

Valable à partir du 01 août 2026

Conditions particulières

Fournisseur de systèmes et/ou client final

1 Introduction

1.1 Objet

Les «Conditions particulières fournisseurs de systèmes et/ou clients finaux» de HCI Solutions SA («HCI») s'appliquent au client en complément du contrat, y compris ses éventuelles annexes, les autres conditions particulières et les conditions générales (CG). En cas de contradictions entre les différents éléments du contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique: i) contrat individuel, ii) annexes éventuelles au contrat individuel, iii) conditions particulières et iv) CG.

1.2 Définitions

Contrat

Un « contrat » au sens des présentes Conditions particulières est conclu par l'acceptation par le client/utilisateur d'une offre de HCI. Les présentes Conditions particulières font partie intégrante du contrat, sauf dispositions contraires expressément convenues par écrit dans celui-ci.

HCI-Services

Le terme «HCI-Services» fait référence à l'offre définie au ch. 2.1.

Client

Le terme «client» désigne toute personne qui utilise les HCI-Services. Il s'agit en particulier, mais sans s'y limiter, des fournisseurs de systèmes, des fournisseurs de plateformes, des hôpitaux et des pharmacies.

Utilisateur

Le terme «utilisateur» désigne toute personne qui sollicite des HCI-Services sur la base d'un contrat établi avec un client. Il s'agit en particulier, mais sans s'y limiter, des prestataires de services et des patients.

2 Offres de HCI

2.1 Offre

HCI fournit des prestations de services sur le marché de la santé en s'appuyant sur des données. Celles-ci sont subdivisées en différentes offres, qui se composent chacune de plusieurs composantes de prestations, telles que la collecte de données, les services basés sur le Web ainsi que les prestations d'actualisation et de mise à disposition de données. En ce qui concerne les données faisant l'objet des prestations de données dans les différentes offres, on

distingue les méthodes d'accès (définitions et schémas des requêtes), les structures (organisation interne des données, liens entre les différents contenus), les fonctionnalités et les contenus des données à proprement parler. Ces différents aspects sont donc tous sous-entendus lorsque le terme «HCI-Services» est utilisé. Les détails relatifs aux offres ou aux HCI-Services convenus avec le client/l'utilisateur résultent du contrat, y c. de ses éléments constitutifs.

2.2 Intégration dans des produits logiciels

L'utilisation des HCI-Services par un utilisateur suppose que les HCI-Services qu'ils contiennent aient été intégrés par un client dans les produits logiciels prévus pour l'utilisation des paquets de prestations. Ces intégrations ne relèvent pas de la responsabilité de HCI et soit elles sont proposées par le client respectif dans la version standard de ses produits logiciels, soit elles doivent être convenues individuellement entre l'utilisateur et le client.

Le développement (le cas échéant spécifique à l'utilisateur) du logiciel et l'octroi de licences y afférentes ne peuvent être effectués par le client que dans la mesure où l'utilisateur dispose lui-même d'un contrat valable pour l'utilisation des HCI-Services avec HCI ou si le client dispose d'un accord de transmission défini dans le contrat conformément aux «Conditions particulières: transmission des données, ch.2 ss.» avec HCI. Indépendamment de cette condition, le contrat entre le client et l'utilisateur commun relatif à l'intégration des HCI-Services est un contrat indépendant de HCI et du client.

2.3 Partie intégrante du contrat

HCI accorde au client/à l'utilisateur, dans le cadre d'une licence, une autorisation d'accès pour l'intégration des HCI-Services dans son logiciel à l'usage des utilisateurs. Cette licence fait partie intégrante du contrat.

3 Prestations et responsabilités de HCI

3.1 Modifications des méthodes d'accès et des structures de données

HCI met régulièrement à jour et complète les interfaces et les structures des prestations fournies par les HCI-Services et met les nouvelles versions ainsi créées à la disposition du client en ligne. Les modifications ainsi apportées aux méthodes d'accès, aux structures ou aux fonctionnalités existantes des HCI-Services dans le cadre d'une nouvelle version sont notifiées en temps utile au client par la publication sur le site Internet de HCI et/ou par l'envoi des notes de version par voie

électronique. Cette notification est réalisée à l'avance, mais au plus tard lors de la mise en service d'une nouvelle version. Sont réservées les modifications des méthodes d'accès et/ou des structures des HCI-Services qui doivent être effectuées en raison d'adaptations impératives liées à des prescriptions de tiers (notamment de nature technique, en raison d'exigences légales ou pour remédier à d'éventuels défauts des HCI-Services).

