

## ABBONAMENTO HIN/PACCHETTO STUDIO MEDICO HIN

### Descrizione delle prestazioni

#### Introduzione e campo di applicazione

##### Persone di riferimento autorizzate

Il Pacchetto Studio Medico Plus HIN è rivolto esclusivamente a studi medici ambulatoriali (ad esempio medici di famiglia, fisioterapisti, psicoterapeuti, ergoterapisti ecc.).

##### Campo di applicazione

La conclusione di un contratto consente al contraente<sup>1</sup> e agli utenti autorizzati l'accesso sicuro e conforme alle norme in materia di protezione dei dati alla piattaforma HIN e l'utilizzo delle applicazioni collegate alla stessa.

##### Definizioni

Si intende per «contraente» il soggetto responsabile dotato di potere di firma che ha stipulato il contratto avente a oggetto il Pacchetto Studio Medico HIN o l'abbonamento HIN.

Si intende per «utente autorizzato» qualsivoglia persona che sia titolare di un'identità a suo nome compresa nell'abbonamento o che sia stata autorizzata dal contraente a utilizzare un'identità compresa nell'abbonamento.

##### Abbonamento HIN e Pacchetto Studio Medico HIN

Le identità HIN possono essere acquistate singolarmente o in altre forme (pacchetti, insieme di prodotti ecc.). La presente descrizione delle prestazioni si applica a tutte le forme.

Ciascun abbonamento HIN comprende un'identità digitale (identità HIN) personale o non personale.

Il Pacchetto Studio Medico HIN si compone di 2 o più identità HIN. Ciò consente una migliore suddivisione del lavoro per gli studi medici/aziende, che in tal modo possono predisporre, oltre a identità HIN personali, ulteriori identità HIN personali o non personali all'interno dello studio medico/dell'azienda.

Il contraente consente agli utenti autorizzati di ricevere identità HIN personali con riferimento al proprio studio medico/alla propria azienda. Egli disciplina, sotto la propria sola responsabilità, i diritti di utilizzo e di accesso delle identità non personali del proprio studio medico/della propria azienda. Ai fini della creazione delle identità il contraente è tenuto a presentare le corrispondenti iscrizioni, comprensive della necessaria documentazione.

Gli utenti autorizzati che dispongono di un'identità personale possono trasferirla a un altro abbonamento, per esempio in caso di cambiamento del luogo di lavoro.

---

<sup>1</sup> A fini di leggibilità è utilizzata sempre la forma maschile.

## 1. Servizi di HIN

Posto che i servizi siano utilizzati correttamente, HIN garantisce con l'utilizzo dei servizi di HIN una comunicazione sicura e conforme alle norme in materia di protezione dei dati tra i vari partecipanti alla piattaforma HIN. Si garantisce inoltre la tracciabilità delle transazioni.

### Identità HIN

A seguito dell'avvenuta convalida dei propri dati personali da parte di HIN, gli utenti autorizzati di HIN identificati per nome ricevono un'identità personale HIN in una delle seguenti forme:

- identità intestata a una persona fisica o
- identità intestata a una persona fisica all'interno di un'azienda.

A seguito delle opportune verifiche le persone giuridiche ricevono un'identità non personale intestata allo studio medico/all'azienda.

La registrazione iniziale garantisce il collegamento tra l'identità HIN e la persona o l'azienda in questione.

### Accesso alla piattaforma HIN

Oltre all'accesso tramite il client di HIN, l'utente autorizzato può utilizzare altre opzioni di accesso per autenticarsi alla piattaforma HIN. A seconda dell'opzione di accesso si applicano norme di accesso specifiche, soprattutto in relazione all'utilizzo. A ogni utilizzo le rispettive norme di accesso sono pubblicate sul sito web di HIN.

Le opzioni di accesso devono essere attivate dal cliente una sola volta prima del primo utilizzo.

HIN o anche i fornitori delle applicazioni possono limitare l'utilizzo dei metodi di autenticazione o impedirlo del tutto.

