

In vigore dal 1° agosto 2026

Condizioni particolari

Fornitori di sistemi e/o clienti finali

1 Introduzione

1.1 Oggetto

Le «Condizioni particolari fornitori di sistemi e/o clienti finali» di HCI Solutions SA («HCI») si applicano al cliente a integrazione del contratto, compresi eventuali allegati, alle altre condizioni particolari e alle Condizioni generali (CG). In caso di contraddizioni tra le singole parti del contratto, si applica il seguente ordine di precedenza: i) contratto singolo, ii) eventuali allegati al contratto singolo, iii) condizioni particolari e iv) CG.

1.2 Definizione dei termini

Contratto

Per «contratto» ai sensi delle presenti Condizioni particolari si intende un accordo concluso mediante l'accettazione, da parte del cliente/utente, di un'offerta di HCI. Le presenti Condizioni particolari costituiscono parte integrante del contratto, a meno che nel contratto non siano state espressamente concordate per iscritto disposizioni divergenti.

Servizi-HCI

Se viene utilizzato il termine «Servizi-HCI», si intende l'offerta di cui al punto 2.1.

Cliente

Il termine «cliente» si riferisce alle persone che utilizzano i Servizi-HCI. In particolare, esso include a titolo esemplificativo, i fornitori di sistemi, i fornitori di piattaforme, gli ospedali e le farmacie.

Utente

Il termine «utente» si riferisce alle persone che usufruiscono dei Servizi-HCI sulla base di un contratto con un cliente. In particolare, comprende tra l'altro, i fornitori di prestazioni e i pazienti.

2 Offerte di HCI

2.1 Offerta

HCI fornisce servizi basati sui dati per il mercato sanitario. Tali servizi sono articolati in diverse offerte, ognuna delle quali si compone di diversi elementi, come raccolte di dati, servizi basati sul web e interventi di aggiornamento e messa a disposizione dei dati. Per quanto riguarda i dati oggetto dei servizi dati nelle singole offerte, si distinguono i metodi di

accesso (definizioni e schemi delle interrogazioni), le strutture (ordine interno dei dati, relazioni tra i singoli contenuti dei dati), le funzionalità e i contenuti effettivi dei dati. Quando si utilizza il termine «Servizi-HCI», si intendono quindi tutti questi diversi aspetti. I dettagli delle offerte concordate con il cliente/utente e dei Servizi-HCI sono indicati nel contratto e nelle sue parti integranti.

2.2 Integrazione nei prodotti software

L'utilizzo dei Servizi-HCI da parte di un utente presuppone che i Servizi-HCI in essi contenuti siano stati integrati da un cliente nei prodotti software previsti per l'utilizzo dei pacchetti di servizi. Queste integrazioni esulano dall'ambito di responsabilità di HCI e sono offerte dal rispettivo cliente nello standard dei suoi prodotti software oppure devono essere concordate individualmente tra utente e cliente.

Lo sviluppo (eventualmente specifico per l'utente) del software e la concessione di licenze allo stesso da parte del cliente possono avvenire solo nella misura in cui l'utente stesso disponga di un contratto valido per l'utilizzo dei Servizi-HCI con HCI o il cliente disponga di un accordo di cessione definito nel contratto secondo le «Condizioni particolari: divulgazione dei dati, punto 2 seg.» con HCI. A prescindere da questa condizione, il contratto tra il cliente e l'utente comune - relativo all'integrazione dei Servizi-HCI - è un contratto che esiste in maniera indipendente da HCI e dal cliente.

2.3 Parte integrante del contratto

Nell'ambito di una licenza, HCI concede al cliente/all'utente un'autorizzazione di accesso per l'integrazione dei Servizi-HCI nel proprio software per l'utilizzo da parte degli utenti. La licenza è parte integrante del contratto.

3 Prestazioni e responsabilità di HCI

3.1 Modifiche ai metodi di accesso e alle strutture dei dati

HCI aggiorna e integra periodicamente le interfacce e le strutture dei servizi forniti e mette a disposizione del cliente online le nuove versioni così ottenute. Tali modifiche ai metodi di accesso, alle strutture o alle funzionalità esistenti dei Servizi-HCI nell'ambito di una nuova versione sono comunicate elettronicamente al cliente entro i termini mediante comunicazione sul sito web di HCI e/o mediante l'invio delle release note. La notifica avviene con un preavviso o comunque entro la messa in servizio della nuova versione.

Sono fatte salve le modifiche dei metodi di accesso e/o delle strutture dei Servizi-HCI che devono essere apportate a causa di adeguamenti obbligatori in ottemperanza a direttive di terzi (in particolare di natura tecnica, in conformità a disposizioni di legge o per eliminare eventuali difetti dei Servizi-HCI).

