

Einleitung und Anwendungsbereich

Anwendungsbereich

Mit dem Abschluss eines Vertrages wird dem Vertragsnehmer¹ und den berechtigten Benutzern der sichere und datenschutzkonforme Zugang zur HIN Plattform und die Nutzung der daran angeschlossenen Anwendungen ermöglicht.

Definitionen

Mit „Vertragsnehmer“ ist jeweils die verantwortliche, zeichnungsberechtigte Person gemeint, welche den Vertrag für das HIN Praxispaket oder das HIN Abo unterzeichnet.

Als „berechtigte Benutzer“ sind alle Personen gemeint, welche ein auf sie persönlich lautendes Abo haben oder vom Vertragsnehmer berechtigt wurden, ein unpersönliches Abo zu benutzen.

HIN Abo und HIN Praxispaket

Jedes HIN Abo umfasst eine digitale Identität (HIN Identität) entweder in einer persönlichen oder unpersönlichen Ausprägung.

Das HIN Praxispaket besteht aus 2 oder mehr HIN Abos. Ein HIN Abo kann auch einzeln oder in anderen Formen (Pakete, Produktbündel, etc.) erworben werden. Diese Leistungsbeschreibung gilt für alle Formen.

Das HIN Praxispaket ermöglicht den Praxen/Firmen eine bessere Arbeitsteilung. Diese können damit nebst einem persönlichen HIN Abo weitere HIN Abos in der Praxis/Firma einrichten.

Der Vertragsnehmer bestimmt, wer in der Praxis/Firma ein HIN Abo erhalten soll und wie dieses zu nutzen ist. Dazu sind HIN die Anmeldungen der unterschiedlichen HIN Abos einzureichen. Die Zugriffsrechte auf die HIN Abos in der eigenen Praxis/Firma bestimmt der Vertragsnehmer in eigener Verantwortung.

1. Dienstleistungen von HIN

HIN stellt bei sachgemässer Nutzung die sichere und datenschutzkonforme Kommunikation unter Einsatz der HIN Dienste zwischen den verschiedenen HIN Plattformteilnehmern sicher. Weiter wird die Nachvollziehbarkeit der Transaktionen sichergestellt.

HIN Identität

Die HIN namentlich bekannten berechtigten Benutzer erhalten nach erfolgreicher Validierung ihrer Personalien durch HIN eine persönliche HIN Identität, welche folgende Ausprägungen haben kann:

- Persönlich lautend auf eine natürliche Person oder
- Persönlich lautend auf eine natürliche Person in einer Firma.

Für die nicht persönlichen HIN Abos erhält die Praxis/Firma nach entsprechender Überprüfung durch HIN eine unpersönliche HIN Identität, welche auf eine juristische Person lauten.

Die Initialregistrierung stellt die Verbindung zwischen HIN Identität und der Person resp. Firma sicher.

Zugang zur HIN Plattform

Nebst dem clientbasierten Zugang kann ein berechtigter Benutzer aus weiteren verfügbaren Zugriffsmöglichkeiten ohne Software-Client auswählen, um sich bei der HIN Plattform zu authentisieren. Je nach Zugriffsmöglichkeit gelten spezifische Zugangsregeln v.a. in der Nutzung. Diese Zugangsregeln werden beim jeweiligen Gebrauch auf der HIN Website publiziert. Anbieter von an HIN angeschlossenen Applikationen können spezielle Regelungen erlassen.

Diese Zugriffsmöglichkeiten müssen vom Kunden einmalig vor der ersten Nutzung aktiviert werden. Bei dieser Nutzungsart können Kosten zulasten des Vertragsnehmer entstehen.

Einzelne Authentisierungsmethoden können durch HIN in deren Nutzung eingeschränkt oder gesperrt werden.

Nutzung Software für clientbasierten Zugang (Client-Software)

HIN bietet allen berechtigten Benutzern mit der Client-Software einen Dienst an, mit dem diese pro HIN Identität ein Schlüsselpaar, bestehend aus einem privaten und einem öffentlichen Schlüssel, erzeugen können. Mit dessen Hilfe können sich die berechtigten Benutzer bei jeder Kommunikation oder Transaktion authentisieren. Der Vertragsnehmer erhält von HIN die dazugehörigen Zertifikate.

Diese Zertifikate werden von HIN oder einem qualifizierten Anbieter erstellt. HIN ist berechtigt, einem solchen Anbieter die notwendigen Informationen zweckgebunden zur Erstellung der Zertifikate zur Verfügung zu stellen. HIN verpflichtet den Anbieter zur Einhaltung des Datenschutzgesetzes und der angemessenen Sicherung der Daten.

Die Gültigkeit des Zertifikats kann aus sicherheitstechnischen Gründen von HIN zeitlich begrenzt werden.

