

HIN GATEWAY

Leistungsbeschreibung

Einleitung und Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist das Produkt HIN Gateway (HIN GW). Durch den Einsatz des HIN GW arbeiten und kommunizieren Nutzer innerhalb von Institutionen datenschutzkonform (Berufs-geheimnis/Arztgeheimnis, DSGVO).

Die Leistungsbeschreibung regelt die Rechte und Pflichten von HIN und dem Kunden betreffend Anschluss und Nutzung der HIN Plattform mittels HIN GW.

Angaben über unterstützte und eingesetzte Technologien, Betriebssysteme etc. beziehen sich auf den Stand zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Leistungsbeschreibung.

1. Leistungen von HIN

Das HIN GW umfasst je nach Ausprägung die zentral bewirtschaftbaren und in die bestehende IT-Landschaft integrierbaren Komponenten HIN Mail Gateway (MGW) und/oder HIN Access Gateway (AGW).

Das HIN GW ermöglicht die Nutzung der folgenden HIN Services:

- **HIN Mail**
schützt die E-Mail-Kommunikation der gesamten Maildomäne. Vertraulich markierte E-Mails an HIN-Teilnehmende, aber auch E-Mails an Empfänger ohne HIN Anschluss werden automatisch verschlüsselt.
- **HIN Access**
ermöglicht den Zugriff auf HIN-geschützte Anwendungen mittels HIN Identität ohne Installation von Software oder Zertifikaten auf den Arbeitsstationen.

HIN Mail

- **Funktionsweise**
Automatisch gesicherter Mailverkehr (Domänenbasierte Verschlüsselung zwischen Gateways) mit der HIN-Community resp. allen an HIN angeschlossenen E-Mailadressen.
Automatische Verschlüsselung von als «vertraulich» markierten E-Mails an beliebige Empfänger.
- **Nutzungsvoraussetzungen**
Die Komponente MGW wird gemäss Anleitung (technisches Benutzerhandbuch) als virtuelle Appliance (VM), alternativ auch als Hardware Appliance (HW), in die interne IT-Infrastruktur des Kunden integriert.

- **Leistungsumfang MGW**
 - Einsatz einer Signatur zur Überprüfung von Authentizität (Absenderüberprüfung) und Integrität (Prüfung auf Veränderung des Inhaltes).
 - Signierung und Verschlüsselung (abhängig von MGW Version) von ausgehenden Mails.
 - Überprüfung von Integrität und Authentizität sowie Entschlüsselung (abhängig von MGW Version) von eingehenden Mails.

HIN Access

- **Funktionsweise**

Gesicherter und datenschutzkonformer Zugriff auf die HIN Verzeichnisdienste und HIN-geschützten Anwendungen mittels Single Sign-on (SSO).
- **Nutzungsvoraussetzungen**

Die Komponente AGW wird gemäss Anleitung (technisches Benutzerhandbuch) als virtuelle Appliance VM in der internen IT-Infrastruktur des Kunden integriert.
- **Leistungsumfang AGW**
 - Ausstellen und Bereitstellen elektronischer HIN Identitäten für die Institution, Benutzergruppen oder einzelne Benutzer (abhängig von der AGW Version und der konkreten Offerte)
 - Überprüfung von Integrität und Authentizität bei Zugriffen auf HIN-geschützte Anwendungen (Authentisierung, SSO).

Die HIN PKI (Private Key Infrastructure) regelt die Registrierung der öffentlichen Schlüssel, verwaltet diese zusammen mit den dazugehörigen Zertifikaten und verifiziert deren Gültigkeit.

HIN verpflichtet sich zur sicheren Verwaltung aller Identifikationen und Schlüssel. Im Falle von unbeabsichtigtem bekannt werden von Passwörtern oder Entwendung, Missbrauch oder unerlaubtem Zugriff auf den privaten Schlüssel gibt HIN dem Kunden das Recht, sich einen neuen Schlüssel einrichten (erneute Registrierung) oder die Identität definitiv sperren zu lassen.

Aufschaltung

HIN verpflichtet sich, dem Kunden das HIN GW auf den vereinbarten Termin aufzuschalten und alle Vorkehrungen zu treffen, damit der Kunde den Dienst vollumfänglich nutzen kann.

Die Installation kann vom Kunden-Administrator basierend auf der zur Verfügung gestellten Dokumentation selbständig durchgeführt werden. Die Installation der VM oder HW und die Integration in die interne IT-Umgebung (Firewall, Mailserver) des Kunden ist nicht Bestandteil des Angebotes von HIN, falls nicht ausdrücklich mitofferiert. Engineering- bzw. Implementierungsleistungen können jedoch auf Anfrage vermittelt werden und werden nach aktuell geltenden Stundenansätzen in Rechnung gestellt.

