

## **Norme particolari per FORNITORI TERZI nella rete di assistenza sanitaria**

**per l'utilizzo della piattaforma SaaS ENAB.LE di**

**JAROWA AG**

### **Sommario**

1	Applicazione .....	2
2	Panoramica della procedura di svolgimento del servizio tramite ENAB.LE .....	2
3	Service Level / Obblighi del fornitore terzo .....	3
4	Oneri di utilizzo di JAROWA per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE .....	5
5	Segreto professionale .....	6
6	Valutazione .....	6

## 1 Applicazione

Il presente allegato è parte integrante delle Condizioni di utilizzo per fornitori terzi per la piattaforma SaaS ENAB.LE. Salvo diverso accordo, le definizioni delle Condizioni di utilizzo valgono anche per questo allegato.

## 2 Panoramica della procedura di svolgimento del servizio tramite ENAB.LE

2.1 FORNITORI TERZI selezionati, registratisi su JAROWA, possono offrire i loro servizi tramite ENAB.LE (vedi 2.2). Possono inoltre, a condizione che tale voce sia abilitata per loro, anche acquistare TRAMITE ENAB.LE servizi di altri FORNITORI TERZI registrati (vedi 2.3).

2.2 Il FORNITORE TERZO può offrire su ENAB.LE i propri servizi. A tale scopo, JAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) fornitori terzi selezionati (ad es. medici) possono registrarsi su ENAB.LE e creare un profilo. Tra l'altro, nel profilo è possibile depositare il modello tariffario per tutti i mercati (ad es. aziende) accessibili al fornitore terzo.
- 2) Tramite ENAB.LE le aziende possono richiedere servizi di fornitori terzi. Nell'ambito della sua ricerca, all'impresa viene mostrata una selezione di date disponibili per gli appuntamenti presso i fornitori terzi, oppure i profili dei fornitori terzi per l'assegnazione dell'incarico secondo i criteri definiti dall'impresa.
- 3) I fornitori terzi nonché l'impresa decidono in merito all'assegnazione dell'incarico.
- 4) L'incarico verrà poi gestito in ENAB.LE tramite i processi standard definiti su ENAB.LE. I processi standard si distinguono a seconda del servizio offerto e comprendono diversi passaggi, dalla gestione delle date libere per gli appuntamenti da parte dei fornitori terzi, passando ad es. per la prenotazione di un appuntamento da parte dell'impresa, per arrivare alla trasmissione del rapporto, e possono essere adattati o ampliati nel tempo.
- 5) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione sicura e di uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti.
- 6) L'onorario del fornitore terzo per l'incarico è corrisposto dall'impresa.
- 7) Dopo la conclusione dell'incarico su ENAB.LE, l'impresa valuterà il servizio del fornitore terzo.

2.3 Il fornitore terzo può **acquistare** selezionati **servizi** di fornitori terzi, appositamente abilitati su ENAB.LE (di seguito «fornitori»). A tale scopo, JAROWA offre in particolare i seguenti servizi tramite ENAB.LE:

- 1) Nell'ambito della ricerca di fornitori, al fornitore terzo verrà mostrata una selezione di fornitori. Il fornitore terzo registrerà la domanda e la invierà al fornitore.
- 2) Il fornitore e il cliente finale e/o il fornitore terzo decideranno in merito alla stipula di un

contratto. JAROWA non sarà parte di tale contratto.

- 3) L'incarico sarà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità alla procedura standard indicata su ENAB.LE. La procedura standard può comprendere diversi passaggi, dalla richiesta alla fatturazione, e può essere modificata ed estesa nel tempo.
- 4) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione e di uno scambio di documenti sicuri tra le parti.
- 5) Il fornitore interagisce tramite ENAB.LE con i fornitori terzi e/o il cliente finale, ad es. aggiornando lo stato, redigendo report sui lavori o tramettendo dati di fatturazione.
- 6) A seconda della situazione contrattuale o dell'accordo tra clienti finali, fornitore terzo e/o fornitore, il fornitore terzo e/o il cliente finale pagherà la fattura del fornitore per intero o in parte.
- 7) Il fornitore terzo e/o il cliente finale possono, dopo la conclusione del lavoro, valutare tramite ENAB.LE il servizio del fornitore, a condizione che tale funzione sia abilitata.