3.2 Autorizzazioni di accesso

HCI mette a disposizione del cliente idonee autorizzazioni (ad es. login, password o token) per accedere ai servizi basati sul web. La gestione dell'autorizzazione di accesso è spiegata al punto 7.1.

3.3 Misure di protezione di HCI

HCI adotta di volta in volta misure adeguate volte a proteggere i Servizi-HCI da influssi esterni negativi (virus e altri programmi dannosi, accessi non autorizzati a sistemi e dati ecc.). HCI non può tuttavia garantire che tali misure siano sempre efficaci. Il cliente/utente non può quindi farvi affidamento per la protezione dei suoi stessi sistemi e dati. Il cliente/utente ha la responsabilità di contrastare a modo proprio detti influssi.

3.4 Hotline di supporto

HCI gestisce una hotline di supporto per le domande del cliente/utente relative ai Servizi-HCI.

3.5 Prestazioni di supporto di HCI

Per l'assistenza al cliente/utente, a titolo esemplificativo ma non esclusivo in materia di integrazione, strutturazione personalizzata, elaborazione successiva e indicizzazione, che costituisce parte integrante dei Servizi-HCI, HCI può addebitare al cliente/utente un costo per i servizi aggiuntivi personalizzati in conformità al contratto o alle tariffe vigenti di HCI.

4 Diritti di utilizzo

4.1 Assenza di esclusività

Il cliente/utente non ha alcun diritto all'uso esclusivo dei pacchetti di servizi o dei sistemi utilizzati da HCI (hardware, software, infrastruttura di comunicazione ecc.). HCI è libera di offrire i Servizi-HCI anche ad altri clienti/utenti.

4.2 Diritti di HCI; diritto all'utilizzo da parte del cliente

Tutti i diritti d'autore e gli altri diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi-HCI nei confronti del cliente/utente spettano esclusivamente a HCI. Il cliente/utente ha, per la durata del rispettivo contratto, solo l'autorizzazione non esclusiva e non trasferibile all'utilizzo. Questi dettagli vengono spiegati di volta in volta nell'offerta e nel contratto.

4.3 Ambito di utilizzo

a) L'ambito dell'autorizzazione all'utilizzo del cliente/utente in relazione ai Servizi-HCI è definito in base al contratto. Nel concreto la presente licenza dal lato cliente/utente è limitata al rispettivo pacchetto di servizi concesso in licenza da HCI agli utenti comuni.

b) La licenza è limitata territorialmente alla Svizzera e al Principato del Liechtenstein; tutte le informazioni messe a disposizione da HCI tramite i database possono essere utilizzate per contratto solo in tale territorio.

c) Tutti i dati relativi all'indirizzo (i cosiddetti dati dei partner) non possono essere utilizzati né dal cliente/utente né dall'utente comune per mailing di massa o di marketing (cartaceo, elettronico); tale utilizzo non costituisce parte integrante del presente contratto.

d) Senza il consenso scritto previsto dal contratto, al cliente non è consentito né concedere sublicenze, né cedere i diritti a terzi.

4.4 Nessun diritto alla distribuzione e all'accesso online da parte di terzi

In particolare, il presente contratto non conferisce al cliente/utente alcun diritto di concedere l'accesso online a terzi, in particolare l'accesso agli elementi che rientrano nei Servizi-HCI.

4.5 Condizioni di utilizzo

Per l'impiego e l'utilizzo dei Servizi-HCI si applicano le seguenti condizioni d'uso.

a) Tutti i diritti, in particolare i diritti d'autore, relativi ai Servizi-HCI, comprese le relative attribuzioni e i loro collegamenti, sono di proprietà esclusiva di HCI.

b) Il cliente/utente riconosce, a prescindere dalla tutelabilità dei Servizi-HCI, di avere solamente un diritto non esclusivo e non trasferibile per il tempo corrispondente alla durata del presente contratto a utilizzare i Servizi-HCI in conformità alle condizioni delle presenti Condizioni Particolari, nell'ambito dei diritti di utilizzo da lui acquisiti ai sensi del punto 4.3 all'interno della propria azienda e limitatamente agli scopi aziendali propri.

c) Fatta riserva di accordi diversi tra le parti, al cliente/utente è vietato copiare i Servizi-HCI (ad eccezione della creazione di copie di lavoro necessarie nell'ambito dell'autorizzazione all'uso concessa, nonché di una copia di backup), cederli o renderli accessibili a terzi, oppure consentire a terzi di consultare i Servizi-HCI, salvo nel contesto dell'assistenza agli utenti del cliente, nella misura in cui ciò sia necessario nell'ambito delle attività di cui alle successive lettere e) e f).

