

HIN MEDICAL BOARDS

Description des prestations

Introduction et champ d'application

Le présent Contrat d'utilisation porte sur les Service HIN Medical Boards (HIN MB) L'utilisation de HIN MB permet de réunir virtuellement des conseils médicaux appelés Medical Boards (p. ex. conseils sur les tumeurs) dans un environnement informatique hautement sécurisé.

Le Contrat d'utilisation régit les droits et obligations de HIN et du partenaire contractuel concernant l'accès et l'utilisation du service.

Les informations sur les technologies, les systèmes d'exploitation ou autres outils pris en charge et utilisés correspondent aux données disponibles au moment de la rédaction du présent document.

1. Prestations de HIN

Le service HIN MB comprend les 3 prestations suivantes:

- Un groupe HIN HOME classé «privé» pour la gestion des personnes autorisées à participer aux Medical Boards
- Un groupe spécifique HIN BOARDS pour l'inscription des patients à partir de formulaires, le suivi et l'archivage ainsi que l'organisation de Medical Boards virtuels
- Une salle de conférence HIN VIDEO pour la communication audio/vidéo

Fonctionnement

Les participants aux Medical Boards sont autorisés ou exclus du groupe HIN HOME par un responsable Medical Boards. Les groupes Medical Boards sont affichés dans un annuaire des groupes dans HIN HOME.

Les personnes autorisées à participer aux Medical Boards passent du groupe HIN HOME au groupe HIN BOARDS correspondant ainsi qu'à une salle de conférence HIN VIDEO, le cas échéant dans une salle de conférence d'une infrastructure vidéo du partenaire contractuel.

HIN BOARDS prend en charge deux types de procédures avec l'inscription des patients et la discussion. La procédure Inscription des patients permet d'inscrire les discussions de cas, de les consigner dans un journal, de les archiver et de les signer avec une identité HIN le cas échéant. La procédure Discussion permet de grouper et de fixer des dates pour les cas inscrits. Cette procédure comporte une fonction de début-fin ainsi qu'un contrôle de présence à partir des identités HIN.

Toutes les personnes autorisées à participer aux HIN Medical Boards peuvent inscrire des patients. Au cours de l'examen du cas, des éléments sont ajoutés dans la procédure Inscription des patients. Une fois le cas examiné, le statut de la procédure passe à «Examiné» et sert ainsi de procès-verbal. Les procès-verbaux sont à la disposition des participants Medical Boards pour une période limitée et peuvent être exportés.

Les participants aux Medical Boards s'identifient dans le système par le biais des identifiants électroniques fournis par HIN, sur la base des certificats X.509.

REMARQUE : Une fois que le statut de la procédure passe à «Examiné», les procès-verbaux ainsi que toutes les données des Boards peuvent être téléchargées pendant une période de trente (30) jours.

Après ce délai, les données sont en principe supprimées! Il incombe au partenaire contractuel de prendre les dispositions nécessaires pour exporter les données en temps voulu. Par ailleurs, HIN n'a aucune obligation de conservation de ces données ni d'obligation de diligence.

Conditions préalables à l'utilisation

Outre les identités HIN, l'utilisation du service nécessite un HIN Client activé par ordinateur/un ordinateur relié via HIN Gateway ainsi qu'un VIDEO Client. L'infrastructure vidéo d'un tiers doit pouvoir fonctionner au sein du réseau HIN.

Activation

HIN s'engage à fournir au partenaire contractuel le service commandé à la date convenue et à prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir une utilisation sans faille du service. Cela inclut:

- Fournir la structure de base des équipements HIN HOME, HIN BOARDS et HIN VIDEO et assurer leur mise en place.
- Mettre en place un lien vers une salle de vidéoconférence alternative prête et équipée pour le partenaire contractuel, si possible.
- Implémenter un formulaire de patient spécifique correspondant aux caractéristiques techniques.
- Autoriser le responsable du Medical Board comme administrateur des groupes sur HIN HOME et HIN BOARDS.
- Inviter et autoriser les participants aux Medical Boards comme membres de groupes.

