

## **Besondere Bestimmungen für DRITT-DIENSTLEISTER im Netzwerk Gesundheitswesen**

### **für die Nutzung der SaaS-Plattform ENAB.LE von**

## **JAROWA AG**

### **1 Anwendung**

Dieser Anhang ist integrierender Bestandteil der NUTZUNGSBEDINGUNGEN für DRITT-DIENSTLEISTER für die SaaS-Plattform ENAB.LE. Sofern nicht anders vereinbart, werden die Definitionen der NUTZUNGSBEDINGUNGEN auch für diesen Anhang verwendet.

### **2 Übersicht über den Ablauf der Dienstleistungsabwicklung über ENAB.LE**

2.1 JAROWA bietet insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE für die Abwicklung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen (z.B. Aktenbeurteilungen, Plausibilisierungen oder Gutachten) an:

- 1) Ausgewählte DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Ärzte) können sich auf ENAB.LE registrieren und ihr Profil hinterlegen. Unter anderem kann im Profil für alle Marktplätze (z.B. UNTERNEHMEN), die dem DRITT-DIENSTLEISTER zugänglich sind, das Honorarmodell hinterlegt werden.
- 2) Über ENAB.LE können UNTERNEHMEN Dienstleistungen von DRITT-DIENSTLEISTER nachfragen. Durch die Suchanfrage des UNTERNEHMENS wird diesem eine Auswahl von verfügbaren Terminen der DRITT-DIENSTLEISTER oder die Profile der DRITT-DIENSTLEISTER zur Auftragsvergabe nach den durch das UNTERNEHMEN festgelegten Regeln angezeigt.
- 3) Der DRITT-DIENSTLEISTER sowie das UNTERNEHMEN entscheiden, ob es zum Abschluss eines Auftrages kommt.
- 4) Der Auftrag wird in der Folge gemäss den auf ENAB.LE abgebildeten Standardprozessen

über ENAB.LE abgewickelt. Die Standardprozesse unterscheiden sich je nach angebotener Dienstleistung und umfassen verschiedene Schritte von der Bewirtschaftung der freien Termine durch den DRITT-DIENSTLEISTER über beispielsweise die Terminbuchung durch das UNTERNEHMEN bis hin zur Übermittlung des Berichts und können über die Zeit angepasst bzw. erweitert werden.

- 5) ENAB.LE bietet die Möglichkeit der sicheren Kommunikation und des sicheren Austausches von Dokumenten zwischen den Parteien.
- 6) Das Honorar des DRITT-DIENSTLEISTERS für den Auftrag wird durch das UNTERNEHMEN bezahlt.
- 7) Das UNTERNEHMEN bewertet nach Beendigung des Auftrages auf ENAB.LE die Dienstleistung des DRITT-DIENSTLEISTERS.

### **3 Service Levels / Pflichten des DRITT-DIENSTLEISTERS**

- 3.1 Mit der Registrierung auf ENAB.LE verpflichtet sich der DRITT-DIENSTLEISTER Anfragen für einen Auftrag innert 24 Stunden zu akzeptieren oder abzulehnen. Das Auftragsverhältnis zwischen dem DRITT-DIENSTLEISTER und dem UNTERNEHMEN kommt mit dem Akzept der Auftragsanfrage durch den DRITT-DIENSTLEISTER zustande. Solange der DRITT-DIENSTLEISTER die Auftragsanfrage noch nicht quittiert hat, kann sie jederzeit ohne Begründung durch das UNTERNEHMEN zurückgezogen werden.
- 3.2 Im Falle einer Annahme eines Auftrages verpflichtet sich der DRITT-DIENSTLEISTER zudem die jeweils in der Anfrage für die jeweilige Dienstleistung spezifizierten Service-Levels einzuhalten.
- 3.3 Zusätzlich gelten für Dienstleistungen, welche der DRITT-DIENSTLEISTER mittels über ENAB.LE freigeschaltete Termine anbietet (insb. Plausibilisierung der attestierten Arbeitsunfähigkeit bei Psychiatrie und Psychotherapie / Rheumatologie), folgende Service-Levels:
  - 3.3.1 DRITT-DIENSTLEISTER schalten entsprechend ihren Kapazitäten mögliche Termine, die gebucht werden können auf der ENAB.LE frei. Die freien Termine können von den UNTERNEHMEN als Auftragsanfrage gebucht werden.
  - 3.3.2 Es wird davon ausgegangen, dass freie Termine im System von den zugelassenen UNTERNEHMEN gebucht werden können und diese von den DRITT-DIENSTLEISTERN auch gemäss Eintrag eingehalten werden. Entsprechend müssen die Termine und Verfügbarkeiten auf ENAB.LE durch die DRITT-DIENSTLEISTER jederzeit aktuell sein (z.B. Ferienabsenzen berücksichtigt).
  - 3.3.3 Ein DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Arzt) kann den gebuchten Termin mit einem Patienten nicht eigenständig verschieben. In einem solchen Fall hat der