### **3 Service Level / Obblighi del fornitore terzo**

- 3.1 Con la registrazione su ENAB.LE, il fornitore terzo si impegna ad accettare o a rifiutare un incarico entro 24 ore. Il rapporto tra il fornitore terzo e l'impresa si concretizza con l'accettazione dell'incarico da parte del fornitore terzo. Fino a che il fornitore terzo non tacita la richiesta, essa può sempre essere ritirata dall'impresa, senza indicazione di un motivo.
- 3.2 In caso di accettazione di un incarico, il fornitore terzo si impegna inoltre a rispettare i Service Level specificati nella richiesta per il servizio in questione.
- 3.3 Valgono inoltre, per i servizi offerti dal fornitore tramite gli appuntamenti presi attraverso ENAB.LE (in particolare verifica della plausibilità dell'inabilità al lavoro certificata in ambito psichiatria e psicoterapia / reumatologia), i seguenti Service Level:
  - 3.3.1 I fornitori abilitano, compatibilmente con la loro gestione degli appuntamenti, le date che possono essere prenotate su ENAB.LE. Le date libere possono essere prenotate dalle imprese come richiesta di incarico.
  - 3.3.2 Se ne deduce che le date libere nel sistema possono essere prenotate dalle aziende autorizzate e devono essere rispettate dai fornitori terzi anche sulla base della prenotazione. Di conseguenza, gli appuntamenti e le disponibilità ENAB.LE devono essere sempre aggiornati dal fornitore terzo (ad es. prevedere assenze per ferie).

- 3.3.3 Un fornitore terzo (ad es. un medico) non può spostare arbitrariamente un appuntamento preso con un paziente. In una simile eventualità, il fornitore terzo deve informare immediatamente l'impresa, che si incaricherà dello spostamento.
  - 3.3.4 Se un fornitore terzo (ad es. medico) non può onorare un appuntamento preso (ad es. per malattia), sarà tenuto a informare immediatamente l'impresa fornendo la motivazione. L'impresa si occuperà di organizzare il nuovo appuntamento con il paziente e il fornitore terzo. Gli appuntamenti disdetti dal fornitore non saranno remunerati.
  - 3.3.5 JAROWA non garantisce la prenotazione delle date messe a disposizione per gli appuntamenti su ENAB.LE. JAROWA non è parte del rapporto contrattuale tra l'impresa e il fornitore terzo.
- 3.4 Con la partecipazione alla piattaforma le imprese hanno accettato, qualora uno dei servizi commissionati richieda la visita del paziente, l'obbligo di rispettare i seguenti Service Level minimi:
- 3.4.1 Gli appuntamenti prenotati possono essere stornati fino a 3 giorni lavorativi prima della scadenza, senza alcun costo. Lo storno di un incarico da parte dell'impresa deve avvenire tramite ENAB.LE. In caso di disdetta improvvisa degli appuntamenti, l'impresa sarà tenuta a corrispondere, su ENAB.LE, un controvalore pari a un'ora lavorativa, secondo le tariffe orarie registrate dal fornitore terzo su JAROWA.
  - 3.4.2 Qualora un paziente non si presenti all'appuntamento (il cosiddetto No-show), l'impresa sarà tenuta a corrispondere, su ENAB.LE, un controvalore pari a un'ora lavorativa secondo le tariffe orarie registrate dal fornitore terzo su JAROWA. Il medico comunicherà i casi di No-Show tramite ENAB.LE.
- 3.5 Il fornitore terzo si obbliga entro trenta (30) giorni dalla conclusione del mandato a redigere la fattura con i propri oneri. Il numero di ore fatturato dovrà coincidere con il numero di ore del report di ENAB.LE.
- 3.6 Sia l'impresa che JAROWA hanno titolo per richiedere il rispetto dei menzionati Service Level.
- 3.7 Qualora si verificasse ripetutamente un mancato rispetto dei Service Level, l'account/il sotto-account del fornitore terzo potrà essere cancellato previa comunicazione scritta.
- 3.8 Con la registrazione, il fornitore terzo conferma di disporre delle qualifiche necessarie per la fornitura del servizio e a richiesta di JAROWA dovrà dimostrare ciò nelle forme adeguate. Salvo diverso accordo, il fornitore terzo conferma inoltre che svolgerà il servizio personalmente; potrà invece delegare le attività amministrative ad aiutanti.

- 3.9 La responsabilità per la custodia dei dati, dei contenuti e / o delle informazioni riguardanti l'incarico è del fornitore terzo. JAROWA offre al fornitore terzo la possibilità di generare per tutte le fasi di processo rilevanti nell'ambito dello svolgimento del servizio una copia elettronica (ad es. pdf) ai fini della protezione dei dati, dell'archiviazione e dell'aggiornamento dei propri fascicoli. Il fornitore terzo adotterà precauzioni (ad es. deposito delle informazioni nei propri fascicoli) per l'eventualità in cui ENAB.LE non funzioni o funzioni solo in parte.

#### **4 Oneri di utilizzo di JAROWA per gli incarichi gestiti tramite ENAB.LE**

- 4.1 Per servizi che possono essere forniti solo da medici (ad es. verifica della plausibilità dell'inabilità al lavoro, valutazione delle cartelle, valutazione del rischio, perizie, dichiarazioni di fattibilità) l'onere di utilizzo per l'accesso del fornitore terzo a ENAB.LE è pari a 21.50 CHF (IVA esclusa) per ora di lavoro fatturata al committente, (con un importo massimo pari a CHF 500.-) (IVA esclusa) per incarico. Le ore non intere saranno fatturate pro-rata. L'onere di utilizzo è dovuto per ogni incarico svolto tramite un accesso a ENAB.LE.