HIN Audit Trail

Der HIN Audit Trail stellt die lückenlose Aufzeichnung aller Aktionen und Ereignisse dar, die von Benutzern / Systemkomponenten in der HIN Plattform ausgelöst werden. Ein Audit Trail Eintrag ist charakterisiert durch Datum und Zeit, Applikation bzw. Systemkomponente, Bezeichnung der Aktion, auslösender Benutzer u.a.

Dem Kunden wird auf Verlangen und nach Möglichkeit ein Auszug aus dem Audit Trail zur Verfügung gestellt. Der Auszug enthält diejenigen Daten und Attribute des Audit Trails, welche für die konkrete Fragestellung benötigt werden, und zu deren Einsicht der Kunde berechtigt ist.

2. Datennutzung und Datenschutz

HIN unterstellt seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einer arbeitsvertraglichen Schweige- und Geheimhaltungspflicht, die über die Auflösung des Arbeitsverhältnisses hinaus Gültigkeit hat.

Der Kunde gibt HIN das Recht, seine Angaben zur Pflege der Kundenbeziehung sowie zur Bereitstellung des HIN Teilnehmerverzeichnisses und der HIN Dienstleistungen zu nutzen und anderen HIN Teilnehmern bekannt zu geben.

Der Kunde ist damit einverstanden, dass HIN in deren Referenzliste (online und Papier) auf die Zusammenarbeit mit dem Kunden hinweist. Weitergehende Referenzen sowie deren Verwendung für das Marketing sind nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Kunden zulässig.

Der Kunde hat den Verpflichtungen aus den Rahmenbestimmungen für die elektronische Datenkommunikation nachzukommen und die berechtigten Benutzer entsprechend aufzuklären.

3. Verfügbarkeit und Support

Verfügbarkeit der HIN Dienstleistungen

HIN verpflichtet sich, die angebotenen Dienstleistungen während der Betriebszeiten verfügbar zu machen. HIN strebt während den ordentlichen Betriebszeiten (365 Tage x 24 Stunden) eine Verfügbarkeit von mindestens 99.5% an.

Nicht als Ausfall gelten Unterbrüche der Services, die durch böswillige Angriffe Dritter verursacht werden oder Ausfälle, die nicht unter der Kontrolle der Parteien sind (z.B. Störung der Internetanbindung). Solche Ausfälle werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Supportleistungen

Die Servicezeit dauert von Montag bis Freitag 08:00-18:00 Uhr (ohne eidgenössische und kantonale Feiertage am Standort von HIN) mitteleuropäische Zeit (MEZ). In dieser Zeit werden Störungsmeldungen entgegengenommen.

- Telefon: 0848 830 740 (DE) / 0848 830 741 (FR)
- Online: www.hin.ch
- E-Mail: support@hin.ch (DE) / infosr@hin.ch (FR)

Ist das HIN GW aufgrund einer Störung fehlerhaft oder nicht verfügbar, bemüht sich, HIN, diese schnellstmöglich zu beheben.

Die Reaktionszeit wird innerhalb der Servicezeit berechnet und wird ab Störungsmeldung bis zur Erfassung der Störungsmeldung im HIN Ticket System gemessen. Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden.

HIN verpflichtet sich, den Support für alle HIN Teilnehmer (Kunden HIN Abonnemente und Empfänger von sicheren E-Mails ohne eigenen HIN Anschluss) sicherzustellen. Der Kunden-Administrator kann Supportanfragen, welche nicht aus der eigenen Organisation stammen kostenlos an HIN delegieren.

Allfällige Änderungen durch HIN bleiben vorbehalten. Betriebsausfälle und Störungen begründen keinen Anspruch auf Rückerstattung.

Wird vom Kunden eine zusätzliche SLA-Option eingesetzt, verändern sich die Servicezeiten gemäss den Vereinbarungen.

Störungsannahme

HIN stellt während den Servicezeiten einen Second Level Support für Fragen im Zusammenhang mit den HIN Komponenten zur Verfügung.

Der First Level Support des Kunden nimmt Störungsmeldungen entgegen, qualifiziert und leitet diese, wenn nötig an den Second Level Support weiter.

Im Störungsfall wendet sich der Kunden-Administrator an den HIN Call Desk, welcher die Störungsmeldung entgegennimmt und die Störungsbehebung einleitet.

