

APPLICAZIONI HIN SISTEMI PRIMARI

Descrizione delle prestazioni

Introduzione e campo di applicazione

Applicazioni HIN sistemi primari crea un'interfaccia tra un sistema primario e lo spazio affidabile HIN. Ciò consente ai membri HIN di utilizzare direttamente dal sistema primario servizi di HIN e applicazioni di terzi collegate a HIN, e di accedere a informazioni di contatto di altri membri HIN.

La presente descrizione delle prestazioni disciplina i diritti e i doveri di HIN e del cliente (Service Provider) in relazione al primo collegamento tecnico di un'istanza e al funzionamento di Applicazioni HIN sistemi primari. Dal punto di vista tecnico, per istanza si intende una singola installazione di un'applicazione o, nel caso di multi-tenancy, un tenant di tale applicazione.

Le informazioni su tecnologie, sistemi operativi ecc. supportati e utilizzati si riferiscono allo stato al momento della redazione della presente descrizione delle prestazioni.

1. Prestazioni di HIN

In un sistema primario è possibile integrare le seguenti funzioni:

1.1 Integrazione di applicazioni tramite OAuth

OAuth consente al sistema primario di accedere ad applicazioni per conto di un membro HIN. L'accesso funziona in combinazione con i servizi HIN, come HIN Sign o il Servizio Covercard, nonché con applicazioni protette HIN di fornitori terzi.

1.2 Integrazione del servizio di autenticazione per l'accesso alla CIP

L'accesso alla cartella informatizzata del paziente (CIP) da parte dei professionisti della salute e del personale ausiliario richiede un'identificazione univoca della persona che esegue l'accesso attraverso un'identità elettronica personale (eID). L'eID HIN è certificata per l'accesso conforme alle norme di legge. Attraverso l'integrazione del servizio di autenticazione, le informazioni possono essere caricate direttamente dal sistema primario nella CIP per poi essere prelevate. Prestazioni di HIN per l'integrazione profonda:

- Inizializzazione progettuale e consulenza tecnica per il fornitore di sistemi primari o l'integratore di sistema
- Gestione dei certificati XUA/SAML
- Manutenzione e assistenza per la gestione dei certificati

1.3 Integrazione servizio HIN Mail Token

Il servizio Mail Token consente ad applicazioni e dispositivi di inviare e ricevere messaggi di posta elettronica per conto del mittente. Il client HIN non è pertanto più necessario per l'invio di e-mail tramite HIN. Il token viene trasferito all'applicazione o al dispositivo.

1.4 Servizio dati base per richiamo da sistemi primari

L'integrazione del servizio dati base HIN permette il richiamo di dati relativi alle identità HIN come, ad esempio, GLN, titoli specialistici, livello di affidabilità dal sistema primario.

1.5 Attivazione

HIN si impegna a rendere disponibile il prodotto entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione dell'ordine con il modulo di implementazione compilato in ogni sua parte. Non vi è alcuna garanzia al riguardo. Eventuali adeguamenti o configurazioni necessari al sistema primario da collegare, adeguamenti del cliente nel centro di calcolo, al firewall ecc. per stabilire una connessione sicura non fanno parte dell'offerta di HIN, salvo esplicita indicazione nell'offerta. Su richiesta possono essere fornite prestazioni di engineering o implementazione, che vengono fatturate in base alle tariffe orarie in vigore.

2. Utilizzo e protezione dei dati

All'interno del contratto di lavoro, le collaboratrici e i collaboratori di HIN sono soggetti all'obbligo di discrezione e segretezza, che resta valido oltre la cessazione del rapporto di lavoro.

Il cliente accorda a HIN il diritto di utilizzare i propri dati ai fini della cura delle relazioni con i clienti e della predisposizione dell'elenco dei partecipanti HIN e dei servizi di HIN, e di divulgarli ad altri partecipanti HIN.

Il cliente accetta che HIN faccia riferimento alla collaborazione con il cliente nella propria lista di referenze (online e in formato cartaceo). Ulteriori riferimenti e l'utilizzo degli stessi per finalità di marketing sono consentiti solo previo consenso scritto del cliente.

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

3. Disponibilità e assistenza

3.1 Disponibilità dei servizi di HIN

HIN si impegna a rendere disponibili i servizi offerti negli orari di funzionamento. HIN mira a una disponibilità di almeno il 99,5% durante i normali orari di funzionamento (365 giorni all'anno, 24 ore su 24).

