

Besondere Bestimmungen für DRITT-DIENSTLEISTER im Netzwerk Gesundheitswesen

für die Nutzung der SaaS-Plattform ENAB.LE von

JAROWA AG

Inhaltsverzeichnis

1	Anwendung.....	2
2	Übersicht über den Ablauf der Dienstleistungsabwicklung über ENAB.LE.....	2
3	Service Levels / Pflichten des DRITT-DIENSTLEISTERS.....	3
4	Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge.....	6
5	Berufsgeheimnis.....	7
6	Bewertung.....	7

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 Ausgewählte Dritt-Dienstleister, die sich auf JAROWA registriert haben, können über ENAB.LE ihre Dienstleistungen anbieten (siehe 2.2). Sie können aber auch, sofern für sie freigeschaltet, selbst Dienstleistungen von anderen registrierten Dritt-Dienstleistern über ENAB.LE beziehen (siehe 2.3).
- 2.2 Der Dritt-Dienstleister kann seine **Dienstleistungen** auf ENAB.LE **anbieten**. Zu diesem Zwecke bietet JAROWA insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE 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.

2.3 Der Dritt-Dienstleister kann ausgewählte **Dienstleistungen** von anderen Dritt-Dienstleistern **beziehen**, die sich auf ENAB.LE dafür freigeschaltet haben (nachstehend «Anbieter»). Zu diesem Zweck bietet JAROWA insbesondere folgende Serviceleistungen über ENAB.LE an:

- 1) Bei Suchanfragen nach ANBIETERN wird dem DRITT-DIENSTLEISTER eine Auswahl von ANBIETERN angezeigt. Der DRITT-DIENSTLEISTER erfasst die Anfrage und sendet diese an den ANBIETER.
- 2) Der ANBIETER sowie der ENDKUNDE und/oder der DRITT-DIENSTLEISTER entscheiden, ob es zum Abschluss eines Vertrages kommt. JAROWA wird nicht Partei dieses Vertragsverhältnisses.
- 3) Der Auftrag wird in der Folge gemäss dem auf ENAB.LE abgebildeten Standardprozess über ENAB.LE abgewickelt. Der Standardprozess kann verschiedene Schritte von der Auftragsanfrage bis hin zur Rechnungstellung umfassen und kann über die Zeit angepasst bzw. erweitert werden.
- 4) ENAB.LE bietet die Möglichkeit der sicheren Kommunikation und des sicheren Austausches von Dokumenten zwischen den Parteien.
- 5) Der ANBIETER interagiert über ENAB.LE mit dem DRITT-DIENSTLEISTER und/oder dem ENDKUNDEN, indem er z.B. Stati aktualisiert, Arbeiten rapportiert oder Rechnungsdaten transferiert.
- 6) Je nach Vertragslage bzw. Vereinbarung zwischen dem ENDKUNDEN, dem DRITT-DIENSTLEISTER und/oder dem ANBIETER wird der DRITT-DIENSTLEISTER und/oder der ENDKUNDE die Rechnung des ANBIETERS ganz oder teilweise bezahlen.
- 7) Der DRITT-DIENSTLEISTER und/oder der ENDKUNDE können nach Beendigung der Arbeiten, sofern freigeschaltet, auf ENAB.LE die Dienstleistung des ANBIETERS bewerten.

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.
- 3.9 Die Verantwortung für die Aufbewahrung von Daten, Inhalten und/oder Informationen, welche den Auftrag betreffen liegt beim Dritt-Dienstleister. JAROWA stellt dem Dritt-Dienstleister die Möglichkeit zur Verfügung, von allen relevanten Prozessschritten bei der Dienstleistungsabwicklung eine elektronische Kopie (z.B. Pdf) zum Zwecke der Datensicherung, Archivierung und der Nachführung der eigenen Akten zu generieren. Der Dritt-Dienstleister trifft Vorkehrungen (z.B. Ablage der Informationen in den eigenen Akten) für den Fall, dass ENAB.LE ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäss arbeitet.

4 Vergütung für über ENAB.LE abgewickelte Aufträge

4.1 Für Dienstleistungen, die nur von Ärzten erbracht werden können (zB. Plausibilisierung der Arbeitsunfähigkeit, Aktenbeurteilung, Risikoprüfung, Gutachten, Zumutbarkeitsabklärungen) beträgt die Nutzungsgebühr für den Zugriff des Dritt-Dienstleisters auf ENAB.LE 21.50 CHF (exkl. MwSt.) pro an den Auftraggeber in Rechnung gestellte Arbeitsstunde (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.

Für Dienstleistungen, die nicht von Ärzten erbracht werden müssen, beträgt die Nutzungsgebühr für den Zugriff des Dritt-Dienstleisters auf ENAB.LE 5% des an den Auftraggeber in Rechnung gestellten Aufwandes (maximal CHF 500.-) (exkl. MwSt.) pro Auftragsabwicklung. Die Nutzungsgebühr ist für jede Auftragsabwicklung geschuldet, die mittels eines Zugriffs auf ENAB.LE abgewickelt wird.

4.2 Durch den Dritt-Dienstleister an JAROWA zu leistende Nutzungsgebühren für Dienstleistungen, die er von anderen Anbietern über ENAB.LE bezieht:

4.2.1 Für die ersten fünfzig (50) durch den Dritt-Dienstleister pro Kalenderjahr über ENAB.LE bezogenen Dienstleistungen von anderen Anbietern wird dem Dritt-Dienstleister durch JAROWA keine Nutzungsgebühr für den Zugriff des Dritt-Dienstleisters in Rechnung gestellt.

4.2.2 Ab der einundfünfzigsten (51) durch den Dritt-Dienstleister pro Kalenderjahr über ENAB.LE bezogenen Dienstleistungen von anderen Anbietern wird dem Dritt-Dienstleister durch JAROWA eine Nutzungsgebühr für den Zugriff des Dritt-Dienstleisters von pauschal CHF 25.- CHF (exkl. MwSt) pro Auftrag in Rechnung gestellt.

4.3 JAROWA wird periodisch Rechnung an den DRITT-DIENSTLEISTER stellen, über die von ihm über ENAB.LE abgewickelten Aufträge.

4.4 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 Bewertungsmaassstabes (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 Bewertungsmaassstabes, so wird die Bewertung erstmals im System für andere zur Einsicht berechnigte 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 2020 / 1.0

1.10.2020