Per servizi che non devono essere svolti necessariamente dai medici, l'onere di utilizzo per l'accesso del fornitore terzo a ENAB.LE è pari al 5% dell'importo fatturato al committente (IVA esclusa), (con un di CHF 500.-) (IVA esclusa) per incarico gestito. L'onere di utilizzo è dovuto per ogni incarico svolto tramite un accesso a ENAB.LE.

- 4.2 ONERI DI UTILIZZO dovuti a JAROWA dal FORNITORE TERZO per i servizi di altri FORNITORI da egli acquistati tramite ENAB.LE :

4.2.1 Per i primi cinquanta (50) servizi per anno civile acquistati dal FORNITORE TERZO da altri FORNITORI tramite ENAB.LE, JAROWA non fatturerà al FORNITORE TERZO alcun ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE TERZO.

4.2.2 A partire dal cinquantunesimo (51) servizio acquistato dal FORNITORE TERZO da altri FORNITORI per anno civile tramite ENAB.LE, JAROWA addebiterà al FORNITORE TERZO un ONERE DI UTILIZZO per l'ACCESSO del FORNITORE TERZO per un importo forfettario pari a CHF 25.- CHF (IVA esc.) per incarico.

- 4.3 JAROWA emetterà al FORNITORE TERZO periodicamente una fattura per gli ONERI DI UTILIZZO dovuti.

- 4.4 Le fatture dovranno essere pagate entro trenta (30) giorni dalla data di emissione. In caso di ritardo nei pagamenti, JAROWA avrà titolo per pretendere, con effetto retroattivo a partire dalla data di scadenza, un interesse di mora dell'importo del cinque percento (5%) annuo. Inoltre, JAROWA potrà addebitare in fattura un onere di sollecito pari a CHF 20.--.

## 5 Segreto professionale

- 5.1 Qualora il fornitore terzo (ad es. il medico) dovesse rendere pubbliche informazioni soggette al segreto professionale nell'ambito dell'accesso a ENAB.LE, con il presente egli garantisce a JAROWA di essere stato esonerato in precedenza dal paziente dal segreto professionale e che questi non rivendicherà il proprio diritto alla riservatezza nei confronti di JAROWA.
- 5.2 Il fornitore terzo (ad es. il medico) terrà JAROWA e le aziende a essa collegate, compresi i propri organi, i direttori, i collaboratori, gli agenti e/o i subappaltatori, indenni e manlevati rispetto ad azioni legali del paziente basate su accuse secondo cui JAROWA avrebbe agevolato tramite ENAB.LE la violazione del segreto professionale o istigato il fornitore (ad es. il medico) alla violazione del segreto professionale.

## 6 Valutazione

- 6.1 Dopo la conclusione di un incarico su ENAB.LE (svolgimento della visita e inoltro del referto medico (ad es. verifica della plausibilità, perizia, consulto) salvo conclusione dovuta ad altre ragioni) all'impresa sarà richiesta una valutazione dei servizi resi dal fornitore terzo. Le valutazioni possono essere visualizzate solo dagli utenti della piattaforma che trasmettono richieste e/o incarichi (ad es. l'impresa). I fornitori terzi avranno accesso esclusivamente alla propria valutazione.
- 6.2 La valutazione avrà luogo attraverso una scala di valutazione (ad es. punti da 1 a 5) sulla base di domande predefinite. JAROWA si riserva il diritto di modificare le domande o la scala di valutazione o di introdurre anche altre possibilità di valutazione, come ad esempio un campo di testo libero.
- 6.3 Se la valutazione ha luogo sulla base di un criterio di valutazione, essa sarà visibile per la prima volta agli altri utenti autorizzati nel sistema in presenza di almeno cinque (5) valutazioni basate sul criterio in questione. Il valore visualizzato si basa sul valore medio di tutte le valutazioni fornite per criterio. Confluiranno nella valutazione solo le valutazioni degli ultimi 36 mesi.
- 6.4 Il fornitore terzo potrà visualizzare in qualsiasi momento le valutazioni nel proprio account. Tutti i partner riconoscono che le valutazioni esprimono un parere o una percezione soggettivo/a dei collaboratori dell'impresa. Per motivi di trasparenza si includeranno e si pubblicheranno tutte le valutazioni nel calcolo del valore medio. Il fornitore terzo non ha alcun diritto alla cancellazione o all'adattamento di una valutazione.
- 6.5 In caso di valutazioni in testo libero, JAROWA si riserva il diritto di non pubblicare o cancellare commenti che violino la legge, offensivi, falsi, che incitino alla violenza, pericolosi per i giovani, non oggettivi, razzisti, discriminatori, sessisti e simili valutazioni contrarie alle leggi.