Die privaten Schlüssel sind nur den berechtigten Benutzern bekannt. Die öffentlichen Schlüssel und die Zertifikate sind für die Teilnehmer der HIN Plattform ersichtlich.

¹ Zugunsten der Leserlichkeit wird jeweils die maskuline Form verwendet.

Leistungsbeschreibung HIN Abo / HIN Praxispaket



Der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer erhalten für die Dauer des Vertrags ein nicht exklusives und nicht auf Dritte übertragbares Nutzungsrecht für die Client-Software. Die Software und die dazugehörige Dokumentation dürfen nur im Rahmen der vertraglichen Regelung genutzt werden. Der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer erhalten keine darüber hinausgehenden Nutzungsrechte. Sie dürfen die Client-Software insb. weder vermieten, abändern, bearbeiten noch entschlüsseln.

Der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer können die Komponenten der Client-Software während der Dauer des HIN Abos beliebig oft installieren. Dies schliesst auch die jeweiligen Updates dieser Software mit ein.

Der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer haben die Pflicht, neuere Versionen / Upgrades / Updates innert nützlicher Frist zu installieren. Die Wartung älterer Versionen wird bis maximal sechs Monate nach Erscheinen einer neuen Version gewährleistet.

HIN Secure E-Mail Dienst

HIN Secure E-Mail ermöglicht eine sichere und datenschutzkonforme Kommunikation über E-Mail. Pro HIN Abo steht eine E-Mail-Adresse und eine geschützte Mailbox zur Verfügung. Diese kann über Webmail und/oder Client-Software genutzt werden.

Zugriff auf Informationsdienste der HIN

Im HIN Abo eingeschlossen ist das Zugangsrecht der berechtigten Benutzer auf verschiedene Informationsdienste auf der HIN Plattform. HIN hat das Recht, dieses Angebot jederzeit zu ändern.

Zugriff auf Applikationen Dritter

Benutzer eines HIN Abos können von Anbietern von Applikationen und Dienstleistungen für den Zugriff auf geschlossene Bereiche und Dienstleistungen berechtigt werden. Ansprechpartner für solche Dienstleistungen ist der jeweilige Anbieter.

Aufnahme im HIN Teilnehmerverzeichnis

Der Vertragsnehmer und die HIN Identitäten werden im geschützten HIN Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Dieses ist exklusiv allen Plattformteilnehmern online zugänglich.

HIN Call Desk 0848 830 740

HIN unterhält einen Call Desk. Dieser bietet folgende Support- und Informationsdienstleistungen an:

- Hilfe beim Installieren der Client-Software
- Unterstützung bei der Online-Registrierung und beim Zugang auf die HIN Plattform
- Hilfe bei der Konfiguration des Clients, inkl. Abstimmung auf die kundenseitige Umgebung
- Unterstützung bei speziellen Fragen oder Einrichtungswünschen sowie bei Zweitinstallationen

- Unterstützung bei der Problemeingrenzung und Fehlerlokalisierung
- Tipps für die Benutzung des HIN Abos sowie der Anleitungen per Telefon oder E-Mail

HIN Online-Hilfe www.hin.ch

HIN publiziert laufend aktualisierte Tipps rund ums Internet und Antworten zu den am häufigsten gestellten Fragen.

Validierung Benutzerinformationen

Die bei der Anmeldung gemachten Angaben werden von HIN im Rahmen der Qualitätssicherung vor der Freischaltung des HIN Abos auf Korrektheit überprüft.

Bei jeder Kommunikation oder Transaktion der berechtigten Benutzer mit anderen Plattformteilnehmern, insb. mit den Anbietern angeschlossener Applikationen, wird die jeweilige HIN Identität zur Online-Überprüfung verwendet. Zusätzlich werden auch die Informationen aus dem HIN Teilnehmerverzeichnis zur Identifikation der Benutzer an diese übertragen.

Lieferumfang

Der Vertragsnehmer erhält beim Abschluss eines HIN Abos folgendes:

- Installations-CD resp. Link auf Downloadseite für die Client-Software sowie Link auf Startseite für weitere Authentisierungsmethoden
- Anleitung zur Registrierung, Installation und Konfiguration
- Registrierungsberechtigung(en) und -Passwort

2. Gewährleistung und Haftung

Verfügbarkeit der HIN Dienstleistungen

HIN verpflichtet sich, die angebotenen Dienstleistungen während der nachstehenden Betriebszeiten verfügbar zu machen. Die angestrebte Verfügbarkeit beträgt während diesen Zeiten 99,5% (exkl. Wartungsfenster):

- **HIN Online Services**
 - 365 Tage x 24 Stunden
 - Wartungsfenster werden jeweils pro Kalenderjahr geplant und auf der HIN Website publiziert.
- **HIN Call Desk**
An Arbeitstagen von Montag bis Freitag durchgehend von 08.00 bis 18.00 Uhr
- **Fax/E-Mail**
7 Tage x 24 Stunden mit Rückmeldung innert zwei Arbeitstagen

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

Wahrung der Vertraulichkeit

HIN verpflichtet sich, ihre Mitarbeiter und in die Leistungserbringung involvierte Drittparteien zur vertraulichen Verwaltung von Initialisierungs-Passwörtern, Login-Informationen und anderen vertraulichen Informationen.

