



## Condizioni d'uso per fornitori di servizi sanitari

### per la piattaforma SaaS ENAB.LE di

### Yarowa AG, Zugo

#### Indice

1	Definizioni .....	2
2	Introduzione .....	3
3	Scopo DELLE PRESENTI CONDIZIONI D'USO .....	3
4	Oggetto del contratto .....	4
5	Diritti d'uso .....	4
6	Registrazione e accesso al portale .....	5
7	Obbligo di diligenza del FORNITORE DI SERVIZISANITARI .....	5
8	Avvertenze di sicurezza, guasti tecnici e interruzioni .....	5
9	Protezione dei dati/elaborazione dei dati .....	6
10	Responsabilita ed esclusione di responsabilita.....	8
11	Costi .....	9
12	Disdetta e blocco dell'accesso .....	9
13	Modifica DELLE CONDIZIONI D'USO .....	9
14	Legge applicabile e foro competente .....	9

## 1 Definizioni

1.1 I termini menzionati e definiti al par. 1.1 hanno sempre il significato indicato di seguito quando sono utilizzati in maiuscolo nelle presenti CONDIZIONI D'USO, sia in forma singolare che plurale.

"ENAB.LE"	e la piattaforma SaaS messa a disposizione online da Yarowa all'indirizzo <a href="http://www.yarowa.com">http://www.yarowa.com</a> per l'assegnazione degli incarichi in riferimento ai servizi e per la digitalizzazione delle fasi di processo nello svolgimento dei servizi tra AZIENDE, FORNITORI DI SERVIZI TERZI e FORNITORI DI SERVIZI SANITARI.
"YAROWA"	significa Yarowa AG, Zählerweg 5, CH-6300 Zugo.
FORNITORI DI SERVIZI SANITARI	sono persone fisiche o giuridiche che prestano servizi sanitari (ad es. ospedali, case di cura, case di riposo, ecc.).
"UTENTI"	ogni persona fisica o giuridica (AZIENDA, FORNITORI DI SERVIZI TERZI e/o FORNITORI DI SERVIZI SANITARI) che ACCEDA a ENAB.LE.
"CONDIZIONI D'USO":	indica queste condizioni.
"FORNITORE DI SERVIZI TERZO"	e una persona fisica o giuridica (ad es. un artigiano, un avvocato o un medico) con residenza o sede in Svizzera, che offre e svolge i propri servizi tramite ENAB.LE.
"AZIENDA"	e una compagnia di assicurazioni, una cassa malati o un'altra persona fisica o giuridica con residenza o sede in Svizzera, che tramite ENAB.LE si incarica a proprio nome o incarica i FORNITORI DI SERVIZI TERZI di procurarsi o scambiare documenti o informazioni presso i FORNITORI DI SERVIZI SANITARI allo scopo di svolgere le attività amministrative di assistenza.
"ACCESSO" o "ACCEDERE"	si riferisce all'accesso remoto dell'utente a ENAB.LE, per avvalersi dei servizi di ENAB.LE.

## 2 Introduzione

YAROWA si prefigge di semplificare e digitalizzare, tramite ENAB.LE, lo svolgimento amministrativo di determinati servizi nel settore sanitario.

LE AZIENDE che lavorano con ENAB.LE possono invitare i FORNITORI DI SERVIZI SANITARI a registrarsi su ENAB.LE per facilitare il processo amministrativo nello svolgimento delle loro prestazioni. In questo caso, ai FORNITORI DI SERVIZI SANITARI viene messo a disposizione, tramite ENAB.LE, un portale protetto da password attraverso il quale è possibile scambiare documenti in modo sicuro e strutturato e comunicare.

Le AZIENDE hanno inoltre la possibilità di incaricare FORNITORI DI SERVIZI TERZI tramite ENAB.LE di

assisterli nell'esecuzione amministrativa delle prestazioni sanitarie (ad es. controller), incaricandoli di svolgere determinati compiti amministrativi.