3.2 Autorisations d'accès

HCI fournit au client les autorisations d'accès appropriées (p. ex. identifiants, mots de passe ou Tokens) pour accéder aux services basés sur le Web. La gestion de l'autorisation d'accès est expliquée au ch. 7.1.

3.3 Mesures de protection de HCI

HCI prend des mesures appropriées pour protéger les HCI-Services contre les influences extérieures négatives (virus et autres programmes nuisibles, accès non autorisé à des systèmes et données, etc.). HCI ne peut toutefois pas garantir l'efficacité de ces mesures dans tous les cas. Le client/l'utilisateur ne peut donc pas s'y fier pour protéger ses propres installations et données. Il incombe au client/à l'utilisateur de prendre ses propres mesures contre les influences extérieures négatives.

3.4 Hotline d'assistance

HCI gère une hotline d'assistance pour les questions du client/de l'utilisateur en rapport avec les HCI-Services.

3.5 Prestations d'assistance de HCI

Si le client/l'utilisateur souhaite une assistance, par exemple – mais pas de manière exhaustive – lors de l'intégration, de la structuration individuelle, du traitement complémentaire et du référencement qui font partie intégrante des HCI-Services, HCI peut fournir au client/à l'utilisateur des prestations supplémentaires individuelles payantes et les facturer conformément au contrat ou aux barèmes d'honoraires en vigueur de HCI.

4 Droits d'utilisation

4.1 Non-exclusivité

Le client/l'utilisateur ne dispose d'aucun droit d'utilisation exclusive des paquets de prestations ou des systèmes utilisés en relation avec ceux-ci par HCI (matériel informatique, logiciels, infrastructure de communication, etc.). HCI est libre de proposer les HCI-Services également à d'autres clients/utilisateurs.

4.2 Droits de HCI; autorisation d'utilisation du client

Tous les droits d'auteur et autres droits de protection en lien avec les HCI-Services reviennent exclusivement à HCI dans ses relations avec le client/l'utilisateur. Pour la durée du contrat respectif, le client/l'utilisateur dispose uniquement d'un droit d'utilisation non exclusif et non transmissible. Les modalités détaillées sont précisées dans l'offre et dans le contrat.

4.3 Etendue d'utilisation

- a) L'étendue de l'autorisation d'utilisation du client/de l'utilisateur en ce qui concerne les HCI-Services est déterminée conformément au contrat. La présente licence est limitée concrètement, pour le client/l'utilisateur, au paquet de prestations concédé sous licence aux utilisateurs communs par HCI.
- b) La licence est limitée géographiquement au territoire de la Suisse et de la Principauté du Liechtenstein; les informations mises à disposition par HCI via les bases de données ne peuvent être utilisées que dans ce territoire contractuel.
- c) Toutes les données d'adresse (lesdites données de partenaires) ne peuvent être utilisées ni par le client/l'utilisateur ni par l'utilisateur commun pour des envois de masse ou marketing (imprimés ou au format électronique); une telle utilisation ne fait pas partie du présent contrat.
- d) Sauf accord écrit figurant dans le contrat, le client n'est autorisé ni à concéder des sous-licences ni à céder ces droits à des tiers.

4.4 Pas de droit de distribution et d'accès en ligne pour des tiers

Le présent contrat ne confère notamment pas au client/à l'utilisateur le droit d'accorder l'accès en ligne à des tiers, en particulier aux éléments faisant partie des HCI-Services.

4.5 Conditions d'utilisation

Les conditions d'utilisation suivantes s'appliquent à l'utilisation des HCI-Services:

- a) Tous les droits, en particulier le droit d'auteur, relatifs aux HCI-Services, y compris leurs attributions et liens, appartiennent exclusivement à HCI.
- b) Le client/l'utilisateur reconnaît qu'indépendamment de la protection applicable aux HCI-Services, il dispose uniquement de l'autorisation non exclusive et non transmissible, limitée à la durée du présent contrat, d'utiliser les HCI-Services au sein de son entreprise, conformément aux présentes conditions particulières, dans la limite de l'étendue du droit d'utilisation qu'il a acquis conformément au ch. 4.3 et pour ses propres fins commerciales seulement.
- c) Sauf convention contraire expresse, il est interdit au client/à l'utilisateur de copier les HCI-Services (à l'exception de la création des copies de travail requises dans le cadre de l'autorisation d'utilisation accordée et d'une copie de sécurité), de les céder ou de les rendre accessibles à des tiers, ou de permettre à des tiers de consulter les HCI-Services, sauf dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs du client, dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre des activités visées aux let. e) et f) ci-après.
- d) Le client est autorisé à intégrer les HCI-Services dans les produits logiciels qu'il propose. Le client peut effectuer les traitements nécessaires à cet effet des HCI-Services aux fins de l'intégration dans les produits logiciels. La let. f) demeure réservée.
- e) Le client est libre de modifier et de traiter les HCI-Services au-delà du cadre mentionné à la let. 0. HCI décline toute responsabilité dans ce contexte, en particulier en cas de modifications du contenu des données mises à la disposition du client, y compris leurs attributions et liens. Cette

disposition ne s'applique pas à la réception selon les «Conditions particulières: transmission des données, ch. 2.3».