HIN verpflichtet allfällige Dritte zur Einhaltung des Datenschutzgesetzes und vergewissert sich, dass diese die Informationen angemessen sichern.

Leistungserbringung durch Dritte

HIN kann Teile der Leistungserbringung Dritten anvertrauen. Sie ist berechtigt, diesen die entsprechenden Informationen, die für den Betrieb notwendig sind, zu übermitteln.

Schutz vor Missbrauch (Client-Software)

HIN unternimmt alle State-of-the-Art-Massnahmen, um Missbrauch zu verhindern zu können.

HIN gibt dem Vertragsnehmer 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.

Haftung von HIN

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von HIN und die HIN Rahmenbestimmungen für die elektronische Datenkommunikation.

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

Der Vertragsnehmer nimmt zur Kenntnis, dass die Nutzung zu Verletzungen von Bestimmungen ausländischer Rechtsordnungen (z.B. Kryptographiegesetz, Import-/Exportbestimmungen) führen kann. Für die Verletzung solcher Bestimmungen und die Folgen lehnen HIN und der Lieferant jegliche Haftung ab.

3. Pflichten der Kunden

Kundenseitige Installationen

Der Vertragsnehmer ist für die Bereitstellung einer geeigneten Betriebsumgebung für die Dienstleistungen von HIN verantwortlich. Dazu gehören Hard- und Softwarekomponenten und die erforderlichen PC-Konfigurationen.

Der Vertragsnehmer verpflichtet sich und die berechtigten Benutzer, Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um sich und andere Plattformteilnehmer vor der Verbreitung von schädlichen Programmcodes oder unerwünschten E-Mails zu schützen und die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften und behördlicher Auflagen sicherzustellen.

Wechsel der Benutzerangaben

Der Vertragsnehmer verpflichtet sich, allfällige Veränderungen (Austritt, Wechsel, Aufgabe von personalisierten Abos) der Benutzerdaten einer HIN Identität umgehend an HIN zu melden. Die Meldung hat in einem vom Vertragsnehmer unterzeichneten Brief zu erfolgen.

Sorgfaltspflichten aller Benutzer

Die Authentisierungsmerkmale wie z.B. Schlüssel, Zertifikat, Passphrase, etc. dürfen nicht an Dritte übertragen oder verkauft werden. Sie dürfen auch nicht in ein anderes HIN Praxispaket/HIN Abo bzw. in eine andere Praxis/Firma übernommen werden.

Der berechtigte Benutzer darf die HIN Identität nur in der assoziierten Praxis/Firma nutzen.

Der Vertragsnehmer und der berechtigte Benutzer tragen die Folgen, die sich aus missbräuchlicher Verwendung von Authentisierungsmerkmalen (Privater Schlüssel, Zertifikat, Passphrase, etc.) ergeben. Der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer sind angehalten diese mit Passwörtern (Passphrasen) zu schützen.

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

Datennutzung und Datenschutz

Der Vertragsnehmer gibt HIN das Recht, seine Angaben und die der berechtigten Benutzer zur Pflege der Kundenbeziehung sowie zur Bereitstellung des HIN Teilnehmerverzeichnisses und der HIN Dienstleistungen zu nutzen.

Pflichten bei Vertragsende

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

Nach Beendigung des Vertrages ist die Nutzung einzustellen und die entsprechende Software von allen Rechnern zu entfernen.

4. Administration

Rechnungsstellung

Das HIN Abo kann ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme genutzt werden. Die Abogebühren sind ab dem Folgemonat nach der Bestellung geschuldet.

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils ab dem auf die Bestellung folgenden Monat bis Jahresende und danach jeweils für ganze Jahresperioden zu Beginn der Rechnungsperiode. Die Rechnung wird dem Vertragsnehmer zugestellt. Bei nicht fristgerechter Bezahlung kann eine Mahngebühr erhoben werden.

Leistungsbeschreibung HIN Abo / HIN Praxispaket



Vorgehen bei Missbrauch

HIN ist berechtigt, im Falle eines begründeten Verdachts der rechts- oder vertragswidrigen Nutzung von HIN Dienstleistungen durch die berechtigten Benutzer oder Dritte, welche über die EDV-Anlage des Vertragsnehmers auf die HIN Dienstleistungen Zugriff genommen haben, die weitere Nutzung eines HIN Abos jederzeit und nötigenfalls ohne vorherige Information zu unterbinden.