### **3 Scopo DELLE PRESENTI CONDIZIONI D'USO**

- 3.1 YAROWA gestisce la piattaforma SaaS ENAB.LE.
- 3.2 Le presenti CONDIZIONI D'USO hanno la finalità di definire diritti e obblighi dei FORNITORI DI SERVIZI TERZI che accedono a ENAB.LE. Le presenti CONDIZIONI D'USO valgono indipendentemente dalla tecnologia d'informazione sulla base della quale la piattaforma ENAB.LE è fornita.
- 3.3 IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI garantisce di aver letto attentamente e compreso le presenti CONDIZIONI D'USO. Con L'ACCESSO a ENAB.LE, il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI ACCETTA tutte queste disposizioni. Qualora il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI non fosse d'accordo con le presenti CONDIZIONI D'USO, non otterrà il diritto di ACCEDERE a ENAB.LE.
- 3.4 Per le prestazioni di cui il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI USUFRUISCE al di fuori di ENAB.LE, si applicano le Condizioni generali di contratto e/o le disposizioni in materia di privacy del fornitore terzo in questione (ad es. del provider Internet).

4 YAROWA non è e non diventerà parte del rapporto contrattuale tra L'AZIENDA e il FORNITORE DI SERVIZI TERZO e/o L'AZIENDA e il FORNITORE DI SERVIZI sanitari o tra il FORNITORE DI SERVIZI TERZO e IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. I crediti del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI nei confronti DELL'AZIENDA o del FORNITORE DI SERVIZI TERZO (o viceversa) devono essere rivendicati direttamente nei confronti di tali parti (o viceversa).

### **5 Oggetto del contratto**

#### **5.1 Funzionalità**

ENAB.LE offre ai FORNITORI DI SERVIZI SANITARI anche un accesso sicuro alle seguenti funzionalità:

- Possibilità di caricare e scaricare documenti in tutta sicurezza;
- Comunicazione crittografata; e
- Notifica via e-mail di nuovi documenti e/o di nuovi messaggi.

Le funzionalità di ENAB.LE vengono costantemente ampliate per facilitare ulteriormente l'interazione tra le parti interessate.

#### **5.2 Parti coinvolte nel portale**

ENAB.LE serve per garantire una comunicazione e un coordinamento più semplici ed efficienti tra le parti coinvolte (AZIENDE, FORNITORI DI SERVIZI TERZI E FORNITORI DI SERVIZI SANITARI). Oltre AL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI e all'AZIENDA, anche il FORNITORE DI SERVIZI TERZO (ad es. un controller) può avere accesso ai documenti e alle informazioni caricati, se quest'ultimo è stato incaricato dall'AZIENDA. E

esclusa la funzione di messaggistica, a condizione che i partecipanti nel portale selezionino esplicitamente che la comunicazione deve avvenire solo tra le due parti.

### 5.3 Gestore di ENAB.LE

La piattaforma ENAB.LE stessa è gestita da YAROWA AG con sede a Zugo. I dati sono depositati in Svizzera. YAROWA AG ha accesso ai dati personali del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI rispetto a quanto necessario per il funzionamento del portale (ad esempio l'indirizzo e-mail del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI utilizzato come nome utente). YAROWA non prende quindi visione dei documenti o dei messaggi inviati tra i partecipanti, tutti salvati in forma crittografata.

## 6 Diritti d'uso

7 Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI può utilizzare il portale solo a scopo personale e nel rispetto delle CONDIZIONI D'USO di seguito riportate. Non sussiste alcun diritto di accesso al portale.

## 8 Registrazione e accesso al portale

8.1 Durante la prima registrazione, IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI riceve un'e-mail all'indirizzo e-mail registrato presso L'AZIENDA. Questa e-mail contiene un link per la prima registrazione sulla pagina di login e l'impostazione della password personale.

8.2 Chi si è autenticato tramite i propri dati di accesso personali, si considera autorizzato a utilizzare il portale nei confronti DELL'AZIENDA del FORNITORE DI SERVIZI TERZO e di YAROWA. L'AZIENDA, YAROWA ed eventualmente il FORNITORE DI SERVIZI TERZO possono pertanto, senza ulteriore verifica dell'autorizzazione dell'UTENTE, rendere accessibili all'UTENTE i dati e le informazioni tramite il portale e ricevere comunicazioni dall'UTENTE.