### Utilizzo del software per l'accesso tramite client (software client)

HIN offre a tutti gli utenti autorizzati che dispongono del software client un servizio che permette loro di autenticarsi a ogni comunicazione o transazione. Il contraente riceve da HIN i certificati necessari a tal fine.

Tali certificati sono predisposti da HIN o da un fornitore qualificato. HIN è autorizzata a mettere a disposizione di tale fornitore le informazioni necessarie esclusivamente alla predisposizione del certificato. HIN vincola il fornitore a rispettare la legge sulla protezione dei dati e a tutelare opportunamente i dati.

Per ragioni tecniche e di sicurezza HIN limita la validità temporale del certificato.

Al contraente e agli utenti autorizzati è accordato per la durata del contratto un diritto di utilizzo non esclusivo e non trasferibile a terzi sul software client. Il software e la relativa documentazione devono essere utilizzati esclusivamente nel rispetto delle disposizioni contrattuali. Al contraente e agli utenti autorizzati non è concesso alcun diritto di utilizzo ulteriore. È fatto loro divieto in particolare di affittare, modificare, trattare e decrittografare il software client.

Per la durata dell'abbonamento HIN il contraente e gli utenti autorizzati possono installare i componenti del software client ogniqualvolta lo desiderano, compresi gli eventuali aggiornamenti del software.

Il contraente e gli utenti autorizzati hanno l'obbligo di installare le nuove versioni in tempo utile. La manutenzione e il funzionamento delle versioni precedenti sono garantiti fino a sei mesi dopo il rilascio di una nuova versione.

### **Servizio HIN Secure E-Mail**

HIN Secure E-Mail consente una comunicazione via e-mail sicura e conforme alle norme in materia di protezione dei dati con tutti i partecipanti collegati alla piattaforma HIN. A tal fine i messaggi sono trasferiti al destinatario mediante un canale cifrato e messi a disposizione nella casella di posta previa decrittografia. In questo modo si garantisce che eventuali hacker non possano intercettare i dati in Internet e rintracciare le informazioni trasmesse.

Per ciascuna identità HIN si ha a disposizione un indirizzo e-mail e una casella di posta protetta. Analogamente a quanto accade per l'identità personale definita in precedenza, l'utente autorizzato può associare il proprio indirizzo e-mail personale a un altro contratto o abbonamento. Per evitare inconvenienti legati alla comunicazione e alla rintracciabilità dello studio medico/dell'azienda, il contraente è libero di inserire negli indirizzi e-mail un riferimento allo studio medico/all'azienda (es. nome.cognome.nomedellostudiomedico@hin.ch). In caso di interruzione del rapporto di lavoro, il contraente e l'utente autorizzato sono responsabili insieme dell'archiviazione delle e-mail di lavoro e dello svuotamento della casella di posta personale. L'utente autorizzato riceve un nuovo indirizzo e-mail associato alla propria identità personale.

### **Accesso a HIN Webmail**

Il servizio Internet HIN Webmail consente agli utenti autorizzati di accedere in sicurezza alle proprie e-mail tramite un browser web. Il servizio è gratuito per i titolari di un abbonamento «Plus» o superiore.

### **HIN Secure Mail Global**

HIN Secure Mail Global consente una comunicazione via e-mail sicura e conforme alle norme in materia di protezione dei dati tra i partecipanti alla piattaforma HIN e i soggetti e le istituzioni non collegati alla piattaforma HIN. Il servizio è disponibile gratuitamente per tutti i titolari di un abbonamento.

### **HIN Community**

Questo servizio connette tra loro i partecipanti HIN, consente la comunicazione sul web, mette a disposizione strumenti interattivi per la collaborazione e offre accesso diretto a tutti i servizi online raggiungibili in sicurezza con HIN. Gli strumenti interattivi sono disponibili gratuitamente per i titolari di un abbonamento «Plus». HIN non si assume alcuna responsabilità in merito all'attualità, alla correttezza, alla completezza e alla qualità dei contenuti pubblicati dai partecipanti HIN.