Le interruzioni dei servizi causate da attacchi malevoli da parte di terzi o le interruzioni che esulano dal controllo delle parti (come ad esempio i problemi di connessione a Internet) non sono considerate come guasti e non vengono tenute in conto nel calcolo della disponibilità.

3.2 Prestazioni di assistenza

Gli orari di servizio sono dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle 18.00 (CET) (esclusi i giorni festivi cantonali e federali presso le sedi di HIN). Durante questi orari si ricevono segnalazioni di malfunzionamenti.

L'Assistenza HIN è reperibile tramite i seguenti canali di comunicazione:

- Telefono: 0848 830 740 (DE) / 0848 830 741 (FR)
- Sito web: support.hin.ch
- E-mail: support@hin.ch (DE) / infosr@hin.ch (FR)

Se Applicazioni HIN sistemi primari è guasto o non disponibile a causa di un malfunzionamento, HIN cerca di risolvere il problema il prima possibile.

Il tempo di risposta viene calcolato all'interno dell'orario di servizio e viene misurato a partire dalla segnalazione del malfunzionamento fino alla sua registrazione nel sistema di ticketing di HIN. Il tempo di risposta è di 24 ore.

HIN si impegna a garantire assistenza a tutti i partecipanti HIN (individuali e collettivi).

L'amministratore del cliente può delegare gratuitamente a HIN le richieste di assistenza che non provengono dalla propria organizzazione.

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

Se il cliente utilizza un orario di servizio garantito a pagamento, gli orari di servizio cambiano in base agli accordi.

3.3 Ricezione delle segnalazioni di malfunzionamento

Durante gli orari di servizio, HIN fornisce un'assistenza di secondo livello per questioni relative ai componenti HIN.

L'assistenza di primo livello del cliente riceve le segnalazioni di malfunzionamento, le qualifica e, se necessario, le inoltra all'assistenza di secondo livello di HIN.

In caso di malfunzionamento, l'amministratore del cliente contatta il Customer Care Center di HIN, che riceve la segnalazione di malfunzionamento e avvia l'eliminazione del guasto.

3.4 Interruzioni d'esercizio

Le parti si informano reciprocamente, per quanto possibile, in tempo utile di eventuali interruzioni d'esercizio e malfunzionamenti.

La manutenzione degli elementi di servizio è essenziale per garantire il miglior funzionamento possibile dei servizi. Eventuali interruzioni saranno contenute da HIN nel più breve tempo possibile e collocate per quanto possibile all'interno della finestra di manutenzione ufficiale (appuntamenti su www.hin.ch).

3.5 Funzionamento tecnico della piattaforma HIN

HIN può affidare il funzionamento della piattaforma HIN o di parti di essa a terzi ed è autorizzata a trasmettere loro le pertinenti informazioni necessarie per l'esecuzione dell'incarico.

4. Garanzia e responsabilità

4.1 Documentazione

Dopo la conclusione del contratto, il cliente riceve i seguenti documenti:

- Descrizione tecnica Servizio dati base HIN (SDS)
- Integrazione di applicazioni tramite OAuth
- Factsheet Integrazione profonda del servizio di autenticazione per l'accesso alla CIP
- Integrazione servizio HIN Mail Token
- Servizio dati base per richiamo da sistemi primari

Ulteriore documentazione è disponibile sul sito web di HIN.

4.2 Manutenzione

HIN si impegna a effettuare interventi di manutenzione periodici per il software e l'hardware utilizzati nel centro di calcolo HIN, per garantire un funzionamento regolare dei servizi forniti nell'ambito di Applicazioni HIN sistemi primari. Inoltre, HIN si impegna ad adattare regolarmente la soluzione ai requisiti dell'ambiente tecnologico (sistemi operativi, tecnologie Internet e standard).

Per gli aggiornamenti che consentono un'estensione della portata dei servizi, HIN si riserva il diritto di addebitare un costo aggiuntivo.

4.3 Riserva di implementazione

Qualora, nonostante una valutazione di fattibilità positiva e l'avvenuta conferma dell'ordine, nel corso dell'implementazione risulti che il collegamento non può essere realizzato per motivi tecnici o organizzativi imprevedibili, o che può essere realizzato solo con un onere sproporzionato, l'obbligo contrattuale di HIN decade. In tal caso, il cliente non avrà diritto ad alcun rimborso o risarcimento danni.

4.4 Disposizioni particolari

HIN garantisce che le proprie forniture e prestazioni abbiano le caratteristiche concordate, siano conformi alle regole tecniche riconosciute e siano esenti da difetti che annullino o riducano il valore o l'idoneità all'uso normale o previsto dal contratto. Per contro, HIN non garantisce che il servizio ricevuto sia pienamente conforme alle aspettative del cliente e che funzioni perfettamente in tutte le applicazioni e combinazioni con altri programmi.