## 9 Obbligo di diligenza del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI

9.1 Le credenziali di accesso devono essere mantenute riservate dal FORNITORE DI SERVIZI SANITARI, conservate in un luogo sicuro e protette dall'uso improprio da parte di persone non autorizzate. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI si fa carico di tutte le conseguenze derivanti da un utilizzo improprio dei propri dati di accesso.

9.2 Se si sospetta che terzi non autorizzati siano stati informati dei dati di accesso, il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI è tenuto a informare immediatamente per iscritto L'AZIENDA e YAROWA (un'e-mail è sufficiente) al fine di bloccare l'accesso.

9.3 È responsabile della conservazione sicura dei documenti e delle informazioni che il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI carica dal portale sul proprio dispositivo.

## 10 Avvertenze di sicurezza, guasti tecnici e interruzioni

- 10.1 Nell'ambito del collegamento a Internet utilizzato per lo scambio di dati tra L'AZIENDA, IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI e IL FORNITORE DI SERVIZI TERZO, è possibile che i dati possano essere trasmessi anche oltre il confine, anche se il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera. La trasmissione dei dati è protetta da un'adeguata crittografia. Nonostante la sicurezza di codifica sufficiente sussistono comunque rischi residui. L'AZIENDA, il FORNITORE DI SERVIZI TERZO e YAROWA non si assumono alcuna responsabilità per la funzionalità e la sicurezza della trasmissione dei dati tramite Internet.
- 10.2 Durante l'utilizzo di Internet sussiste il pericolo che terzi non autorizzati possano accedere senza accorgersene al computer o al collegamento dati delle parti (ad es. mediante hacking) e diffondere virus sul computer durante l'utilizzo di Internet. IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI è responsabile dell'accesso al proprio computer e al collegamento a Internet e garantisce un'adeguata misura di sicurezza, ad es. tramite programmi antivirus e firewall.
- 10.3 Inoltre, in caso di accesso al portale dall'estero sussiste il pericolo che i dati non siano sufficientemente protetti a causa di una protezione dei dati inappropriata. È responsabilità del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI informarsi sull'ammissibilità dell'accesso dall'estero e sugli eventuali rischi ad esso connessi. YAROWA declina qualsivoglia responsabilità in merito.
- 10.4 YAROWA si impegna a garantire l'accesso al portale 24 ore su 24. Nonostante l'accurata manutenzione, non è possibile escludere errori e garantire il funzionamento ininterrotto del portale. Se possibile, le interruzioni del sistema pianificate vengono eseguite in orari marginali. YAROWA non si assume alcuna responsabilità per danni causati da interruzioni o guasti.

## 11 Protezione dei dati/elaborazione dei dati

- 11.1 YAROWA attribuisce un valore estremamente elevato alla tutela della privacy e alla sicurezza dei dati. Tutti i dati personali saranno trattati nel rispetto delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati.
- 11.2 Dati acquisiti

Durante l'utilizzo del portale, i partecipanti comunicano i dati personali del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. Ai fini delle presenti disposizioni in materia di privacy, occorre distinguere tra le seguenti categorie di dati personali:

- **DATI PROPRI:** Dati comunicati dall'UTENTE durante l'accesso al portale. Tali dati possono includere: Dati di login (come indirizzo IP, dati di accesso, password, etc.), dati del profilo (come nome, indirizzo, professione, sesso, dati sui propri servizi) e informazioni personali (come like, suggerimenti, feedback del cliente, etc.).
- **DATI TERZI:** Dati che vengono inseriti sul portale da un partecipante ai fini della gestione del caso, ma che riguardano un altro UTENTE o una persona terza (ad es. dati anagrafici relativi all'ordine, ecc.).

- **DATI AZIENDALI:** Tutti i documenti caricati dai partecipanti sul portale e messi a disposizione per l'evasione dell'ordine o scambiati tra i partecipanti.
- Inoltre, ai fini dell'identificazione nonché per aumentare la comodità di utilizzo e per migliorare l'esperienza dell'utente, possono essere installati cookie sul dispositivo del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI può rifiutare l'installazione dei cookie (se non sono necessari per il login), ma in questo caso la facilità d'uso e l'esperienza dell'utente potrebbero essere limitate.
- YAROWA si avvale di fornitori terzi (ad es. Google Analytics), per analizzare il comportamento di navigazione degli utenti. Questi fornitori terzi potranno elaborare i dati di navigazione degli utenti. I dati elaborati in questo modo potranno essere trasferiti ai server del fornitore terzo al di fuori della Svizzera e in particolare negli Stati Uniti. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI può rifiutare l'utilizzo dei servizi di analisi.