d) Il cliente è autorizzato a integrare i Servizi-HCI nei prodotti software da lui offerti. Il cliente può effettuare le necessarie modifiche dei Servizi-HCI ai fini dell'integrazione nei prodotti software. Resta riservata la lett. f).

e) Il cliente è libero di modificare ed elaborare i Servizi-HCI al di fuori dei limiti indicati alla lett. 0. HCI declina ogni responsabilità al riguardo, in particolare per quanto concerne le modifiche al contenuto dei dati messi a disposizione del cliente, comprese le loro attribuzioni e collegamenti. Fa eccezione il collaudo ai sensi delle «Condizioni particolari per la divulgazione dei dati, punto 2.3».

f) Il cliente è autorizzato a strutturare e/o integrare i Servizi-HCI in base alle sue specifiche esigenze. Nel caso di dispositivi medici, il cliente assume, ai sensi del regolamento sui dispositivi medici, il ruolo e la responsabilità di un fabbricante. HCI non acquisisce diritti in relazione alle strutture e/o integrazioni specifiche per il cliente dei Servizi-HCI, nemmeno nel caso in cui assista il cliente in tal senso. Fa eccezione il

collaudo ai sensi delle «Condizioni particolari: dispositivo medico, punto 2.2».

g) Qualsiasi utilizzo dei Servizi-HCI da parte del cliente/utente che vada oltre le disposizioni di cui alle lettere da a) a f) è vietato.

5 Utilizzo di servizi basati sul web e sulle applicazioni come dispositivo medico

5.1 Responsabilità dell'utente

Per i dispositivi medici (ad es. Documedis CDS.CE), HCI mette a disposizione un manuale utente. Il cliente è tenuto a garantire che gli utenti abbiano preso atto del manuale di istruzioni, in particolare delle controindicazioni e dei rischi. I Servizi-HCI non sono destinati all'individuazione, al monitoraggio, al trattamento e alla remissione delle malattie e non possono quindi essere utilizzati per desumere in maniera automatica decisioni terapeutiche, per gestire processi terapeutici automatizzati o finalità analoghe. La decisione e, in ultima analisi, la responsabilità spetta sempre all'utente.

5.2 Obblighi di collaborazione e segnalazione, diritti di garanzia

Le carenze o gli errori tecnici e di contenuto individuati dal cliente/utente durante l'utilizzo dei dispositivi medici devono essere segnalati entro 24 ore dal loro rilevamento e analisi preliminare a cura del reparto IT del cliente/utente o del partner clienti inviando una e-mail a HCI. I dati di contatto, compreso il numero di picchetto, sono riportati nel manuale utente del prodotto. Tale procedura vale soprattutto per gli incidenti gravi, per i quali vige l'obbligo di segnalazione sancito nell'art. 66 ODmed.

HCI tiene un apposito registro delle segnalazioni di errori/difetti ad essa comunicati con dette modalità. Compete a HCI stabilire l'ordine di priorità di tali segnalazioni. Si procederà all'eliminazione di errori/difetti solo in accordo con l'attuale pianificazione dello sviluppo di HCI e le disposizioni dell'ODmed. Ulteriori diritti di garanzia non sussistono in relazione ai Servizi-HCI che sono dispositivi medici e sono pertanto esclusi.

6 Funzionamento dei servizi basati sul web e sulle applicazioni di HCI

6.1 Service Level

In relazione ai suoi servizi, HCI non garantisce né il funzionamento corretto e privo di interruzioni dei servizi, né il loro collegamento costante a Internet. HCI monitora in modo proattivo il regolare funzionamento dei propri siti web, dei servizi web e applicativi e della loro connessione a internet, compiendo ogni ragionevole sforzo per eliminare errori e malfunzionamenti. Se HCI adotta misure per la cura e la manutenzione della propria infrastruttura o per la modifica della stessa, potrebbe rendersi necessaria un'interruzione temporanea nell'utilizzo dei Servizi-HCI. Per quanto pianificabile, HCI comunicherà in anticipo tali interruzioni di esercizio.

6.2 Prestazioni

A causa della natura interconnessa di Internet, non è possibile garantire valori di performance end-to-end. La durata delle interrogazioni del database può variare e dipende dal volume.