f) Le client a le droit de structurer et/ou de compléter les HCI-Services en fonction de ses besoins spécifiques. Dès que cela concerne des dispositifs médicaux, le client assume le rôle et la responsabilité d'un fabricant conformément à l'Ordonnance sur les dispositifs médicaux. HCI n'acquiert aucun droit sur les structururations et/ou les compléments des HCI-Services spécifiques au client, même si elle assiste le client à cet égard. Cette disposition ne s'applique pas à la réception selon les «Conditions particulières: dispositif médical, ch. 2.2».

g) Toute utilisation des HCI-Services par le client/l'utilisateur allant au-delà des dispositions des let. a) à f) est interdite.

5 Utilisation de prestations basées sur le Web et les applications comme dispositif médical

5.1 Responsabilité de l'utilisateur

HCI met à disposition un manuel d'utilisation pour les dispositifs médicaux (p. ex. Documedis CDS.CE). Le client est tenu de s'assurer que les utilisateurs ont pris connaissance du manuel d'utilisation, en particulier des contre-indications et des risques. Les HCI-Services ne sont pas destinés à détecter, surveiller, traiter ou soulager des maladies et ne doivent donc pas être utilisés pour déduire automatiquement des décisions thérapeutiques, contrôler des processus thérapeutiques automatisés ou à d'autres fins similaires. La décision finale et, en fin de compte, la responsabilité incombe toujours à l'utilisateur.

5.2 Obligations de participation et d'annonce, droits à la garantie

Les erreurs ou défauts techniques et de contenu qui sont détectés par le client/l'utilisateur dans le cadre de l'utilisation de dispositifs médicaux doivent être signalées à HCI dans les 24 heures après leur découverte et leur clarification préalable par le service informatique du client/de l'utilisateur ou par le partenaire du client, via e-mail. Les coordonnées, y c. le numéro de piquet, figurent dans le manuel d'utilisation du produit. Cela vaut en particulier pour les incidents graves soumis à une obligation de déclarer selon l'art. 66 ODim.

HCI tient un procès-verbal correspondant aux messages d'erreurs/défauts qui lui sont ainsi communiqués. La priorisation des messages d'erreurs/défauts est laissée à la discrétion de HCI. La correction d'erreurs/défauts s'effectue exclusivement en accord avec le plan de développement actuel de HCI ou les exigences de l'ODim. Aucune garantie supplémentaire n'existe en relation avec les HCI-Services constituant des dispositifs médicaux et est exclue par la présente.

6 Exploitation des services basés sur le Web et sur les applications de HCI

6.1 Niveau de service

HCI ne garantit ni l'exploitation sans erreur ou ininterrompue des services, ni la connexion ininterrompue de ceux-ci à Internet en relation avec les HCI-Services. HCI surveille de manière proactive le bon fonctionnement de ses sites Web, de ses services web et de ses services basés sur des applications, ainsi que leur connexion à Internet et met en œuvre les efforts raisonnables pour remédier aux erreurs et aux pannes. Si HCI met en œuvre des mesures d'entretien et de maintenance ou de modification de son infrastructure, l'utilisation des HCI-Services peut être temporairement interrompue. Dans la mesure où elles peuvent être planifiées, HCI annonce ces interruptions du fonctionnement en temps utile au préalable.

6.2 Performance

En raison de l'interconnexion d'Internet, aucune valeur de performance de bout en bout ne peut être garantie. La durée de la requête dans des bases de données peut varier et dépend du volume des données concernées.

6.3 Disponibilité

a) Une disponibilité de 99.5% par année civile est garantie. La disponibilité et la durée effective des temps d'arrêt sont mesurées à l'aide d'outils de surveillance externes.

b) Le temps de réaction est de 4 heures pendant les heures de bureau (8h00 à 17h00), les jours ouvrables (du lundi au vendredi), sauf les jours fériés dans le canton de Berne. Le temps de réaction désigne le temps qui s'écoule entre la réception d'un message de dérangement par e-mail ou par téléphone (tél. 058 851 26 00) à la hotline et la confirmation à l'auteur du message.

c) Le dépannage a lieu les jours ouvrables (du lundi au vendredi) de 8h00 à 17h00 et tient compte de la disponibilité garantie à la let. a), sauf les jours fériés dans le canton de Berne. Le temps de dépannage désigne le temps qui s'écoule entre la confirmation de réception du message de dérangement par e-mail ou par téléphone (tél. 058 851 26 00) à la hotline et la résolution de l'incident.