### **Accesso ai servizi informativi di HIN**

Nell'abbonamento HIN è incluso il diritto di accesso degli utenti autorizzati ai vari servizi informativi disponibili sulla piattaforma HIN.

### **Accesso alle applicazioni di terzi**

I fornitori di applicazioni e servizi possono autorizzare gli utenti di un abbonamento HIN ad accedere ad aree e servizi non pubblici. Referente e responsabile per tali servizi è il fornitore in questione. I fornitori di servizi online collegati a HIN hanno facoltà di stabilire norme specifiche.

## Registrazione nell'elenco dei partecipanti HIN

Il contraente e le identità HIN sono registrati nell'elenco protetto di partecipanti HIN, accessibile online esclusivamente ai partecipanti alla piattaforma.

### **HIN Call Desk**                      **0848 830 740**

HIN gestisce un Call Desk, che fornisce i seguenti servizi informativi e di assistenza:

- Assistenza nell'installazione del software client
- Assistenza nella registrazione online e nell'accesso alla piattaforma HIN
- Assistenza nella configurazione del client, incluso l'adeguamento all'ambiente del cliente
- Assistenza in caso di domande specifiche, richieste relative alle apparecchiature o doppie installazioni
- Assistenza nella circoscrizione dei problemi e nella localizzazione degli errori
- Consigli per l'utilizzo dell'abbonamento HIN e delle istruzioni via telefono o e-mail

### **Supporto online di HIN**                      **www.hin.ch**

HIN pubblica regolarmente suggerimenti aggiornati sull'argomento Internet e risposte alle domande frequenti.

## Convalida delle informazioni dell'utente

Nell'ambito della garanzia della qualità, HIN verifica la correttezza dei dati indicati durante l'iscrizione prima di attivare l'abbonamento HIN.

L'identità HIN è utilizzata per la verifica online in occasione di qualsiasi comunicazione o transazione tra gli utenti autorizzati e gli altri partecipanti alla piattaforma, in particolare i fornitori delle applicazioni collegate. Agli utenti inoltre sono trasmesse le informazioni dell'elenco dei partecipanti HIN necessarie per l'identificazione degli utenti.

## Oggetto della fornitura

Sottoscrivendo un abbonamento HIN il contraente riceve la seguente fornitura:

- Link alla pagina di download del software client e link alla pagina iniziale per gli altri metodi di autenticazione
- Istruzioni per la registrazione, l'installazione e la configurazione
- Autorizzazione/i di registrazione e password

## 2. Garanzia e responsabilità

### Disponibilità dei servizi di HIN

HIN si impegna a rendere disponibili i servizi offerti negli orari di funzionamento indicati di seguito. L'obiettivo di disponibilità è fissato al 99,5% (escluse le finestre di manutenzione):

- **Servizi online di HIN**
  - 365 giorni all'anno, 24 ore su 24
  - Le finestre di manutenzione sono programmate annualmente e pubblicate sul sito web di HIN.

- **HIN Call Desk**

Nei giorni lavorativi da lunedì a venerdì con orario continuato dalle ore 08.00 alle 18.00

- **Fax/e-mail**

7 giorni su 7, 24 ore su 24, risposta entro due giorni lavorativi

Sono fatte salve eventuali modifiche da parte di HIN. Interruzioni e malfunzionamenti non danno diritto ad alcun rimborso.

### **Garanzia della riservatezza**

HIN si impegna e vincola i propri collaboratori e le parti terze coinvolte nell'erogazione delle prestazioni a gestire con riservatezza le password iniziali, i dati di log-in e le altre informazioni riservate.

HIN vincola eventuali terzi al rispetto della legge sulla protezione dei dati e si accerta che tali terzi proteggano opportunamente le informazioni.

### **Prestazioni erogate da terzi**

HIN può affidare a terzi l'esecuzione di parte delle prestazioni ed è autorizzata a trasmettere loro le pertinenti informazioni necessarie per l'esecuzione dell'incarico.