DRITT-DIENSTLEISTER unverzüglich das UNTERNEHMEN zu informieren, welches die Verschiebung des Termins vornimmt.

- 3.3.4 Kann ein DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Arzt) einen gebuchten Termin nicht wahrnehmen (z.B. wegen Krankheit), dann hat er das UNTERNEHMEN umgehend mit Begründung zu informieren. Das UNTERNEHMEN koordiniert den neuen Termin mit dem Patienten und dem DRITT-DIENSTLEISTER. Durch den DRITT-DIENSTLEISTER abgesagte Termine werden nicht vergütet.
  - 3.3.5 JAROWA übernimmt keine Garantie, dass auf ENAB.LE zur Verfügung gestellte Termine gebucht werden. JAROWA ist nicht Partei der Vertragsbeziehung zwischen dem UNTERNEHMEN und dem DRITT-DIENSTLEISTER.
- 3.4 Mit der Teilnahme auf der Plattform haben sich die UNTERNEHMEN für den Fall, dass eine nachgefragte Dienstleistung eine Untersuchung des Patienten erfordert, zu folgenden minimalen Service Levels verpflichtet:
- 3.4.1 Gebuchte Termine können bis 3 Werktage vor dem Termin ohne Kostenfolge storniert werden. Die Stornierung des Auftrages durch das UNTERNEHMEN erfolgt über ENAB.LE. Kurzfristigere Absagen von Terminen werden von den UNTERNEHMEN mit einem Gegenwert von einer Stunde Aufwand gemäss dem durch den DRITT-DIENSTLEISTER auf JAROWA hinterlegten Stundensatz auf ENAB.LE vergütet.
  - 3.4.2 Erscheint ein Patient nicht zum vereinbarten Termin (sog. No-show) so wird dies von der UNTERNEHMUNG mit einem Gegenwert von einer Stunde Aufwand gemäss dem durch den DRITT-DIENSTLEISTER auf JAROWA hinterlegten Stundensatz auf ENAB.LE vergütet. Das Melden des No-Show durch den Arzt erfolgt über ENAB.LE.
- 3.5 Der DRITT-DIENSTLEISTER verpflichtet sich innert dreissig (30) Kalendertagen nach Abschluss eines Auftrages Rechnung über seine Aufwendungen zu stellen. Die in Rechnung gestellte Anzahl Stunden muss mit der auf ENAB.LE rapportierten Anzahl Stunden übereinstimmen.
- 3.6 Sowohl das UNTERNEHMEN als auch JAROWA sind berechtigt, die Einhaltung der obgenannten Service-Levels einzufordern.
- 3.7 Bei mehrmaliger Nichteinhaltung der Service-Levels kann der Account/Sub-Account des DRITT-DIENSTLEISTERS nach schriftlicher Abmahnung gelöscht werden.
- 3.8 Mit der Registrierung bestätigt der DRITT-DIENSTLEISTER über die für die Erbringung der

Dienstleistung notwendigen Qualifikationen zu verfügen. Diese sind JAROWA auf Verlangen in geeigneter Form nachzuweisen. Soweit nichts Gegenteiliges vereinbart ist, bestätigt der DRITT-DIENSTLEISTER zudem die Erbringung der Dienstleistung persönlich auszuführen, wobei administrative Tätigkeiten an Hilfspersonen delegiert werden können.

