

Besondere Bedingungen Systemanbieter und/oder Endkunden

1 Einleitung

1.1 Allgemein

Die «Besonderen Bedingungen Systemanbieter und/oder Endkunden» der HCI Solutions AG («HCI») gelten für den Kunden ergänzend zum Vertrag inkl. allfälliger Anhänge, weiteren Besonderen Bedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Im Fall von Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gilt folgende Reihenfolge: i) Einzelvertrag, ii) allfällige Anhänge zum Einzelvertrag, iii) Besondere Bedingungen und iv) AGB.

1.2 Definition Begriffe

Vertrag

Ein «Vertrag» im Sinne dieser Besonderen Bedingungen kommt durch die Annahme eines Angebots von HCI durch den Kunden/Anwender zustande. Diese Besonderen Bedingungen gelten als Bestandteil des Vertrags, sofern nicht ausdrücklich abweichende Regelungen schriftlich im Vertrag vereinbart wurden.

HCI-Services

Wird der Begriff «HCI-Services» verwendet, ist damit das Angebot gemäss Ziff. 2.1 gemeint.

Kunden

Der Begriff «Kunde» wird im Zusammenhang mit Personen verwendet, welche HCI-Services in Anspruch nehmen. Insbesondere – jedoch nicht abschliessend – Systemanbieter, Plattformanbieter, Spitäler und Apotheken.

Anwender

Der Begriff «Anwender» wird im Zusammenhang mit Personen verwendet, welche HCI-Services anhand eines Vertrags mit einem Kunden beanspruchen. Insbesondere – jedoch nicht abschliessend – Leistungserbringer und Patienten.

2 Angebot von HCI

2.1 Angebot

Auf der Grundlage von Daten, erbringt HCI im Gesundheitsmarkt Dienstleistungen. Diese sind in verschiedene Angebote gegliedert, die sich jeweils aus mehreren Leistungsbestandteilen, wie Datensammlungen, webbasierten Diensten sowie Dienstleistungen zur Aktualisierung und Bereitstellung von Daten

zusammensetzen. Im Zusammenhang mit den Daten, die Gegenstand der Datendienstleistungen in den einzelnen Angeboten sind, werden die Zugriffsmethoden (Definitionen und Schemata der Abfragen), die Strukturen (innere Gliederung der Daten, Zusammenhänge zwischen den einzelnen Dateninhalten), die Funktionalitäten und die eigentlichen Dateninhalte unterschieden. Diese verschiedenen Aspekte sind in der Folge jeweils alle mitgemeint, wenn der Begriff «HCI-Services» verwendet wird. Die Einzelheiten über die mit dem Kunden/Anwender vereinbarten Angebote bzw. HCI-Services ergeben sich jeweils aus dem Vertrag inkl. Vertragsbestandteile.

2.2 Integration in Softwareprodukte

Die Nutzung der HCI-Services durch einen Anwender setzt voraus, dass die darin enthaltenen HCI-Services von einem Kunden in die für die Nutzung der Dienstleistungspakete vorgesehenen Softwareprodukte integriert worden sind. Diese Integrationen liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs von HCI und werden entweder vom jeweiligen Kunden im Standard seiner Softwareprodukte angeboten oder sind individuell zwischen dem Anwender und dem Kunden zu vereinbaren.

Die (allenfalls anwenderspezifische) Entwicklung der Software und die Einräumung von Lizenzen daran dürfen seitens des Kunden nur insoweit erfolgen, als der Anwender selbst über einen gültigen Vertrag zur Nutzung von HCI-Services mit HCI verfügt oder der Kunde über eine im Vertrag definierte Weitergabvereinbarung gemäss den «Besondere Bedingungen: Datenweitergabe, Ziff. 2 f.» mit HCI verfügt. Abgesehen von dieser Voraussetzung handelt es sich beim Vertrag zwischen dem Kunden und dem gemeinsamen Anwender – bezüglich der Integration der HCI-Services – um einen, unabhängig von HCI und dem Kunden, bestehenden Vertrag.

2.3 Bestandteil des Vertrages

HCI erteilt dem Kunden/Anwender im Rahmen einer Lizenz eine Zugriffsberechtigung zur Integration der HCI-Services in ihre Software zur Nutzung durch die Anwender. Diese Lizenz ist integrierter Bestandteil des Vertrages.