### **Protezione contro l'impiego abusivo (software client)**

HIN mette in atto tutte le misure corrispondenti allo stato dell'arte atte a impedire l'impiego abusivo.

In caso di furto, impiego abusivo, accesso non autorizzato alle chiavi private o divulgazione delle passphrase, HIN accorda al contraente il diritto di bloccare il precedente accesso e di richiederne uno nuovo.

### **Responsabilità di HIN**

Si applicano le Condizioni Generali di HIN e le Condizioni quadro di HIN relative alla comunicazione elettronica dei dati.

HIN non copre alcuna spesa relativa a prestazioni del contraente o di terzi incaricati dallo stesso atte a circoscrivere o eliminare eventuali malfunzionamenti.

Il contraente prende atto del fatto che l'utilizzo può comportare violazioni di disposizioni di ordinamenti giuridici stranieri (es. leggi in materia di crittografia, norme sulle importazioni/esportazioni). HIN e il fornitore declinano ogni responsabilità per la violazione di tali disposizioni e le relative conseguenze.

## **3. Disposizioni di utilizzo**

### **Installazioni a cura del cliente**

Il contraente ha la responsabilità di predisporre per i servizi di HIN un ambiente operativo adeguato, comprensivo di componenti hardware e software e delle necessarie configurazioni dei PC.

L'utilizzo dei servizi di HIN è riservato esclusivamente al contraente e agli utenti autorizzati. Non è consentito utilizzare il sistema senza controllo umano, come ad esempio nel caso dell'invio automatico di e-mail o dell'accesso alle applicazioni protette di HIN senza interazione dell'utente; a tal fine è necessaria un'altra licenza.

Il contraente si impegna e vincola gli utenti autorizzati a mettere in atto misure di sicurezza volte a tutelare se stesso e gli altri partecipanti alla piattaforma dalla diffusione di codici dannosi o di e-mail indesiderate, nonché a garantire il rispetto delle norme di legge e delle disposizioni delle autorità.

Qualora HIN abbia il sospetto fondato che utenti autorizzati o terzi che hanno ottenuto accesso ai servizi di HIN tramite l'infrastruttura informatica del contraente stiano utilizzando i servizi di HIN in violazione delle leggi o delle disposizioni contrattuali, essa è autorizzata a impedire l'ulteriore utilizzo di un abbonamento in qualsiasi momento e se necessario senza darne alcun preavviso. **Variazione dei dati degli utenti**

Il contraente si impegna a comunicare immediatamente a HIN eventuali modifiche (abbandono, variazione, cessione di abbonamenti personali) dei dati degli utenti di un'identità HIN. La comunicazione deve avvenire mediante lettera firmata dal contraente.

#### **Obblighi di diligenza di tutti gli utenti**

Gli elementi di autenticazione come ad esempio chiave, certificato, passphrase ecc. non devono essere trasmessi o venduti a terzi. Non è consentito inoltre trasferirli ad un altro Pacchetto Studio Medico/abbonamento HIN o a un altro studio medico/un'altra azienda.

All'utente autorizzato è consentito utilizzare l'identità HIN solo per lo studio medico/l'azienda associati.

Il contraente e l'utente autorizzato rispondono delle conseguenze derivanti dall'utilizzo illecito degli elementi di autenticazione (chiave privata, certificato, passphrase ecc.). Il contraente e gli utenti autorizzati hanno l'obbligo di proteggerli tramite password (passphrase).

Il contraente è tenuto ad ottemperare agli obblighi previsti dalle Condizioni quadro relative alla comunicazione elettronica dei dati e a illustrarli agli utenti autorizzati.

#### **Utilizzo e protezione dei dati**

Il contraente accorda a HIN il diritto di utilizzare i suoi dati e quelli degli utenti autorizzati ai fini della cura delle relazioni con i clienti e della predisposizione dell'elenco dei partecipanti HIN e dei servizi di HIN.

#### **Obblighi in caso di estinzione del contratto**

Il contraente si impegna a distruggere i dati e i documenti oggetto della fornitura al termine dell'abbonamento HIN o a restituirli a HIN su richiesta di quest'ultima.