### 11.3 Portata e finalità dell'elaborazione dei dati personali

YAROWA ha il permesso di elaborare i dati personali (a eccezione dei dati commerciali) con le seguenti finalità:

- **Esecuzione del servizio:** Per garantire un'efficiente esecuzione della prestazione e l'interazione tra L'AZIENDA, il FORNITORE DI SERVIZI TERZO e IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI, nonché la valutazione delle prestazioni fornite.
- **Valutazione del servizio:** Per creare statistiche sulle prestazioni e sui costi, effettuare ulteriori analisi e misurare la soddisfazione dei clienti. Queste analisi possono essere rese disponibili ad altre parti terze in forma anonima.
- **Analisi di mercato e miglioramento del portale:** Per aumentare la fruibilità del portale o per adattarlo meglio ai gruppi di utenti.
- **Comunicazione:** Per contattare IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. Il contatto può avere luogo per prestazioni aggiuntive o per comunicazioni in merito alla piattaforma. Queste comunicazioni avverranno con uno sforzo economico ragionevole, in modo semplice e chiaro e con una frequenza opportuna.
- **Newsletter:** per inviare al FORNITORE DI SERVIZI SANITARI newsletter o comunicazioni simili. Se viene creata una newsletter, il cliente può ordinarla inviando un'e-mail all'indirizzo [info@jarowa.ch](mailto:info@jarowa.ch) o premendo il tasto di opt-in newsletter. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI potrà in qualsiasi momento revocare l'iscrizione a tali comunicazioni.
- **Attività dell'utente:** L'indirizzo IP DEL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI e altri dati personali relativi alle attività dell'utente sul portale possono essere elaborati. Ad esempio, è possibile registrare con quale frequenza o a quali contenuti un FORNITORE DI SERVIZI SANITARI accede sul portale e/o quale apparecchio utilizza UN FORNITORE DI SERVIZI SANITARI.

I dati aziendali possono essere trattati per i seguenti scopi:

- **Svolgimento del servizio:** per garantire la gestione del business e l'interazione tra L'azienda, IL FORNITORE DI SERVIZI TERZO e FORNITORE DI SERVIZI SANITARI, come ad esempio l'archiviazione, la visualizzazione e la comunicazione di tali informazioni tra i partecipanti autorizzati.

Se richiesto dalla legge, i dati personali possono essere divulgati. La comunicazione potrà avvenire solo nei confronti di autorità e tribunali legittimati. I dati personali possono essere trattati anche se è necessario agire giudizialmente nei confronti di un utente in quanto ha violato le condizioni di utilizzo o la legge.

YAROWA che potrà concordare contrattualmente l'elaborazione di dati personali al di fuori dell'Unione Europea (UE) e dello Spazio economico europeo (SEE) solo in caso di adozione delle clausole di tutela della privacy standard della Svizzera o della Commissione europea. Eccezioni per Paesi terzi per i quali la Commissione europea abbia rilevato la garanzia di un livello di protezione della privacy idoneo, non richiedono alcuna approvazione dell'utente.

#### 11.4 Cancellazione dei dati

La responsabilità della conservazione dei dati, dei contenuti e/o delle informazioni riguardanti l'attività commerciale svolta tramite ENAB.LE spetta AL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI adotterà precauzioni (ad es. deposito delle informazioni nei propri fascicoli) per l'eventualità in cui il portale non funzioni o funzioni solo in parte.

I dati aziendali vengono cancellati dodici (12) mesi dopo la comunicazione della conclusione dell'ordine.

Qualora uno dei partecipanti (AZIENDA, FORNITORE DI SERVIZI TERZO o FORNITORE DI SERVIZI SANITARI) richieda la cancellazione dei dati personali, tale cancellazione dei dati personali viene effettuata nel portale. Sono fatte salve le ragioni giustificative.