Introduction/formation

Une formation avec le service informatique/l'administration, le responsable du Medical Board et des participants aux Medical Boards sur place a lieu avant la mise en service.

Les participants externes aux Medical Boards sont familiarisés/formés au service par téléphone par le biais de la maintenance à distance. Elle comprend également un contrôle et une coordination des différents services HIN, en particulier les clients.

2. Utilisation et protection des données

Les collaborateurs de HIN sont soumis à un devoir de réserve et de secret professionnel inclus dans leur contrat de travail, qui s'applique même après la fin du contrat de travail.

Le client autorise HIN à utiliser ses données (nom, adresse e-mail HIN, etc) pour entretenir leurs relations et à les divulguer à d'autres participants HIN.

Le partenaire contractuel accepte par la présente que la société HIN fasse référence à sa collaboration avec lui dans sa liste des références (papier ou en ligne). Les références complémentaires ainsi que leur utilisation à des fins de marketing sont autorisées uniquement après accord écrit préalable du partenaire contractuel.

Le partenaire contractuel doit respecter les obligations résultant des dispositions cadres pour la communication électronique de données et déterminer les utilisateurs autorisés.

Le partenaire contractuel est informé que les données, les procès-verbaux et les vidéos sont conservés pour une durée maximale de trente (30) jours sur les serveurs de HIN.

3. Disponibilité et assistance

Disponibilité des services HIN

HIN s'engage à ce que les services proposés soient fournis au maximum. Aussi, HIN vise une disponibilité d'au moins 99.5%.

Les interruptions des services résultant d'attaques malveillantes de tiers ou en dehors du contrôle des parties (p. ex. perturbation au niveau de la connexion Internet) ne sont pas considérées comme des interruptions de service. Les interruptions de ce type ne sont pas prises en compte dans le calcul de la disponibilité. Ne sont pas non plus comptabilisées les fenêtres de maintenance officielles indiquées sur le site Internet (www.hin.ch).

Prestations d'assistance

L'assistance est disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (sauf les jours fériés fédéraux et cantonaux sur le site de HIN), heure d'Europe centrale (HEC). Les messages de dysfonctionnement sont pris en compte durant ces horaires. En dehors des heures normales de service, il existe un service de piquet supplémentaire de 18 h à 20 h pour les sessions Medical Boards préinscrites.

L'assistance de HIN peut être jointe par les moyens suivants:

- Téléphone: 0848 220 044 (service en allemand)
- Site Internet: www.hin.ch
- E-mail: support@hin.ch (service en allemand)

Dans le cas où HIN MB n'est pas ou peu disponible en raison d'une perturbation, HIN s'efforce d'y remédier dans les meilleurs délais (best effort).

Le temps de réaction est calculé dans le cadre des heures d'assistance et mesuré à partir du message de dysfonctionnement jusqu'à la saisie du message de dysfonctionnement dans le système de ticket HIN. Le temps de réaction est de 24 heures au maximum.

HIN s'engage à assurer l'assistance de tous les abonnés HIN. L'administrateur du partenaire contractuel peut gratuitement déléguer à HIN les demandes d'assistance qui ne proviennent pas de sa propre organisation.

Sous réserve de modifications éventuelles de la part de HIN. Aucune panne d'exploitation ni aucun dérangement ne peut donner lieu à un remboursement ou un remplacement.

Dans le cas où une option SLA supplémentaire est utilisée par le partenaire contractuel, les horaires de service sont alors modifiés en fonction de ce qui a été convenu.

Dépannage des perturbations

Durant les horaires d'assistance, HIN met à disposition un First Level Support pour les questions en rapport avec HIN MB.