Betriebsunterbrechungen

Die Parteien informieren sich gegenseitig, soweit möglich rechtzeitig, über Betriebsunterbrüche und Störungen.

Um ein bestmögliches Funktionieren des Dienstes zu erreichen, sind Unterhalts- und Wartungsarbeiten an den Service-Elementen unerlässlich. HIN wird entstehende Unterbrechungen so kurz wie möglich halten und sie wann immer möglich in das offizielle Wartungsfenster (Termine auf www.hin.ch) legen.

Technischer Betrieb der HIN Plattform

HIN kann den Betrieb der HIN Plattform oder Teile davon Dritten anvertrauen. Sie ist berechtigt, diesen die entsprechenden Informationen, die für den Betrieb nötig sind, zu übermitteln.

4. Gewährleistung und Haftung

Dokumentation

Der Kunde erhält bei zustande kommen eines HIN GW Vertrages folgende Unterlagen zugestellt:

- Technisches Benutzerhandbuch MGW und / oder AGW

Weitere Dokumentationen sind online verfügbar. Release-Notes werden regelmässig zur Verfügung gestellt.

Wartung

HIN verpflichtet sich die im HIN-Rechenzentrum eingesetzte Software und Hardware regelmässig zu warten, um einen reibungslosen Betrieb der bereitgestellten Dienste sicherzustellen. Dazu gehört insbesondere die Behebung von Systemfehlern. Weiter verpflichtet sich HIN das Produkt HIN GW regelmässig den Anforderungen des technologischen Umfeldes anzupassen (Betriebssysteme, Internet-Technologien und Standards).

Für Upgrades, welche einen erweiterten Leistungsumfang bringen, behält sich HIN die Verrechnung eines Aufpreises vor.

HIN empfiehlt zur Verfügung gestellte Software Patches oder Updates innert 2 Monaten zu aktualisieren. Wartungs- und Supportaufwände für ältere Versionen, können ab dem 3. Monat nach Erscheinen der Patches und Upgrades in Rechnung gestellt werden.

Besondere Bestimmungen

HIN steht dafür ein, dass ihre Lieferungen und Leistungen die vereinbarten Eigenschaften besitzen, den anerkannten Regeln der Technik entsprechen und nicht mit Fehlern behaftet sind, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern. HIN übernimmt hingegen keine Garantie dafür, dass bezogene Dienste in allen Teilen den Vorstellungen des Kunden entspricht sowie in allen Anwendungen und Kombinationen mit anderen Programmen fehlerfrei arbeitet.

Die Gewährleistung erstreckt sich ferner nicht auf solche Schäden und / oder Störungen, die dadurch verursacht werden, dass der Kunde schuldhaft gegen Bestimmungen dieses Vertrages verstösst.

Liegt ein Mangel vor, so steht HIN unabhängig von der Schwere des Mangels ein dreimaliges Nachbesserungsrecht zu. Führt eine Nachbesserung nicht zur Beseitigung des Mangels, kann der Kunde einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen oder, bei erheblichen Mängeln, vom Vertrag zurücktreten.

Mängel sind innert 10 Tagen nach Entdeckung zu rügen. Die Gewährleistungsfrist beträgt 4 Wochen und gilt sowohl für offensichtliche, wie auch für verborgene Mängel. Sie beginnt mit der Inbetriebnahme des Dienstes. HIN ist berechtigt, Nachbesserungen und Interventionen an Dritte weiterzuleiten. In diesem Falle überträgt sie dem Beauftragten sämtliche Pflichten und Auflagen bezüglich Datenschutz, Datensicherheit und Datennutzung.

Haftung HIN

Fehlfunktionen oder Probleme, die sich aus der Parametrisierung des HIN Gateways oder aus dem Zusammenspiel HIN Gateway mit der von dem Kunden eingesetzten Infrastruktur, Hard- oder Software ergeben, die auf Bedienungsfehler zurückzuführen sind oder durch Eingriffe in HIN Gateway verursacht werden, gelten nicht als Fehler von HIN Gateway.

HIN schliesst jede Haftung für Schäden, welche von ihr zur Verfügung gestellten Daten verursachen, vollumfänglich aus. Insbesondere übernimmt HIN keine Haftung für Schäden und Datenverluste, die dem Kunden durch Computerviren, unberechtigten Zugriff, Trojanische Pferde, Hacker-Angriffe etc. entstehen können.

Die Gewährleistung steht zudem ausdrücklich unter dem allgemeinen Vorbehalt, dass die HIN keine Gewähr dafür übernehmen kann, dass das HIN Gateway ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann.