In caso di cancellazione dei dati personali, i partecipanti coinvolti nello svolgimento dell'attività (AZIENDA, FORNITORE DI SERVIZI TERZI o FORNITORE DI SERVIZI SANITARI) saranno informati con almeno 10 giorni di anticipo.

#### 11.5 Contatto

Per richieste o domande sulla protezione dei dati e l'elaborazione dei dati è possibile rivolgersi a: [privacy@yarowa.com](mailto:privacy@yarowa.com).

### 12 Responsabilità ed esclusione di responsabilità

12.1 YAROWA declina - nella misura consentita dalla legge - qualsiasi responsabilità in relazione all'utilizzo di ENAB.LE da parte del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. In particolare, YAROWA non risponde né di danni diretti né indiretti derivanti da errori di trasmissione, vizi tecnici, guasti o interruzioni di Internet, sovraccarichi della rete o interventi illegali ovvero accessi di terzi, utilizzo inappropriato dei dati di accesso, limitazioni o blocco dell'accesso o per altri motivi connessi all'utilizzo del portale. YAROWA declina inoltre ogni responsabilità per la correttezza e la completezza delle informazioni trasmesse e visualizzate elettronicamente.

La presente esclusione di responsabilità vale anche per L'AZIENDA e il FORNITORE DI SERVIZI TERZO e per eventuali persone ausiliarie coinvolte.

Inoltre, YAROWA non fornisce alcuna garanzia per i contenuti di siti web esterni ai quali si rimanda tramite link presenti nel portale.

### **13 Costi**

13.1 Per l'utilizzo di ENAB.LE non viene addebitato alcun costo al FORNITORE DI SERVIZI SANITARI. I costi dell'utilizzo di Internet dipendono dalle tariffe del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI e sono a carico dello STESSO.

### **14 Disdetta e blocco dell'accesso**

- 14.1 IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI può in qualsiasi momento cancellare il proprio account inviando una richiesta via e-mail all'indirizzo [suppprt@yarowa.com](mailto:suppprt@yarowa.com).
- 14.2 YAROWA può chiudere in qualsiasi momento l'account/il sotto-account di un FORNITORE DI SERVIZI SANITARI con un preavviso di quattordici (14) giorni inviando una comunicazione all'indirizzo email da questi fornito a YAROWA.
- 14.3 In caso di disdetta, IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI deve cessare L'ACCESSO a ENAB.LE entro quattordici (14) giorni di calendario e YAROWA ha il diritto di disattivare o cancellare l'accesso al portale una volta scaduti i (14) giorni di calendario.
- 14.4 In caso di grave violazione delle presenti CONDIZIONI D'USO, YAROWA può in qualsiasi momento limitare, disattivare, revocare o cancellare l'account/il sotto-account del FORNITORE DI SERVIZI SANITARI o il relativo ACCESSO a ENAB.LE. Il FORNITORE DI SERVIZI SANITARI può perdere i propri dati e diritti di login in relazione alla limitazione, al blocco, alla revoca o alla cancellazione. In caso di limitazione, blocco, revoca o cancellazione dell'account, IL FORNITORE DI SERVIZI SANITARI riceve una comunicazione e ha (30) giorni dal momento della notifica per mettersi in contatto con YAROWA in merito alla sicurezza dei propri dati.

### **15 Modifica DELLE CONDIZIONI D'USO**

15.1 YAROWA si riserva il diritto di adeguare o modificare in qualsiasi momento le CONDIZIONI D'USO. In particolare, le funzionalità di cui al punto 4.1 possono essere limitate o ampliate in qualsiasi momento. Le modifiche vengono comunicate nella forma appropriata. Se il cliente non dovesse opporsi alle modifiche entro quattordici (14) giorni di calendario dalla comunicazione, le modifiche si intendono accettate. L'opposizione alle modifiche vale come disdetta dell'accesso al portale ai sensi del par. 12.





**16 Legge applicabile e foro competente**

16.1 Le CONDIZIONI D'Uso sono soggette al diritto svizzero.

16.2 Per eventuali controversie derivanti da o connesse al presente CONTRATTO, il foro competente esclusivo sarà il **Tribunale della città di Zurigo**.

Yarowa AG, versione 2.0, 01.09.2023