En cas de perturbation, l'administrateur du partenaire contractuel s'adresse au HIN Call Desk, qui enregistre le message de perturbation, le classe dans la catégorie appropriée et lance le dépannage.

Interruptions d'exploitation

Dans la mesure du possible, les parties s'informent réciproquement et à temps des interruptions d'exploitation et des perturbations.

Les travaux d'entretien et de maintenance sont indispensables afin d'assurer le meilleur fonctionnement possible du service. HIN met tout en œuvre pour que les interruptions soient les plus courtes possible et les effectuera, dans la mesure du possible, lors de la fenêtre de maintenance officielle (consulter les dates sur www.hin.ch)

Exploitation technique de la plateforme HIN

HIN peut confier l'exploitation de la plateforme HIN ou des parties de la plateforme à des tiers. Elle est en droit de transmettre à ces tiers les informations nécessaires à l'exploitation.

4. Garantie et responsabilité

Maintenance

HIN s'engage à assurer régulièrement la maintenance du logiciel et du matériel utilisé dans le centre de calcul de HIN afin de garantir un fonctionnement parfait dans le cadre des services HIN MB mis à disposition. Cela concerne en particulier la résolution des erreurs système. Par ailleurs, HIN s'engage à adapter régulièrement la solution aux exigences de l'environnement technique (systèmes d'exploitation, normes et technologies Internet).

Dispositions particulières

HIN garantit que toutes ses livraisons et prestations disposent des caractéristiques convenues, sont conformes aux règles reconnues de la technique et ne comportent aucune erreur qui pourrait annihiler ou fortement réduire la valeur ou l'aptitude à l'utilisation habituelle ou définie dans le contrat. En revanche, HIN ne garantit pas que le service souscrit correspond à toutes les attentes du partenaire contractuel ni qu'il fonctionne sans erreur dans toutes les applications et combinaisons avec d'autres programmes.

En cas de défaut, quelle que soit la gravité du défaut, HIN dispose d'un droit d'y remédier à trois reprises dans un délai d'exécution raisonnable. Dans le cas où l'amélioration ne permet pas de palier le défaut, le partenaire contractuel peut déduire le prix en proportion de la moins-value ou se retirer du contrat en cas de défaut grave.

Les défauts doivent être signalés dans un délai de 10 jours après leur découverte. Le délai de garantie est de 4 semaines et s'applique à tous les défauts. Il commence à la mise en service. HIN est autorisée à déléguer les améliorations et interventions à des tiers. Dans ce cas, elle transfère au mandataire tous les devoirs et obligations relatifs à la protection, la sécurité et l'utilisation des données.

Les dysfonctionnements ou problèmes résultant du paramétrage de HIN MB ou de l'interaction de HIN MB avec l'infrastructure, le matériel ou des logiciels utilisés par le partenaire contractuel ou qui proviennent d'une erreur de manipulation ou occasionnés par des interventions dans HIN MB ne sont pas considérés comme des défauts de HIN MB.

Responsabilité

HIN exclut entièrement pour lui et les tiers, en cas de dommages, toute responsabilité éventuelle ou admissible sur le plan juridique.

Le partenaire contractuel est responsable auprès de HIN des dommages résultant de la non-exécution de ses obligations contractuelles s'il ne prouve pas qu'il n'a commis aucune faute.

5. Obligation de coopérer du partenaire contractuel

Prestations et devoirs du partenaire contractuel

Le partenaire contractuel met en place, à temps et à ses frais, l'infrastructure nécessaire pour le bon fonctionnement du service.

Les participants MB qui gèrent les cas veillent à disposer des consentements de patients exigés par la loi.

Le partenaire contractuel fournit à HIN les informations suivantes:

- Nom du Medical Board
- Identités HIN des participants aux Medical Boards
- Attributs techniques pour la conception du formulaire
- Informations relatives à l'infrastructure importantes pour le service (ordinateur, bande passante, périphériques, etc.)