3 Leistungen und Verantwortlichkeiten von HCI

3.1 Änderungen der Zugriffsmethoden und Datenstrukturen

HCI aktualisiert und ergänzt die Schnittstellen und Strukturen der von HCI-Services zur Verfügung gestellten Dienstleistungen periodisch und stellt die so entstehenden neuen Versionen dem Kunden Online zur Verfügung. Solche Veränderungen an bestehenden Zugriffsmethoden, Strukturen oder Funktionalitäten der HCI-Services im Rahmen eines neuen Releases werden dem Kunden fristgerecht durch Bekanntgabe auf der Website von HCI und/oder durch Zustellung der Releasenotes elektronisch mitgeteilt. Dies geschieht im Voraus, jedoch spätestens bei Inbetriebnahme eines neuen Releases. Vorbehalten sind Veränderungen der Zugriffsmethoden und/oder Strukturen der HCI-Services, welche aufgrund zwingender Anpassungen, bedingt durch Vorgaben Dritter (insbesondere technischer Natur, aufgrund gesetzlicher Anforderungen oder zur Behebung allfälliger Mängel der HCI-Services) erfolgen müssen.

3.2 Zugriffsberechtigungen

HCI stellt dem Kunden für den Zugriff auf die webbasierten Dienste geeignete Zugriffsberechtigungen (z.B. Logins, Passwörter oder Tokens) zur Verfügung. Der Umgang mit der Zugriffsberechtigung wird in Ziff. 7.1 erläutert.

3.3 Schutzmassnahmen von HCI

HCI trifft jeweils angemessene Massnahmen zum Schutz der HCI-Services vor negativen Ausseneinflüssen (Viren sowie andere schädliche Programme, nichtautorisierte Zugriffe auf Systeme und Daten etc.). HCI kann jedoch nicht garantieren, dass diese Massnahmen in jedem Fall wirksam sind. Der Kunde/Anwender kann sich daher, zum Schutz seiner eigenen Anlagen und Daten, nicht darauf verlassen. Der Kunde/Anwender bleibt verantwortlich, eigene Massnahmen gegen negative Ausseneinflüsse zu treffen.

3.4 Support Hotline

HCI betreibt eine Support-Hotline für Fragen des Kunden/Anwenders im Zusammenhang mit den HCI-Services.

3.5 Unterstützungsleistungen von HCI

Für die Unterstützung des Kunden/Anwender bei z.B. - jedoch nicht abschliessend - der Integration, individueller Strukturierung, weiterführender Bearbeitung und Referenzierung, welche Bestandteil der HCI-Services bilden, kann HCI dem Kunden/Anwender kostenpflichtig individuelle Zusatzdienstleistungen gemäss Vertrag oder den jeweils aktuellen Honoraransätzen von HCI verrechnen.

4 Nutzungsrechte

4.1 Keine Ausschliesslichkeit

Dem Kunden/Anwender steht kein Recht auf ausschliessliche Nutzung der Dienstleistungspakete oder der im Zusammenhang damit von HCI eingesetzten Systeme

(Hardware, Software, Kommunikationsinfrastruktur etc.) zu. HCI ist frei, die HCI-Services auch anderen Kunden/Anwender anzubieten.

4.2 Rechte von HCI; Nutzungsbefugnis des Kunden

Sämtliche Urheber- und sonstigen Schutzrechte im Zusammenhang mit den HCI-Services stehen im Verhältnis zum Kunden/Anwender ausschliesslich HCI zu. Der Kunde/Anwender hat daran - für die Dauer des jeweiligen Vertrags - nur die nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Befugnis zur Nutzung. Diese Details werden jeweils im Angebot und Vertrag erläutert.

4.3 Nutzungsumfang

- a) Der Umfang der Nutzungsberechtigung des Kunden/Anwenders - in Bezug auf die HCI-Services - bestimmt sich gemäss dem Vertrag. Die vorliegende Lizenz ist seitens Kunden/Anwender in sachlicher Hinsicht auf das jeweilige von HCI an den gemeinsamen Anwendern lizenzierte Dienstleistungspaket beschränkt.
- b) Die Lizenz ist in territorialer Hinsicht auf das Gebiet der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein beschränkt; sämtliche von HCI via Datenstämme zur Verfügung gestellten Informationen dürfen nur in diesem Vertragsgebiet eingesetzt werden.
- c) Sämtliche Adressdaten (sog. Partnerdaten) dürfen weder vom Kunden/Anwender noch vom gemeinsamen Anwender für Massen- oder Marketingmailings (Print, elektronisch) verwendet werden; eine solche Nutzung ist nicht Bestandteil des vorliegenden Vertrags.
- d) Ohne schriftliche Zustimmung im Vertrag ist durch den Kunden weder deren Unterlizenzierung noch Abtretung an Dritte erlaubt.