A seguito dell'estinzione del contratto è obbligatorio interrompere l'utilizzo e rimuovere il rispettivo software da tutti i computer.

## 4. Amministrazione

### Fatturazione

L'abbonamento HIN può essere utilizzato a partire dalla data di attivazione. La tariffa dell'abbonamento è esigibile dal mese successivo a quello di ordinazione.

La fatturazione è effettuata a partire dal mese successivo a quello dell'ordinazione fino alla fine dell'anno e successivamente per l'intero anno all'inizio del periodo di fatturazione. La fattura sarà inviata al contraente. In caso di mancato rispetto dei termini di pagamento può essere applicata una tassa d'ingiunzione di pagamento.

### Procedura in caso di impiego abusivo

L'impiego abusivo dei servizi di HIN è vietato e comporta la risoluzione immediata del contratto da parte di HIN. In tal caso il contraente non ha diritto ad alcuna indennità.

Il blocco di un abbonamento HIN avviene in particolare con lo scopo di impedire che contenuti illeciti siano resi accessibili, diffusi o richiamati.

Tali misure non conferiscono al contraente alcun diritto a un'indennità o al rimborso della tariffa annuale.

### Divulgazione nell'ambito di procedimenti giudiziari o amministrativi

In linea di principio HIN non divulga alcun documento o materiale alle autorità penali o ai funzionari di tali uffici, se non in presenza di atti, disposizioni, ordini o sentenze regolarmente emanati da un tribunale competente che richiedano la produzione di informazioni.

## 5. Durata del contratto e disdetta

### Durata del contratto

Il contratto entra in vigore con l'accettazione da parte del contraente.

La durata minima del contratto è di 12 mesi. Trascorso tale termine la durata del contratto è prorogata automaticamente per ulteriori 12 mesi.

### Disdetta ordinaria

Il contratto può essere disdetto da entrambe le parti per la fine di ciascun trimestre con un preavviso di tre mesi, mediante documento scritto con firma in originale (no fax).

È possibile richiedere la restituzione degli importi già pagati per il periodo che eccede la durata del contratto; in tal caso sarà trattenuto un forfait di 50 CHF (IVA esclusa) per le spese amministrative.

### Conseguenze dell'estinzione

Con l'estinzione del contratto tutti i diritti di utilizzo del contraente e degli utenti autorizzati sui servizi di HIN decadono.

HIN blocca gli accessi e imposta i certificati come non attivi. I dati dei corrispondenti abbonamenti HIN sono cancellati dall'elenco dei partecipanti.

Trascorsi 3 mesi dall'estinzione del contratto, HIN cancella le e-mail e i dati degli abbonamenti ancora presenti sui server di HIN.

## **6. Modifiche alle condizioni**

Sono fatte salve eventuali modifiche alle condizioni (prezzi, adeguamenti delle prestazioni e dei documenti contrattuali ecc.) nel periodo dell'abbonamento. HIN pubblica gli adeguamenti e le modifiche sul sito web di HIN. In tal caso il contraente ha il diritto di procedere alla disdetta straordinaria del contratto. In assenza di una disdetta scritta entro un mese dall'entrata in vigore della modifica, quest'ultima si intende accettata dal contraente.

## **7. Prezzi**

### **Costi del Pacchetto Studio Medico/abbonamento HIN**

Si applicano i prezzi pubblicati al momento della conclusione del contratto. Sono fatte salve eventuali modifiche ai prezzi da parte di HIN.

### **Costi dell'Assistenza HIN**

I titolari dell'abbonamento Plus hanno diritto di usufruire illimitatamente dell'assistenza tramite l'HIN Call Desk. Per tutti i restanti abbonamenti HIN l'assistenza è limitata a un'ora all'anno. Superato tale limite, l'assistenza può essere fatturata al prezzo di 2.40 CHF al minuto.

**HEALTH INFO NET AG,**

Giugno 2020