Die HIN übernimmt keine Kosten für die Leistungen des Kunden oder von ihm beauftragten Dritten im Zusammenhang mit dem Eingrenzen und/oder Beheben von allfälligen Störungen.

Im Übrigen haftet HIN gegenüber dem Kunden im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).

Haftung des Kunden

Der Kunde haftet gegenüber HIN für Schäden, die auf die Nichterfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen zurückzuführen sind, wenn er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Leistungen des Kunden

Der Kunde ist für die Bereitstellung der technischen Ressourcen besorgt, die für den einwandfreien Betrieb des HIN Gateways erforderlich sind. Aktuelle Informationen über unterstützte Systeme sind unter www.hin.ch zu finden.

Dem Kunden steht es frei, die Komponenten vom Installationsort in ein neues Umfeld zu verlagern. HIN ist innerhalb einer angemessenen Frist darüber zu informieren. Entsteht für eine solche Verlagerung Administrations- und/oder Supportaufwand bei HIN, wird dieser dem Kunden in Rechnung gestellt.

First-Level Support

Der End-User Support liegt in der Verantwortung des Kunden. Bei Störungsmeldungen das HIN Call Desk bezüglich Problemen, welche auch durch den Kunden-Administrator selbst hätten gelöst werden können, behält sich HIN das Recht vor, solche Störungsmeldungen pauschal mit 150 CHF zusätzlich in Rechnung zu stellen.

Abnahme durch den Kunden

Der Kunde prüft die Software sofort nach Bereitstellung auf allfällige Mängel. Erfolgt innert 10 Tagen nach der Lieferung keine schriftliche Mängelrüge durch den Kunden, gilt die Software als abgenommen.

Schutz und Erneuerung des eigenen Schlüssels

Der Kunde ist für die Sicherheit seiner IT-Umgebung und der darin verwendeten HIN Schlüssel verantwortlich. Er ist verpflichtet, seine Zugangs- und Administrationschlüssel mittels Passwort (Passphrase) vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Der Kunde informiert die HIN sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Fälle von rechts- oder vertragswidriger Verwendung der Dienstleistungen der HIN durch nicht autorisierte Dritte oder des Kunden zurechenbare Benutzer. HIN hat das Recht, die Dienstleistung mit sofortiger Wirkung (temporär) abzuschalten, um sich und Dritte vor Schaden zu schützen.

Der Kunde generiert im Verlauf des Registrations-Prozesses einen öffentlichen und einen privaten Schlüssel (Public/Private Key) und erhält vom HIN Rechenzentrum ein Zertifikat. Die Mitglieder oder Mitarbeiter der betreffenden Organisation werden anhand dieses Zertifikates als zu dieser Organisation zugehörig ausgewiesen.

Die HIN Zertifikate entsprechen dem internationalen Standard X.509. Die Gültigkeit der Zertifikate ist von HIN aus sicherheitstechnischen Gründen zeitlich auf 3 Jahre (AGW) bzw. 10 Jahre (MGW) begrenzt und muss vor Ablauf erneuert werden. Der Kunde wird von HIN frühzeitig via E-Mail daran erinnert, diese einfache Prozedur durchzuführen. Bei Änderungen zertifikatsrelevanter Daten kann die Dauer der Gültigkeit auch gekürzt werden.

Die Authentisierungsmerkmale wie z.B. Privater Schlüssel, Zertifikat, Passphrase, etc. dürfen nicht an Dritte übertragen oder verkauft werden. Sie dürfen auch nicht in eine andere Firma übernommen werden. Der Kunde trägt die Folgen, die sich aus missbräuchlicher Verwendung von Authentisierungsmerkmalen ergeben. HIN gibt dem Kunden das Recht im Falle der Entwendung, des Missbrauchs, des unerlaubten Zugriffs auf die privaten Schlüssel oder des Bekanntwerdens der Passphrase das Recht, neue private Schlüssel zu generieren und sich erneut zu registrieren oder das Login sperren zu lassen.

Sorgfaltspflicht

Der Kunde informiert alle Personen über die beschriebene Funktionsweise und Sorgfaltspflichten im Umgang mit sensiblen Informationen. Der Kunde ist für die Sicherheit der Nachrichtenübermittlung innerhalb seines Netzwerks bzw. Mailsystems verantwortlich.

6. Nutzungsbestimmungen

Nutzung

Der HIN Kunde erhält ein uneingeschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht ab Auslieferung, erfolgreicher Installation und Registrierung. Dies schliesst auch Updates der Software mit ein. Das Nutzungsrecht kann nicht an Dritte übertragen oder veräussert werden bzw. bedingt hierzu eine separate Lizenzierung.