4.4 Kein Recht zum Vertrieb und zum Online-Zugriff für Dritte

Mit diesem Vertrag erhält der Kunde/Anwender insbesondere kein Recht zur Gewährung des Online-Zugriffs für Dritte, insbesondere zu den HCI-Services gehörenden Bestandteile

4.5 Nutzungsbestimmungen

- a) Für den Einsatz und die Verwendung der HCI-Services gelten die folgenden Nutzungsbestimmungen: Sämtliche Rechte, insbesondere das Urheberrecht an den HCI-Services, inklusive deren Zuordnungen und Verknüpfungen, stehen ausschliesslich HCI zu.
- b) Der Kunde/Anwender anerkennt, dass er, unabhängig von der Schutzfähigkeit der HCI-Services, lediglich die für die Dauer dieses Vertrages befristete, nicht ausschliessliche und nicht übertragbare Befugnis hat, die HCI-Services gemäss den vorliegenden Besonderen Bedingungen im Rahmen des Umfangs der von ihm gemäss Ziff. 4.3 erworbenen Nutzungsbefugnis innerhalb seines Betriebes und beschränkt auf die eigenen geschäftlichen Zwecke zu nutzen.
- c) Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist es dem Kunden/Anwender untersagt, die HCI-Services zu kopieren (ausgenommen die Erstellung der im Rahmen der eingeräumten Nutzungsbefugnis benötigten Arbeitskopien sowie einer Sicherheitskopie) oder Dritten zu überlassen oder

zugänglich zu machen oder diesem Einsicht in die HCI-Services zu gewähren, ausser im Zusammenhang mit der Unterstützung der Anwender des Kunden soweit im Rahmen der Aktivitäten gemäss nachfolgender lit. e und lit. f notwendig.

d) Es ist dem Kunden gestattet, die HCI-Services in vom Kunden angebotene Softwareprodukte zu integrieren. Der Kunde darf die hierzu erforderlichen Bearbeitungen der HCI-Services zum Zweck der Integration in die Softwareprodukte vornehmen. Vorbehalten bleibt lit. f).

e) Es steht dem Kunden frei, die HCI-Services über den in den lit. d) genannten Rahmen hinaus zu verändern und zu bearbeiten. HCI lehnt jegliche Haftung in diesem Zusammenhang ab, insbesondere von Veränderungen des Inhalts der dem Kunden zur Verfügung gestellten Daten, einschliesslich deren Zuordnungen und Verknüpfungen. Ausgenommen hiervon ist die Abnahme gemäss «Besondere Bedingungen Datenweitergaben, Ziff. 2.3».

f) Der Kunde ist berechtigt, die HCI-Services nach seinen spezifischen Anforderungen zu strukturieren und/oder zu ergänzen. Sobald dies Medizinprodukte betrifft, übernimmt der Kunde gemäss Medizinprodukteverordnung die Rolle und die Verantwortung eines Herstellers. HCI erwirbt in Bezug auf die kundenspezifischen Strukturierungen und/oder Ergänzungen der HCI-Services keine Rechte, und zwar auch dann nicht, wenn sie den Kunden hierbei unterstützt. Ausgenommen hiervon ist die Abnahme gemäss «Besondere Bedingungen: Medizinprodukt, Ziff. 2.2»

g) Jede über die Bestimmungen von lit. a) - lit. f) hinausgehende Nutzung der HCI-Services durch den Kunden/Anwender ist untersagt.

5 Nutzung von Web- und Applikationsbasierten Dienstleistungen als Medizinprodukt

5.1 Verantwortlichkeit des Anwenders

Für Medizinprodukte (z.B. Documedis CDS.CE) stellt HCI ein Benutzerhandbuch zur Verfügung. Der Kunde trägt die Verantwortung, dass Anwender das Benutzerhandbuch zur Kenntnis genommen haben, insbesondere die Kontraindikationen und Risiken. Die HCI-Services dienen nicht der Erkennung, Überwachung, Behandlung und Linderung von Krankheiten und dürfen daher nicht eingesetzt werden, um Therapieentscheidungen automatisch abzuleiten, automatisierte therapeutische Abläufe zu steuern oder ähnliches. Die Entscheidung und schlussendlich die Verantwortung obliegt immer beim Anwender.