6.4 Fenêtre de maintenance / Temps d'arrêt autorisé

a) Interruptions de service planifiées

Sont considérées comme interruptions de service planifiées les interruptions d'exploitation qui sont notifiées au client par HCI en temps utile, mais au moins 24 heures à l'avance, par écrit ou sous toute autre forme permettant d'en apporter la preuve écrite et qui sont nécessaires pour procéder à des interruptions de service en relation avec les HCI-Services. Les interruptions de service ne sont considérées comme des interruptions de service planifiées, et donc comme temps d'arrêt autorisé, que si HCI a respecté le délai de préavis susmentionné et si l'interruption de service n'excède pas la durée annoncée. La durée pendant laquelle l'interruption effective du service dépasse de plus de 24 heures la durée

annoncée par HCI n'est plus considérée comme temps d'arrêt autorisé.

b) Fenêtre de maintenance exceptionnelle

En cas de fenêtre de maintenance exceptionnelle, HCI s'engage à l'annoncer dans un délai de sept jours ouvrables avant son début.

c) Interruptions de service non planifiées

Les interruptions de service non planifiées sont des interruptions d'exploitation que HCI est contrainte d'effectuer sans l'annonce préalable prévue à la let. a) ci-dessus. Les interruptions de service qui n'ont pas été annoncées conformément à la let. a) ne sont considérées comme des interruptions de service non planifiées, et donc comme temps d'arrêt autorisé, que dans la mesure où elles ne dépassent pas un total de 24 heures par mois.

revendications de tiers liées à des utilisations contraires au contrat et/ou illégales des HCI-Services et/ou à des données préjudiciables ayant leur origine dans le domaine du client/de l'utilisateur. Ces dispositions s'appliquent également à la transmission de HCI-Services conformément aux «Conditions particulières: transmission de données, ch. 2 ss.».

7 Obligations de collaboration et responsabilités du client/de l'utilisateur

7.1 Gestion des autorisations d'accès

Il incombe au client/à l'utilisateur de s'assurer que les autorisations d'accès qui lui sont accordées ne soient pas divulguées à des tiers non autorisés et qu'il ne leur soit pas possible d'utiliser les paquets de prestations. Si le client/l'utilisateur a des raisons de croire qu'un tiers non autorisé ou un collaborateur non autorisé du client/de l'utilisateur a pris connaissance de tout ou partie de ses autorisations d'accès, il doit en informer HCI sans délai. Jusqu'à ce que HCI confirme la désactivation des autorisations d'accès concernées ou la modification des mots de passe ou des Tokens sur la base d'une notification en ce sens du client/de l'utilisateur, le client/l'utilisateur est seul responsable de l'ensemble de l'utilisation ou de l'utilisation abusive de ses autorisations d'accès.

En cas de divergence d'opinion concernant l'utilisation ou l'utilisation abusive des autorisations d'accès accordées au client/à l'utilisateur par HCI ou créées par le client/l'utilisateur lui-même, les enregistrements disponibles établis par le logiciel contrôlant l'accès aux paquets de prestations sont contraignants pour les parties.

7.2 Mesures de protection

La mise à disposition et l'adaptation éventuellement requise des systèmes informatiques nécessaires à l'utilisation des HCI-Services ainsi que la formation des collaborateurs relèvent de la seule responsabilité du client/de l'utilisateur. Le client/l'utilisateur doit en outre prendre des mesures appropriées contre les utilisations non conformes au contrat et/ou illégales et/ou contre les données préjudiciables telles que les virus, les rançongiciels ou les logiciels espions (mais pas exclusivement). En cas de soupçon fondé que des utilisations non conformes au contrat et/ou illégales et/ou des données préjudiciables ont leur origine dans le domaine du client/de l'utilisateur, HCI a le droit de bloquer immédiatement et sans préavis l'accès de ce dernier aux HCI-Services. Le déblocage n'intervient qu'une fois que HCI a pu garantir qu'il n'y a plus de risque lié à des utilisations non conformes au contrat et/ou illégales et/ou à des données préjudiciables. Le client/l'utilisateur doit indemniser et dégager intégralement HCI de toute responsabilité en cas de