Inoltre, la garanzia non si estende ai danni e/o malfunzionamenti causati da violazioni colpose del cliente alle disposizioni del presente contratto.

In presenza di difetti, indipendentemente dalla gravità del difetto in questione, HIN ha diritto a tre tentativi di riparazione. Se una riparazione non porta all'eliminazione del difetto, il cliente può effettuare una detrazione dal compenso corrispondente al minor valore o, in caso di difetti maggiori, recedere dal contratto.

I difetti devono essere notificati entro 10 giorni da quando vengono scoperti. Il periodo di garanzia è di 4 settimane e si applica sia ai difetti evidenti, sia a quelli nascosti. Tale periodo inizia con l'attivazione del servizio. HIN è autorizzata a trasferire a terzi riparazioni e interventi. In tal caso, essa trasferisce all'incaricato tutti gli obblighi e gli oneri in materia di protezione, sicurezza e utilizzo dei dati.

4.5 Responsabilità di HIN

I malfunzionamenti o i problemi derivanti dalla parametrizzazione o dall'interazione con l'infrastruttura, l'hardware o il software utilizzati dal cliente, che sono riconducibili a errori operativi o causati da interventi, non devono essere considerati difetti di Applicazioni HIN sistemi primari.

HIN declina ogni responsabilità per danni causati dai dati da essa resi disponibili. In particolare, HIN non si assume alcuna responsabilità per danni e perdite di dati che il cliente potrebbe subire a causa di virus informatici, accessi non autorizzati, cavalli di Troia, attacchi hacker ecc.

Inoltre, la garanzia è espressamente subordinata in generale al fatto che HIN non può garantire che sia possibile utilizzare Applicazioni HIN sistemi primari senza interruzioni e senza errori in tutte le combinazioni desiderate.

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

Per il resto, HIN risponde nei confronti del cliente nell'ambito delle Condizioni Generali (CG).

4.6 Responsabilità del cliente

Il cliente risponde nei confronti di HIN per i danni riconducibili al mancato adempimento dei suoi obblighi contrattuali, qualora non dimostri di non avere colpa.

5. Obblighi di collaborazione del cliente

5.1 Prestazioni del cliente

Il collegamento tecnico e di programmazione di Applicazioni HIN sistemi primari viene effettuato dal cliente o da un partner IT incaricato dal cliente.

Il cliente deve occuparsi in tempo utile e a proprie spese dei requisiti di sistema necessari per il corretto funzionamento di Applicazioni HIN sistemi primari. Il cliente deve verificare in dettaglio se la corretta funzionalità del sistema primario richiede ulteriori requisiti tecnici (sistema operativo, browser) e, se necessario, predisporli.

La responsabilità di un'integrazione appropriata di Applicazioni HIN sistemi primari nell'infrastruttura IT del cliente spetta esclusivamente al cliente.

L'assistenza all'utente finale è responsabilità del cliente. Per le segnalazioni di malfunzionamenti all'Assistenza HIN che potrebbero essere risolte dall'amministratore del cliente, HIN si riserva il diritto di addebitare un importo forfettario di 150 CHF.

5.2 Collaudo da parte del cliente

Il cliente verifica la presenza di eventuali difetti in Applicazioni HIN sistemi primari non appena il servizio viene reso disponibile. Se il cliente non notifica per iscritto alcun difetto entro 10 giorni dalla fornitura, il servizio si considera accettato.

5.3 Protezione e rinnovo della propria chiave

Il cliente è responsabile della sicurezza del proprio ambiente IT e delle chiavi HIN utilizzate al suo interno. È tenuto a proteggere le proprie chiavi di accesso e amministrazione dall'utilizzo abusivo mediante una password (passphrase). Il cliente informa immediatamente HIN qualora scopra che terzi non autorizzati o utenti associabili al cliente utilizzano i servizi di HIN in violazione delle leggi o delle disposizioni contrattuali. HIN ha il diritto di disattivare (temporaneamente) il servizio con effetto immediato, per proteggere se stessa e terzi da eventuali danni.

Durante il processo di registrazione, il cliente genera una chiave pubblica e una privata (Public/Private Key) e riceve un certificato dal centro di calcolo HIN. I membri, i dipendenti o gli utenti del sistema primario vengono identificati come appartenenti all'organizzazione del cliente sulla base di questo certificato.