Die Sperrung eines HIN Abos erfolgt insbesondere, um das Zugänglichmachen, die Verbreitung oder den Abruf von widerrechtlichen Inhalten zu unterbinden.

Dem Vertragsnehmer entsteht durch solche Massnahmen kein Recht auf Entschädigung oder Rückerstattung der Jahresgebühr.

Ungültigkeitserklärung einer HIN Identität

Eine HIN Identität kann nur durch HIN für ungültig erklärt werden. Eine HIN Identität wird ungültig erklärt, sobald ein Missbrauch oder ein berechtigter Verdacht auf einen Missbrauch der HIN Identität vorliegt oder der Vertrag abgelaufen ist. Weitere Gründe für eine Ungültigkeitserklärung bleiben vorbehalten.

Diese Ungültigkeitserklärung kann von HIN, vom Vertragsnehmer/HIN Abo-Benutzer oder vom Zertifikatsaussteller initiiert werden. Das entsprechende Formular kann telefonisch angefordert werden und ist auf der HIN Website publiziert.

Nach erfolgter Prüfung wird die HIN Identität für ein halbes Jahr suspendiert und das entsprechende HIN-Zertifikat revoziert. Während der Dauer der Suspendierung kann ein Antrag auf Wiederherstellung der HIN Identität an HIN gestellt werden.

Nach einem halben Jahr wird die HIN ID endgültig für ungültig erklärt und alle Zugriffsrechte entzogen.

Offenlegung im Rahmen gerichtlicher oder administrativer Prozesse

Generell werden keine Dokumente oder Unterlagen von HIN gegenüber Strafverfolgungsbehörden oder Beamten solcher Stellen offen gelegt, es sei denn, es werden von einem zuständigen Gericht ordnungsgemäss ausgefertigte Urkunden, Verfügungen, Anordnungen oder Urteile vorgelegt, welche die Vorlage von Informationen verlangen.

5. Vertragsdauer und Kündigung

Vertragsdauer

Der Vertrag tritt mit der Unterzeichnung durch den Vertragsnehmer in Kraft.

Die minimale Vertragsdauer beträgt 12 Monate. Danach verlängert sich die Laufzeit des Vertrages jeweils automatisch um weitere 12 Monate.

Ordentliche Kündigung

Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist, schriftlich mit Originalunterschrift (kein Fax) jeweils auf Ende eines Quartals gekündigt werden.

Der über die Vertragsdauer hinaus bereits einbezahlte Geldbetrag kann unter Abzug einer Bearbeitungspauschale von jeweils CHF 50.– (exkl. MwSt.) zurückgefordert werden.

Fristlose Kündigung bei Missbrauch

Die missbräuchliche Verwendung von HIN Diensten ist untersagt und hat die sofortige Kündigung durch HIN zur Folge. Dem Vertragsnehmer entsteht in diesem Falle kein Anspruch auf Entschädigung.

Folgen der Beendigung

Mit Beendigung des Vertrags verlieren der Vertragsnehmer und die berechtigten Benutzer das Nutzungsrecht an allen Dienstleistungen von HIN.

HIN sperrt die Zugänge und setzt die Zertifikate auf inaktiv. Die Angaben der entsprechenden HIN Abos werden im Teilnehmerverzeichnis gelöscht.

HIN löscht die sich noch auf den Servern von HIN befindenden E-Mails und Daten des Abos nach Ablauf von 3 Monaten nach Beendigung des Vertrages.

6. Änderung von Konditionen

Änderungen der Konditionen (Preise, Anpassung von Leistungen und Vertragsdokumenten usw.) während der Dauer des Abos bleiben vorbehalten. HIN publiziert Anpassungen und Änderungen auf der HIN Website. Der Vertragsnehmer hat in diesem Fall das Recht, den Vertrag ausserordentlich zu kündigen. Ohne schriftliche Kündigung bis ein Monat nach Inkrafttreten der Änderung gilt diese als vom Vertragsnehmer genehmigt.

7. Preise

Kosten HIN Praxispaket / HIN Abo

Es gelten die bei Vertragsabschluss publizierten Preise. Allfällige Preisänderungen durch HIN bleiben vorbehalten.

Kosten HIN Support

Der HIN Support ist für alle HIN Abos bis zu einer Stunde pro Jahr kostenlos. Der darüber hinausgehende Supportaufwand kann zu CHF 2.40 pro Minute in Rechnung gestellt werden.

HEALTH INFO NET AG,

Mai 2010