art. 5 lit. c DSG, insb. Gesundheitsdaten und Patientendaten, Daten über religiöse, weltanschauliche oder politische Ansichten, biometrischen Daten sowie Daten über strafrechtliche Verfolgungen;

(b) Personendaten Dritter, die für die Support-Anfrage nicht erforderlich sind (z.B. produktive Kundendatenbanken, Log-Dateien mit Endkundendaten); Testdaten sind vor dem Hochladen zu anonymisieren oder zu pseudonymisieren;

(c) Zugangsdaten, Passwörtern, privaten Schlüsseln, Zertifikaten oder API-Keys im Klartext;

(d) Inhalten, die Rechte Dritter verletzen (insb. Urheber-, Marken- oder Geschäftsgeheimnisrechte) oder gegen geltendes Recht verstossen.

- ³ Der Nutzer bzw. das Anwenderunternehmen ist für die Zulässigkeit der eingereichten Inhalte allein verantwortlich. Die Betreiberin ist berechtigt, Inhalte, die gegen Ziff. 4. verstossen, ohne Vorankündigung zu löschen und betroffene Konten zu sperren.
- ⁴ Stellt ein Nutzer fest, dass versehentlich unzulässige Inhalte eingereicht wurden, meldet er dies unverzüglich an die Betreiberin. Die Betreiberin wird die Inhalte in diesem Fall löschen, soweit technisch möglich.

5. Code-Beilagen und technische Inhalte

- ¹ Der Nutzer kann zur Illustration einer Support-Anfrage Code-Snippets, Konfigurationsdateien und Log-Auszüge als Beilage einreichen. Ziff. 4 gilt uneingeschränkt auch für Beilagen.
- ² Das Anwenderunternehmen sichert zu, zur Weitergabe der eingereichten Code-Bestandteile berechtigt zu sein (insb. bzgl. Rechten Dritter und Open-Source-Lizenzbedingungen).
- ³ Von der Betreiberin im Rahmen des Supports bereitgestellte Code-Beispiele, Workarounds und Konfigurationsvorschläge sind unverbindliche Hilfestellungen. Sie sind vom Anwenderunternehmen vor produktivem Einsatz eigenverantwortlich zu prüfen und zu testen.
- ⁴ Das Anwenderunternehmen stellt die Betreiberin von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die gegen die Betreiberin erhoben werden, weil vom Anwenderunternehmen oder seinen Nutzern eingereichte Code-Bestandteile, Konfigurationsdateien oder sonstige Beilagen Rechte Dritter verletzen (insb. Immaterialgüterrechte, Geschäftsgeheimnisse oder Open-Source-Lizenzbedingungen) oder gegen geltendes Recht verstossen. Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung.
- ⁵ Die Betreiberin informiert das Anwenderunternehmen unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche und überlässt ihm auf Verlangen, soweit rechtlich zulässig, die Führung der Verteidigung. Das Anwenderunternehmen darf Ansprüche nicht ohne vorgängige Zustimmung der Betreiberin anerkennen oder vergleichen, soweit die Betreiberin dadurch belastet wird.

6. Sichtbarkeit von Tickets

- ¹ Tickets sind standardmässig nur für den erstellenden Nutzer und die Betreiberin sichtbar.
- ² Der Nutzer kann Tickets für weitere Nutzer desselben Anwenderunternehmens (gleiche Domain) freigeben. Die Freigabe erfolgt eigenverantwortlich. Der freigebende Nutzer stellt sicher, dass die Freigabe mit den internen Vorgaben seines Unternehmens vereinbar ist.

7. KI-gestützte Funktionen

- ¹ Die Betreiberin setzt innerhalb des Portals KI-Funktionen ein, ausschliesslich intern zur Unterstützung der Support-Bearbeitung und zur Pflege der Wissensdatenbank.
- ² Die Betreiberin hat die Nutzung von Kundendaten zum Training von KI-Modellen deaktiviert, soweit der Plattformanbieter dies technisch ermöglicht.

8. Haftung

- ¹ Die Betreiberin haftet unbeschränkt für Schäden aus rechtswidriger Absicht oder grober Fahrlässigkeit.
- ² Jede weitergehende Haftung der Betreiberin ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig. Ausgeschlossen ist insb. die Haftung für



- (a) leichte Fahrlässigkeit;
 - (b) indirekte Schäden und Folgeschäden, entgangenen Gewinn und Datenverlust;
 - (c) Schäden aus der Verwendung von im Portal bereitgestellten Informationen, Code-Beispielen und KI-unterstützt erstellten Inhalten;
 - (d) Hilfspersonen.
- ³ Die Inhalte der Wissensdatenbank werden mit Sorgfalt erstellt, erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit, Aktualität oder Fehlerfreiheit im Einzelfall.
- ⁴ Das Anwenderunternehmen haftet der Betreiberin für Schäden aus der Verletzung dieser Nutzungsbedingungen durch seine Nutzer, insb. aus Verstössen gegen Ziff. 4 und 5, und hält die Betreiberin von Ansprüchen Dritter aus solchen Verstössen schadlos. Die besondere Freistellung gemäss Ziff. 5.4 bleibt vorbehalten.

9. Änderungen

Die Betreiberin behält sich vor, die Nutzungsbedingungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Über Änderungen wird das Anwenderunternehmen und der Nutzer auf geeignete Art und Weise informiert. Nachträgliche Änderungen werden Bestandteil bestehender Vertragsverhältnisse, sofern das Anwenderunternehmen oder der Nutzer diesen nicht innert 30 Tagen seit Kenntnisnahme widerspricht.

10. Schlussbestimmungen

- ¹ Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
- ² Es gilt ausschliesslich schweizerisches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).
- ³ Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Bern.