I certificati HIN sono conformi allo standard internazionale X.509. Per ragioni tecniche e di sicurezza, HIN limita la validità dei certificati a 3 anni; i certificati devono essere rinnovati prima della scadenza. HIN ricorda al cliente anticipatamente tramite e-mail di eseguire questa semplice procedura. In caso di modifiche di dati rilevanti per i certificati, la durata di validità può anche essere abbreviata.

Gli elementi di autenticazione, come ad esempio chiave privata, certificato, passphrase ecc. non devono essere trasmessi o venduti a terzi. Inoltre, non possono essere trasferiti a un'altra azienda. Il cliente è responsabile delle conseguenze derivanti dall'utilizzo abusivo degli elementi di autenticazione. In caso di furto, utilizzo abusivo, accesso non autorizzato alle chiavi private o divulgazione delle passphrase, HIN accorda al cliente il diritto di generare nuove chiavi private e di registrarsi nuovamente o di far bloccare l'accesso.

5.4 Obbligo di diligenza

Il cliente informa tutte le persone sul funzionamento descritto e sugli obblighi di diligenza nel trattamento di informazioni sensibili. Il cliente è responsabile della sicurezza della comunicazione all'interno della propria rete o del proprio sistema di posta.

6. Disposizioni di utilizzo

6.1 Utilizzo

Il cliente riceve un diritto d'utilizzo illimitato e non trasferibile dal momento della fornitura, dell'avvenuta installazione e della registrazione. Il diritto d'utilizzo non può essere trasferito o venduto a terzi, ovvero richiede una licenza o un accordo separato con HIN.

6.2 Sanzioni in caso di abusi

L'impiego abusivo di Applicazioni HIN sistemi primari è vietato e comporta la risoluzione immediata del contratto da parte di HIN. In tal caso, il cliente non ha diritto ad alcuna indennità.

Qualora HIN abbia il sospetto fondato che il cliente, gli utenti a lui appartenenti, o terzi che hanno ottenuto accesso ai servizi di HIN tramite l'infrastruttura informatica del cliente stiano utilizzando i servizi di HIN in violazione delle leggi o delle disposizioni contrattuali, è autorizzata in qualsiasi momento e, se necessario, senza previa informazione del cliente, a impedire la diffusione, l'accesso o il recupero di contenuti illeciti, o a interrompere il collegamento con il cliente, senza che ciò comporti un obbligo di risarcimento o altre spese da parte di HIN. Ciò non conferisce al cliente il diritto al rimborso della quota annuale.

7. Compenso

7.1 Fatturazione

Le tariffe annuali ricorrenti (manutenzione e assistenza) vengono fatturate a partire dalla data di esercizio.

Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni.

7.2 Prezzi

Si applicano i prezzi dell'offerta firmata (validità dell'offerta) al momento della conclusione del contratto o i prezzi comunicati da HIN. Sono fatte salve eventuali modifiche ai prezzi da parte di HIN.

8. Durata del contratto e disdetta

Il contratto viene concluso per un periodo di tempo indeterminato ed entra in vigore dal momento dell'ordine. Il contratto può essere disdetto per la fine di ciascun trimestre con un preavviso di 90 giorni. La durata minima del contratto è di 12 mesi. Le disdette devono essere effettuate per iscritto.

Al termine del contratto, l'utilizzo deve essere interrotto. Il cliente si impegna a distruggere i dati e i documenti oggetto della fornitura al termine del rapporto contrattuale o a restituirli a HIN su richiesta.

9. Basi del contratto

9.1 Parti integranti del contratto

Oltre all'offerta firmata, sono parti integranti del contratto la presente Descrizione delle prestazioni Applicazioni HIN sistemi primari, le Condizioni quadro relative alla comunicazione elettronica dei dati di HIN AG (in seguito denominate «Condizioni quadro HIN») e le Condizioni generali di HIN AG (in seguito denominate «CG HIN»).

In caso di contraddizioni tra i documenti, vale il seguente ordine di priorità:

1. Offerta / Conferma dell'ordine
2. Descrizione delle prestazioni Applicazioni HIN sistemi primari
3. Condizioni quadro HIN
4. CG HIN (CG)

9.2 Modifiche alle condizioni

HIN si riserva il diritto di apportare modifiche in qualsiasi momento alla presente Descrizione delle prestazioni. Tuttavia, fornirà al cliente in formato elettronico la nuova Descrizione delle prestazioni 30 giorni prima della sua entrata in vigore.

HEALTH INFO NET AG

Novembre 2022