

HIN ANWENDUNGEN PRIMÄRSYSTEME

Leistungsbeschreibung

Einleitung und Anwendungsbereich

HIN Anwendungen Primärsysteme schafft eine Schnittstelle zwischen einem Primärsystem und dem HIN Vertrauensraum. Dadurch können HIN Mitglieder direkt aus dem Primärsystem Services von HIN sowie an HIN angebundene Anwendungen Dritter nutzen und auf Kontaktinformationen anderer HIN Mitglieder zugreifen.

Diese Leistungsbeschreibung regelt die Rechte und Pflichten von HIN und dem Kunden (Service-Provider) betreffend die technische Erstanbindung einer Instanz sowie den Betrieb von HIN Anwendungen Primärsysteme. Als Instanz wird im technischen Sinne eine einzelne Installation einer Applikation bezeichnet oder, im Falle von Mandatenfähigkeit, einem Mandanten dieser Applikation.

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

1. Leistungen von HIN

Folgende Funktionen können in ein Primärsystem integriert werden:

1.1 Integration von Anwendungen via OAuth

OAuth erlaubt es dem Primärsystem, im Namen eines HIN Mitglieds auf Anwendungen zuzugreifen. Der Zugriff funktioniert bei HIN Services wie HIN Sign oder dem Covercard-Service ebenso wie bei HIN geschützten Anwendungen von Drittanbietern.

1.2 Integration des Authentisierungsservices für den Zugriff auf das EPD

Der Zugriff von Gesundheitsfach- oder Hilfspersonen auf das elektronische Patientendossier (EPD) verlangt eine eindeutige Identifikation der zugreifenden Person mittels einer persönlichen elektronischen Identität (eID). Die HIN eID ist zertifiziert für den gesetzeskonformen Zugriff. Durch eine Integration des Authentisierungsservices können Informationen direkt aus dem Primärsystem ins EPD hochgeladen und daraus bezogen werden. Leistungen von HIN für die Tiefenintegration:

- Projektinitialisierung und technische Beratung für den Primärsystemanbieter oder Systemintegrator
- XUA-/SAML-Zertifikatsmanagement
- Wartung und Support für das Zertifikatsmanagement

1.3 Integration HIN Mail Token Service

Der Mail Token Service ermöglicht es Applikationen oder Geräten, im Namen des Absenders E-Mails zu versenden und zu empfangen. Der HIN Client wird somit für den Versand von E-Mails via HIN nicht mehr benötigt. Das Token wird an die Applikation oder das Gerät übergeben.

1.4 Stammdatenservice für Abfragen aus Primärsystemen

Die Integration des HIN Stammdatenservices ermöglicht das Abfragen von Attributen zu HIN Identitäten wie beispielsweise der GLN, des Fachtitels oder des Vertrauenslevels aus dem Primärsystem.

1.5 Aufschaltung

HIN ist bestrebt, das Produkt innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Auftragseingang mit vollständig ausgefülltem Implementierungsformular zur Verfügung zu stellen. Eine Garantie diesbezüglich besteht nicht.

Allenfalls notwendige Anpassungen oder Konfigurationen an dem anzubindenden Primärsystem, kundenseitige Anpassungen im Rechenzentrum, an der Firewall etc. zur Herstellung der sicheren Verbindung sind nicht Bestandteil des Angebotes von HIN, falls nicht ausdrücklich mitofferiert. Engineering- bzw. Implementierungsleistungen können auf Anfrage vermittelt werden und werden nach aktuell geltenden Stundenansätzen in Rechnung gestellt.

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 ihrer 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

3.1 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.

3.2 Supportleistungen

Die Servicezeit dauert von Montag bis Freitag 08.00–18.00 Uhr (ohne eidgenössische und kantonale Feiertage an den Standorten von HIN) mitteleuropäische Zeit (MEZ). In dieser Zeit werden Störungsmeldungen entgegengenommen.

Der Support von HIN ist über folgende Kommunikationskanäle erreichbar:

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

Ist HIN Anwendungen Primärsysteme aufgrund einer Störung fehlerhaft oder nicht verfügbar, bemüht sich HIN, dies schnellstmöglich zu beheben.

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

HIN verpflichtet sich, den Support für alle HIN Teilnehmer (Einzel- und Kollektivmitglieder) 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 kostenpflichtige garantierte Servicezeit eingesetzt, verändern sich die Servicezeiten gemäss den Vereinbarungen.

3.3 Störungsannahme

HIN stellt während der 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 von HIN weiter.

Im Störungsfall wendet sich der Kunden-Administrator an das HIN Customer Care Center, welches die Störungsmeldung entgegennimmt und die Störungsbehebung einleitet.

3.4 Betriebsunterbrechungen

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

Um ein bestmögliches Funktionieren der Dienste 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.