Die Nutzung der Komponente MGW für den Systemversand ist nicht gestattet bzw. bedingt eine separate Lizenzierung.

Lizenzen

Der Kunde darf die Komponenten MGW und AGW nur auf der lizenzierten Anzahl Systeme (Server), für die lizenzierte Anzahl potentieller Nutzer und nur für die in der Offerte / Auftragsbestätigung aufgeführten Maildomänen nutzen.

Der Kunde kann zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von der Standardsoftware Kopien erstellen.

Der Kunde ist berechtigt, die Komponenten MGW und AGW durch einen Dritten im Rahmen eines Outsourcings betreiben zu lassen. Der Kunde stellt sicher, dass die nutzungsberechtigten Personen wie auch ein allfälliger Dritter, der die Software im Rahmen eines Outsourcings für den Kunden betreibt, die Bestimmungen der HIN als verbindlich anerkennen und nicht verletzen.

Die Schutzrechte an der Standardsoftware MGW und AGW verbleiben der HIN oder Dritten. Soweit die Rechte Dritten zustehen, garantiert die HIN, dass sie über die erforderlichen Nutzungs- und Vertriebsrechte verfügt.

Sanktionen bei Missbrauch

Die missbräuchliche Verwendung der Komponenten MGW und AGW ist untersagt und hat die sofortige Kündigung durch HIN zur Folge. Dem Kunden entsteht in diesem Falle kein Anspruch auf Entschädigung.

HIN ist berechtigt, im Falle eines begründeten Verdachts der rechts- oder vertragswidrigen Nutzung von HIN Dienstleistungen durch den Kunden, die ihm zugehörigen Benutzer oder Dritte, welche über die EDV-Anlage des Kunden auf die HIN Dienstleistungen Zugriff genommen haben, jederzeit und nötigenfalls ohne vorherige Information des Kunden die Verbreitung, das Zugänglichmachen oder den Abruf von widerrechtlichen Inhalten zu unterbinden oder die Verbindung zum Kunden zu unterbrechen, ohne dass hieraus eine Entschädigungs- oder sonstige Kostenpflicht von HIN erwächst. Dem Kunden entsteht dadurch kein Recht auf Rückerstattung der Jahresgebühr.

7. Vergütung

Rechnungsstellung

Die einmaligen Gebühren (Initialkosten) werden nach Vertragsabschluss in Rechnung gestellt.

Die wiederkehrenden Gebühren (Betriebskosten) werden ab dem Folgemonat der Aktivierung der Services (im ersten Jahr anteilmässig) jährlich in Rechnung gestellt.

Die Rechnungen sind innert 30 Tagen zahlbar.

Preise

Es gelten die Preise der unterzeichneten Offerte (Offertgültigkeit) bei Vertragsabschluss oder durch HIN angekündigte Preise. Allfällige Preisänderungen durch HIN bleiben vorbehalten.

8. Vertragsdauer und Kündigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Dauer geschlossen und tritt ab dem Zeitpunkt der Bestellung in Kraft. Der Vertrag kann vom Kunden unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 90 Tagen auf Ende eines Quartals gekündigt werden. Die minimale Vertragsdauer beträgt 12 Monate. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

Der Kunde verpflichtet sich, die im Lieferumfang enthaltenen Daten und Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zu vernichten oder auf Wunsch diese an HIN zurück zu geben.

Nach Beendigung des Vertrages ist die Nutzung einzustellen und die Standardsoftware MGW und AGW von allen Rechnern zu entfernen.

9. Vertragsgrundlagen

Vertragsbestandteile

Integrierende Vertragsbestandteile sind neben der unterzeichneten Offerte, die vorliegende Leistungsbeschreibung HIN Gateway, die Rahmenbestimmungen für die elektronische Datenkommunikation der HIN AG (nachstehend ‚Rahmenbestimmungen HIN‘ genannt) und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der HIN AG (nachstehend ‚AGB HIN‘ genannt).

Bei Widersprüchen unter den Dokumenten gilt folgende Rangfolge der Dokumente:

1. Offerte / Auftragsbestätigung
2. Leistungsbeschreibung HIN GW
3. Rahmenbestimmungen HIN
4. AGB HIN (AGB)

Änderung von Konditionen

HIN behält sich jederzeit Änderungen der vorliegenden Leistungsbeschreibung vor. Sie stellt dem Kunden jedoch 30 Tage vor der Gültigkeit der neuen Leistungsbeschreibung diese elektronisch zur Verfügung.

HEALTH INFO NET AG

August 2016