Raccordement technique

La responsabilité d'un raccordement correct du service à l'infrastructure informatique du partenaire contractuel incombe exclusivement au partenaire contractuel.

Gestion des participants aux Medical Boards

Toutes les modifications (arrivées, départs de participants aux Medical Boards) sont apportées par le partenaire contractuel lui-même. HIN est autorisée, à des fins de facturation, de s'informer mensuellement sur le nombre réel de participants aux Medical Boards.

6. Conditions d'utilisation

Utilisation

Le partenaire contractuel de HIN bénéficie d'un droit d'utilisation illimité mais incessible dès le moment où l'installation et l'enregistrement du logiciel ont été effectués avec succès. Cela inclut les mises à jour du logiciel, mais pas les mises à niveau. Le droit d'utilisation ne peut être ni cédé ni vendu à un tiers.

Licences

Le partenaire contractuel n'est autorisé à utiliser HIN HOME, HIN Boards, HIN Video que pour le nombre d'utilisateurs potentiels avec licence et ce uniquement pour les HIN MB mentionnés dans l'offre/la confirmation de commande.

Le partenaire contractuel peut créer des copies du logiciel standard à des fins de sauvegarde et d'archivage.

Les droits de protection des logiciels standard HIN HOME, HIN VIDEO et HIN BOARDS demeurent la propriété de HIN ou de tiers. Dans la mesure où les droits sont accordés à des tiers, HIN garantit qu'ils disposent des droits d'utilisation et de distribution nécessaires.

Sanctions en cas d'abus

L'utilisation abusive des services HIN MB est interdite et entraîne le blocage immédiat des services et le droit de dissolution immédiate du contrat par HIN sans que cela ne puisse donner lieu à un quelconque dédommagement ou une prise en charge des frais par HIN. Dans ce cas, le partenaire contractuel ne peut prétendre à aucun dédommagement ou remboursement de la cotisation annuelle.

7. Rémunération

Facturation et prix

Les coûts uniques (coûts initiaux) sont facturés à la conclusion du contrat. Les frais récurrents (coûts d'exploitation) sont facturés chaque année à l'avance à partir du mois suivant l'activation des services (au pro rata la première année). Les factures sont payables dans un délai de 30 jours.

Les prix figurant dans l'offre signée au moment de la conclusion du contrat s'appliquent (validité de l'offre). Les éventuels changements de prix par HIN sont réservés conformément aux conditions légales et contractuelles.

8. Durée du contrat et résiliation

Le contrat est conclu pour une durée illimitée et entre en vigueur au moment de la signature de l'offre. Le contrat peut être résilié par le partenaire contractuel en respectant un délai de préavis de 90 jours à la fin d'un trimestre. La durée minimale du contrat est de 12 mois. Les résiliations doivent se faire par écrit.

A la fin du contrat, le partenaire contractuel s'engage à détruire ou, sur demande, à restituer à HIN les données et documents fournis. À la fin du contrat, l'utilisation doit cesser.

9. Conditions contractuelles générales

Éléments du contrat

Outre l'offre signée, font également partie intégrante du contrat la présente description des prestations HIN MB, les conditions générales pour la communication électronique de données de HIN AG (dénommées ci-après «Dispositions cadres HIN») et les conditions générales de HIN AG (dénommées ci-après «CG HIN»).

En cas de contradiction entre les documents, l'ordre de priorité des documents est le suivant:

1. Offre / Confirmation de commande
2. Contrat d'utilisation HIN MB
3. Conditions générales pour la communication électronique de données HIN
4. CG HIN (CG)

Modification des conditions

HIN se réserve le droit d'apporter des modifications au présent contrat d'utilisation selon les conditions légales et contractuelles. Elle doit toutefois fournir au partenaire contractuel un nouveau contrat d'utilisation au format électronique dans un délai de 30 jours avant l'expiration du préavis.



HEALTH INFO NET AG
octobre 2019