6.3 Disponibilità

a) Viene garantita una disponibilità del 99,5% per anno civile. La disponibilità e la durata effettiva dei tempi di inattività vengono misurate mediante strumenti di monitoraggio esterni.

b) Il tempo di reazione è di 4 ore durante l'orario d'ufficio (08.00-17.00) nei giorni feriali (lunedì-venerdì), esclusi i giorni festivi nel cantone di Berna. Il tempo di reazione rappresenta l'intervallo di tempo che intercorre tra la ricezione di una segnalazione di guasto tramite e-mail o chiamata alla hotline (tel. 058 851 26 00) e la conferma inviata all'autore della segnalazione.

c) L'eliminazione del guasto viene effettuata nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì) dalle 08.00 alle 17.00 e tiene conto della disponibilità garantita alla lettera a), ad eccezione dei giorni festivi nel cantone di Berna. Il tempo di risoluzione del guasto è l'intervallo di tempo che intercorre tra la conferma di ricezione della segnalazione di guasto tramite e-mail o chiamata alla hotline (tel. 058 851 26 00) e la risoluzione dell'incidente.

6.4 Intervallo di manutenzione/tempo di inattività consentito

a) Interruzioni pianificate delle prestazioni

Per interruzioni pianificate delle prestazioni si intendono le interruzioni di esercizio che sono comunicate tempestivamente da HCI al cliente per iscritto o in un'altra forma testualmente dimostrata e che sono necessarie per effettuare interruzioni delle prestazioni che influiscono sui Servizi-HCI. Le interruzioni di servizio sono considerate interruzioni programmate con intervalli di inattività consentiti solo se HCI ha rispettato il termine di preavviso sopra indicato e se l'interruzione di esercizio non supera la durata annunciata. Per quanto riguarda l'effettiva interruzione di esercizio, il tempo che supera le 24 ore rispetto alla durata annunciata da HCI non è più considerato tempo di inattività consentito.

b) Intervallo di manutenzione straordinario

In caso di un intervallo di manutenzione straordinario, HCI si impegna a darne comunicazione entro sette giorni lavorativi prima del suo verificarsi.

c) Interruzioni non pianificate delle prestazioni

Le interruzioni non pianificate delle prestazioni sono interruzioni dell'attività che HCI è obbligata a effettuare senza preavviso ai sensi della precedente lett. a). Le interruzioni di esercizio non preannunciate come previsto nella lett. a) sono considerate interruzioni non pianificate delle prestazioni e quindi i tempi di inattività consentiti sono limitati a un totale di 24 ore in un mese.

7 Obblighi di collaborazione e responsabilità del cliente/utente

7.1 Gestione delle autorizzazioni di accesso

Il cliente/utente è tenuto a garantire che le autorizzazioni di accesso a lui assegnate non siano divulgate a terzi non autorizzati e che a questi ultimi non sia consentito l'utilizzo dei pacchetti di servizi. Se il cliente/utente ha motivo di credere che i suoi dati di accesso siano stati resi noti del tutto o in parte a terzi non autorizzati o a propri collaboratori non autorizzati, deve comunicarlo immediatamente a HCI. Fino alla conferma della disattivazione delle autorizzazioni di accesso in questione o della modifica delle password o dei token da parte di HCI in seguito ad apposita segnalazione del cliente/utente, quest'ultimo ha la responsabilità esclusiva per l'utilizzo complessivo o l'abuso delle sue autorizzazioni di accesso.

In caso di divergenza di opinioni circa l'utilizzo o l'abuso delle autorizzazioni di accesso assegnate da HCI al cliente/utente o create da quest'ultimo, saranno vincolanti per le parti le registrazioni disponibili create dal software per il controllo dell'accesso ai pacchetti di servizi.

7.2 Misure di protezione

La messa a disposizione e l'eventuale adeguamento dei sistemi informatici necessario per l'utilizzo dei Servizi-HCI e la formazione del personale sono di esclusiva responsabilità del cliente/utente. Il cliente/L'utente è inoltre tenuto ad adottare misure adeguate contro utilizzi non conformi al contratto e/o illegali e/o contro dati dannosi come, tra gli altri, virus, ransomware o spyware. HCI è autorizzata a bloccare immediatamente e senza preavviso l'accesso ai Servizi-HCI in caso di sospetto fondato che utilizzi non conformi al contratto e/o illeciti e/o dati dannosi abbiano origine nell'area del cliente/utente. Lo sblocco avverrà solo dopo che HCI avrà verificato che non sussista più alcun pericolo derivante da utilizzi non conformi al contratto e/o illegali e/o da dati dannosi. Il cliente/L'utente è tenuto a manlevare e tenere indenne HCI da qualsiasi rivendicazione di terzi derivante da un utilizzo dei Servizi-HCI non conforme al contratto e/o illegale e/o da dati dannosi provenienti dall'ambito del cliente/utente. Queste disposizioni si applicano anche in caso di cessione dei Servizi-HCI ai sensi delle «Condizioni particolari: divulgazione dei dati, cifra 2 segg.».