5.2 Mitwirkungs- und Meldepflichten, Gewährleistungsansprüche

Technische und inhaltliche Fehler bzw. Mängel im Rahmen der Anwendung von Medizinprodukten welche durch den Kunden/Anwender erkannt werden, müssen nach deren Entdeckung und Vorabklärung durch die IT-Abteilung der Kunden/Anwender oder durch den Kundenpartner innerhalb von 24 Stunden via E-Mail an HCI mitgeteilt werden. Die Kontaktangaben inkl. Pikettnummer sind im Benutzerhandbuch des Produktes. Dies gilt insbesondere für schwerwiegende Vorkommnisse mit einer Meldepflicht gemäss MepV Art. 66.

HCI führt bezüglich der ihr auf diese Weise kommunizierten Fehler-/Mängelmeldungen ein entsprechendes Protokoll. Die Priorisierung der Fehler-/Mängelmeldungen erfolgt im Ermessen von HCI. Eine Behebung von Fehlern/Mängeln erfolgt ausschliesslich in Abstimmung mit der jeweils aktuellen Entwicklungsplanung von HCI bzw. den Anforderungen der MepV. Darüberhinausgehende Gewährleistungsansprüche bestehen im Zusammenhang mit HCI-Services, welche Medizinprodukte sind, nicht und werden hiermit wegbedungen.

6 Betrieb der web- als auch applikationsbasierten Dienste von HCI

6.1 Service Level

HCI gewährleistet im Zusammenhang mit den HCI-Services weder den fehlerfreien noch den unterbruchfreien Betrieb der Dienste noch die ununterbrochene Verbindung derselben zum Internet. HCI überwacht proaktiv den ordnungsgemässen Betrieb ihrer Websites, Web- wie auch Applikationsservices und deren Verbindung zum Internet und unternimmt die zumutbaren Anstrengungen zur Beseitigung von Fehlern und Störungen. Falls HCI Massnahmen zur Pflege und Wartung ihrer Infrastruktur oder zur Änderung derselben durchführt, ist die Nutzung der HCI-Services gegebenenfalls vorübergehend unterbrochen. HCI wird solche Betriebsunterbrechungen, soweit planbar, rechtzeitig im Voraus ankündigen.

6.2 Performance

Aufgrund der Vernetzung des Internets können keine End-to-End-Performance-Werte garantiert werden. Die Dauer der Datenbankabfrage kann variieren und ist abhängig vom Volumen.

6.3 Verfügbarkeit

a) Es wird eine Verfügbarkeit von 99.5% pro Kalenderjahr garantiert. Die Verfügbarkeit sowie die effektive Dauer der Ausfallzeiten werden mittels externer Überwachungstools gemessen.

b) Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden während den Bürozeiten (08:00h-17:00h) an Werktagen (Montag-Freitag), ausser an Feiertagen im Kanton Bern. Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eintreffen einer Störungsmeldung per E-Mail oder Telefon (Tel. 058 851 26 00) in der Hotline und der Bestätigung an den Melder.

c) Die Störungsbehebung erfolgt an Werktagen (Montag bis Freitag) von 08:00h bis 17:00h und berücksichtigt die in lit. a) garantierte Verfügbarkeit, ausser an Feiertagen im Kanton Bern. Die Störungsbehebungszeit ist die Zeitspanne zwischen der Empfangsbestätigung der Störungsmeldung per E-Mail oder Telefon (Tel. 058 851 26 00) in der Hotline und der Behebung des Vorfalls.