#### **4 Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge**

- 4.1 Die Nutzungsgebühr für den ZUGRIFF des DRITT-DIENSTLEISTERS auf ENAB.LE beträgt 21.50 CHF (exkl. MwSt.) pro an den Auftraggeber in Rechnung gestellte Arbeitsstunde mindestens aber CHF 10 und maximal CHF 500.- (exkl. MwSt) pro Auftrag. Angebrochene Stunden werden pro-rata abgerechnet. Die Nutzungsgebühr ist für jede Auftragsabwicklung geschuldet, die mittels eines ZUGRIFFS auf ENAB.LE abgewickelt wird.
- 4.2 JAROWA wird periodisch Rechnung an den DRITT-DIENSTLEISTER stellen, über die von ihm über ENAB.LE abgewickelten Aufträge.
- 4.3 Die Rechnungen sind innert dreissig (30) Kalendertagen ab Rechnungsdatum zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug ist JAROWA berechtigt, rückwirkend ab Fälligkeitsdatum einen Verzugszins in der Höhe von fünf Prozent (5 %) pro Jahr zu verlangen. Zudem kann JAROWA eine Mahngebühr von CHF 20.-- in Rechnung stellen.

#### **5 Berufsgeheimnis**

- 5.1 Falls der DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Arzt) Informationen, die dem Berufsgeheimnis unterliegen, beim Zugriff auf ENAB.LE offenbart, sichert er JAROWA hiermit zu, dass er vorher vom Patienten vom Berufsgeheimnis entbunden wurde, und dass er sein Recht auf Verschwiegenheit hiermit gegenüber JAROWA nicht geltend macht.
- 5.2 Der DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Arzt) hält JAROWA und ihre verbundenen Unternehmen, einschliesslich ihre Organe, Direktoren, Mitarbeitern, Agenten und / oder Subunternehmer schad- und klaglos gegen Klagen des Patienten, JAROWA hätte mittels ENAB.LE die Verletzung des Berufsgeheimnisses gefördert oder den DRITT-DIENSTLEISTER (z.B. Arzt) zur Verletzung des Berufsgeheimnisses angestiftet.

#### **6 Bewertung**

- 6.1 Nach Beendigung einer Auftragsabwicklung auf ENAB.LE (Erledigung der Untersuchung und Einreichung des Arztberichts (z.B. Plausibilisierung, Gutachten, Konsil) oder Beendigung aus anderen Gründen) wird das UNTERNEHMEN um eine Bewertung der Dienstleistungserbringung durch den DRITT-DIENSTLEISTER angefragt. Die Bewertungen können nur von den Teilnehmern auf der Plattform eingesehen werden die Anfragen und/oder Aufträge (z.B. UNTERNEHMEN)

vergeben. DRITT-DIENSTLEISTER erhalten nur in ihre eigene Bewertung Einsicht.

- 6.2 Die Bewertung erfolgt anhand eines Bewertungsmaßstabes (z.B. Punkte von 1 – 5) aufgrund von vorgegebenen Fragen. JAROWA behält sich das Recht vor, die Fragen bzw. die Bewertungsskala zu ändern oder auch weitere Möglichkeiten der Bewertung, wie zum Beispiel ein Freitextfeld, einzuführen.
- 6.3 Erfolgt die Bewertung anhand eines Bewertungsmaßstabes, so wird die Bewertung erstmals im System für andere zur Einsicht berechtigte Teilnehmer ersichtlich, wenn mindestens 5 (fünf) Bewertungen zum jeweiligen Kriterium vorliegen. Der jeweils angezeigte Wert basiert auf dem Durchschnittswert aller abgegebenen Bewertungen je Kriterium. Es werden nur Bewertungen der letzten 36 Monate in die Bewertung miteinbezogen.
- 6.4 Der DRITT-DIENSTLEISTER kann jederzeit seine Bewertungen in seinem Account einsehen. Sämtliche Parteien anerkennen, dass es sich bei den Bewertungen um die subjektive Einschätzung bzw. Wahrnehmung der Mitarbeitenden des UNTERNEHMENS handelt. Aus Transparenzgründen werden grundsätzlich sämtliche Bewertungen in die Berechnung des jeweiligen Durchschnittswertes einbezogen, beziehungsweise veröffentlicht. Es besteht kein Anspruch des DRITT-DIENSTLEISTERS auf Löschung oder Anpassung einer Bewertung.
- 6.5 Im Falle von Freitextbewertungen behält sich JAROWA das Recht vor, gegen geltendes Recht verstossende, beleidigende, unwahre, gewaltverherrlichende, jugendgefährdende, unsachliche, rassistische, diskriminierende, sexistische und vergleichbar widerrechtliche Bewertungen nicht zu veröffentlichen oder zu löschen.

JAROWA AG, Version 2, 21. September 2018

\*\*\*\*\*