3.5 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

4.1 Dokumentation

Der Kunde erhält nach Vertragsabschluss folgende Unterlagen zugestellt:

- Technische Beschreibung HIN Stammdatenservice (SDS)
- Integration von Anwendungen via OAuth
- Factsheet Tiefenintegration des Authentisierungsservices für den Zugriff auf das EPD
- Integration HIN Mail Token Service
- Stammdatenservice für Abfragen aus Primärsystemen

Weitere Dokumentationen sind auf der HIN Website verfügbar.

4.2 Wartung

HIN verpflichtet sich, die im HIN Rechenzentrum eingesetzte Software und Hardware regelmässig zu warten, um einen reibungslosen Betrieb der im Rahmen von HIN Anwendungen Primärsysteme bereitgestellten Dienste sicherzustellen. Weiter verpflichtet sich HIN, die Lösung regelmässig den Anforderungen des technologischen Umfelds anzupassen (Betriebssysteme, Internet-Technologien und Standards).

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

4.3 Implementationsvorbehalt

Stellt sich trotz positiver Machbarkeitsabklärung und erfolgter Auftragsbestätigung im Verlauf der Implementation heraus, dass die Anbindung aus nicht voraussehbaren technischen oder organisatorischen Gründen nicht oder nur durch einen unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, so erlischt die vertragliche Verpflichtung von HIN. In einem solchen Fall stehen dem Kunden keinerlei Ersatz- oder Schadenersatzansprüche gegenüber HIN zu.

4.4 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 der bezogene Dienst 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 Vertrags 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.

4.5 Haftung HIN

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

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 HIN keine Gewähr dafür übernehmen kann, dass HIN Anwendungen Primärsysteme ununterbrochen und fehlerfrei in allen gewünschten Kombinationen eingesetzt werden kann.

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).

4.6 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

5.1 Leistungen des Kunden

Die programmtechnische Anbindung von HIN Anwendungen Primärsysteme erfolgt durch den Kunden oder durch einen vom Kunden beauftragten IT- Partner.

Der Kunde ist rechtzeitig und auf eigene Kosten für die Systemvoraussetzungen besorgt, die für den einwandfreien Betrieb von HIN Anwendungen Primärsysteme erforderlich sind. Es ist im Detail durch den Kunden zu prüfen, ob die einwandfreie Funktionalität des Primärsystems zusätzliche technische Voraussetzungen bedingt (Betriebssystem, Browser) und diese, falls notwendig, bereitzustellen.

Die Verantwortung für eine fachgerechte Integration von HIN Anwendungen Primärsysteme in die kundeneigene IT-Infrastruktur liegt ausschliesslich beim Kunden.

Der End-User Support liegt in der Verantwortung des Kunden. Für Störungsmeldungen an den HIN Support, welche durch den Kunden-Administrator selbst gelöst werden könnten, behält sich HIN das Recht vor, pauschal 150 CHF in Rechnung zu stellen.

5.2 Abnahme durch den Kunden

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

5.3 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 Administrationsschlüssel mittels Passworts (Passphrase) vor missbräuchlicher Verwendung zu schützen. Der Kunde informiert HIN sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Fälle von rechts- oder vertragswidriger Verwendung der Dienstleistungen von HIN durch nicht autorisierte Dritte oder dem 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 Mitarbeitenden bzw. die Nutzer des Primärsystems werden anhand dieses Zertifikats als zur Organisation des Kunden 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 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 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.

5.4 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

6.1 Nutzung

Der Kunde erhält ein uneingeschränktes, nicht übertragbares Nutzungsrecht ab Bereitstellung, erfolgreicher Installation und Registrierung. Das Nutzungsrecht kann nicht an Dritte übertragen oder veräußert werden bzw. bedingt hierzu eine separate Lizenzierung oder Vereinbarung mit HIN.

6.2 Sanktionen bei Missbrauch

Die missbräuchliche Verwendung von HIN Anwendungen Primärsysteme 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

7.1 Rechnungsstellung

Die jährlich wiederkehrenden Gebühren (Wartung und Support) werden ab dem Betriebsdatum in Rechnung gestellt.

Die Rechnungen sind innert 30 Tagen zahlbar.

7.2 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 abgeschlossen und tritt ab dem Zeitpunkt der Bestellung in Kraft. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 90 Tagen auf Ende eines

Quartals gekündigt werden. Die minimale Vertragsdauer beträgt 12 Monate. Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen.

Nach Beendigung des Vertrags ist die Nutzung einzustellen. Der Kunde verpflichtet sich, die im Lieferumfang enthaltenen Daten und Unterlagen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zu vernichten oder auf Wunsch diese an HIN zurückzugeben.

9. Vertragsgrundlagen

9.1 Vertragsbestandteile

Integrierende Vertragsbestandteile sind neben der unterzeichneten Offerte, die vorliegende Leistungsbeschreibung HIN Anwendungen Primärsysteme, 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 Anwendungen Primärsysteme
3. Rahmenbestimmungen HIN
4. AGB HIN (AGB)

9.2 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

November 2022