6.4 Wartungsfenster / Erlaubte Ausfallzeit

a) Geplante Leistungsunterbrechungen

Als geplante Leistungsunterbrechungen gelten Betriebsunterbrüche, welche von HCI jeweils rechtzeitig, mindestens jedoch 24 Stunden im Voraus, dem Kunden

schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, angekündigt werden und die zur Vornahme von Leistungsunterbrechungen im Zusammenhang mit den HCI-Services erforderlich sind. Betriebsunterbrechungen gelten nur dann als geplante Leistungsunterbrechungen und damit als erlaubte Ausfallzeit, wenn die vorerwähnte Ankündigungsfrist von HCI beachtet wurde und die Betriebsunterbrechung die angekündigte Dauer nicht überschreitet. Die Zeit, um welche die effektive Betriebsunterbrechung die von HCI angekündigte Dauer um mehr als 24 Stunden übersteigt, gilt nicht mehr als erlaubte Ausfallzeit.

b) Ausserordentliches Wartungsfenster

Im Falle eines ausserordentlichen Wartungsfensters verpflichtet sich HCI, dieses innerhalb eines Zeitraums von sieben Arbeitstagen vor dessen Eintritt bekannt zu geben.

c) Ungeplante Leistungsunterbrechungen

Ungeplante Leistungsunterbrechungen sind Betriebsunterbrechungen, welche HCI ohne vorgängige Ankündigung gemäss oben lit. a vorzunehmen gezwungen ist. Betriebsunterbrechungen, welche nicht gemäss lit. a angekündigt worden sind, gelten nur in dem Umfang als ungeplante Leistungsunterbrechungen und damit als erlaubte Ausfallzeit, als pro Monat die Anzahl von 24 Stunden nicht überschritten wird.

und/oder gegen schädliche Daten wie z.B. – jedoch nicht abschliessend – Viren, Ransomware oder Spyware zu treffen. HCI ist berechtigt, bei begründetem Verdacht, dass vertrags- und/oder rechtswidrige Nutzungen und/oder schädliche Daten ihren Ursprung im Bereich des Kunden/Anwenders haben, dessen Zugang zu den HCI-Services sofort und ohne Vorwarnung zu sperren. Die Entsperrung erfolgt erst, nachdem HCI sicherstellen konnte, dass keine Gefahr mehr durch vertragswidrige und/oder rechtswidrige Nutzungen und/oder gegen schädliche Daten droht. Der Kunde/Anwender hat HCI gegenüber Ansprüchen Dritter vollumfänglich freizustellen und schadlos zu halten, welche im Zusammenhang stehen mit vertrags- und/oder rechtswidrigen Nutzungen der HCI-Services und/oder mit schädlichen Daten, die ihren Ursprung im Bereich des Kunden/Anwenders haben. Diese Bestimmungen gelten auch bei der Weitergabe von HCI-Services gemäss «Besondere Bedingungen: Datenweitergabe, Ziff. 2 ff.»

7 Mitwirkungspflichten und Verantwortlichkeiten des Kunden / Anwenders

7.1 Umgang mit Zugriffsberechtigungen

Der Kunde/Anwender ist dafür verantwortlich, dass die ihm zugeteilten Zugriffsberechtigungen unautorisierten Dritten nicht offengelegt und diesen keine Nutzung der Dienstleistungspakete möglich wird. Falls der Kunde/Anwender Grund zur Annahme hat, dass seine Zugriffsberechtigungen einem nichtautorisierten Dritten oder unbefugten Mitarbeitern des Kunden/Anwenders vollständig oder teilweise bekannt geworden sind, hat er HCI unverzüglich darüber zu informieren. Bis zum Zeitpunkt der Bestätigung der Deaktivierung der betreffenden Zugriffsberechtigungen oder der Änderung der Passwörter bzw. Token durch HCI aufgrund einer entsprechenden Meldung des Kunden/Anwenders, trägt er die alleinige Verantwortung für die gesamte Nutzung oder den Missbrauch seiner Zugriffsberechtigungen.

Im Falle einer Meinungsverschiedenheit in Bezug auf die Nutzung oder den Missbrauch der Zugriffsberechtigungen, die von HCI dem Kunden/Anwenders zugewiesen oder von diesem selbst erstellt wurden, sind die verfügbaren Aufzeichnungen, die von der Software erstellt wurden, welche den Zugriff auf die Dienstleistungspakete kontrolliert, für die Parteien bindend.

7.2 Schutzmassnahmen

Die Bereitstellung und die allfällig notwendige Anpassung der für die Nutzung der HCI-Services notwendigen Informatik-Systeme sowie die Schulung von Mitarbeitern, liegt ausschliesslich in der Verantwortung des Kunden/Anwenders. Der Kunde/Anwender hat ferner angemessene Massnahmen gegen vertragswidrige und/oder rechtswidrige Nutzungen