

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'UTILIZZO DEL SOFTWARE DNAMED**1. Generalità**

1.1 Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito denominate "Condizioni generali di contratto o "CGC") disciplinano i diritti e i doveri reciproci di Dnamicom Sagl, CH-6850 Mendrisio – sviluppatore proprietario del software DNAMED – (di seguito: "Dnamicom") da un lato e del Cliente di Dnamicom (di seguito denominato "Cliente") dall'altro.

1.2 Le presenti CGC costituiscono la base del contratto e sono valide anche senza riferimento esplicito a tutti gli altri contratti tra le parti. Eventuali termini e condizioni commerciali o di acquisto del Cliente sono da considerarsi disdetta. Gli accordi che esulano dalle presenti CGC devono essere stipulati per iscritto.

1.3 Dnamicom ha il diritto di modificare i presenti termini e condizioni di servizio, nella misura in cui Dnamicom lo ritenga ragionevole per motivi tecnici o a causa delle evoluzioni del mercato e sempre che l'interesse del Cliente non venga irragionevolmente influenzato.

2. Inizio, durata e conclusione del contratto di servizio

2.1 Prima di usufruire del servizio di Dnamicom il Cliente firma un contratto scritto in cui vengono fissati in dettaglio i reciproci diritti e doveri, a meno che gli stessi non siano già indicati nelle presenti CGC.

2.2 Il contratto con Dnamicom per l'utilizzo dei servizi di Dnamicom si perfeziona con la compilazione online del modulo d'ordine o inviandolo in altro modo elettronico o con la firma della copia cartacea.

2.3 La durata del presente contratto si intende di 12 mesi salvo diversamente pattuito al momento della sottoscrizione dell'ordine. Se non diversamente concordato, la fatturazione viene effettuata in anticipo per l'intera durata del contratto. Il contratto si rinnova automaticamente 30 giorni prima della scadenza per una durata uguale a quella specificata al momento della sottoscrizione dello stesso.

2.4 Ciascuna delle parti può recedere dal contratto di servizio, a far data dalla scadenza naturale del contratto, dando un preavviso di 30 giorni con lettera raccomandata.

2.5 Per giusta causa, entrambe le parti possono risolvere il contratto di servizio in qualsiasi momento con effetto immediato. Ciò vale in particolare se i servizi di Dnamicom o i servizi di terze parti ottenuti attraverso

questo servizio sono resi accessibili a terzi non autorizzati o se i termini di utilizzo di Dnamicom o di terze parti non sono rispettati.

2.6 Se il contratto si conclude senza preavviso o entro i termini pattuiti, Dnamicom cancella tutti i dati del Cliente dai propri sistemi allo scadere di un periodo di sicurezza di 10 giorni. Il Cliente è responsabile del backup tempestivo dei propri dati. Il Cliente può altresì richiedere una copia digitale degli stessi, che verrà consegnata su supporto fisico al Responsabile dei Dati, così come indicato nel contratto. Il servizio ha un costo supplementare di CHF 200.–.

3. Servizi di Dnamicom

3.1 Dnamicom offre servizi tramite il software DNAMED e fornisce i propri servizi nei limiti di quanto pattuito col Cliente e in base alle risorse operative disponibili.

3.2 DNAMED è un software gestionale svizzero che opera grazie all'ausilio di servizi esterni (ad es. la rete MediData per l'invio della fattura elettronica o per la ricezione delle risposte dagli assicuratori e il sistema Covercard®System per la consultazione delle anagrafiche dei pazienti dalle casse malati). Dnamicom ha il controllo diretto solo sui sistemi che si trovano nella sua rete quindi non può garantire l'erogazione di servizi senza errori.

3.3 Dnamicom fornisce i servizi in modo professionale e accurato secondo lo stato attuale della tecnica. I servizi sono generalmente erogati 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Tuttavia, Dnamicom non può garantire il funzionamento ininterrotto e senza problemi dei servizi o la protezione assoluta della sua rete contro accessi non autorizzati o intercettazioni non autorizzate.

3.4 Il Cliente si impegna, al momento dell'ordine, a ricevere informazioni importanti sulle manutenzioni programmate, sugli aggiornamenti e sullo stato del sistema. Le informazioni saranno inviate via e-mail. Il Cliente è sempre libero di annullare l'iscrizione a questo tipo di comunicazioni.

3.5 Per ritardi nell'erogazione dei servizi dovuti a cause di forza maggiore ed eventi che rendono molto più difficile o impossibile la fornitura dei servizi da parte di Dnamicom, così come per il fallimento delle reti di comunicazione, dei gateway di altri operatori, di MediData o di Covercard®System, Dnamicom non è responsabile.

3.6 Dnamicom istruisce e supporta il Cliente nell'uso dei servizi anche quando non incluso nell'offerta applicando la tariffa oraria prevista nel listino.

3.7 Dnamicom si impegna, entro il proprio orario d'ufficio, ad adottare misure per l'eliminazione dei malfunzionamenti e delle disfunzioni dei servizi. Gli orari di lavoro abituali presso la sede di Dnamicom sono: i giorni feriali, dal lunedì al giovedì, dalle 09.30 alle 17.30 e il venerdì dalle 09.30 alle 12.00, ad eccezione dei giorni festivi federali e dei giorni festivi cantonali. Per quanto riguarda il supporto dal 24.12 al 2.01 e fuori dall'orario d'ufficio, si applicano le regole stabilite dall'accordo specifico di assistenza sottoscritto dal Cliente.

3.8 Il Cliente ha diritto al rimborso dei servizi fatturati da Dnamicom solo se questo è stato esplicitamente concordato per iscritto in uno specifico accordo di assistenza sottoscritto dal Cliente. Per tutte le altre interruzioni di servizio non ci sarà alcun rimborso di quanto già pagato.

4. Obblighi e Responsabilità del Cliente

4.1 Il Cliente deve avere il potere, l'autorità e la capacità necessari per stipulare ed eseguire gli obblighi previsti dal presente contratto.

4.2 Con la conclusione del presente contratto, il Cliente si impegna ad accettare e a pagare i servizi richiesti.

4.3 Il Cliente è obbligato a mantenere assolutamente riservata la sua password ed è responsabile del suo uso o di qualunque informazione venga immessa con l'uso della stessa. In caso di perdita della password, o quando il Cliente ritenga che essa sia in qualsiasi modo venuta a conoscenza di terzi, egli è obbligato a cambiarla immediatamente. Le responsabilità per usi indebiti della password rimangono a carico del Cliente.

4.4 Il Cliente deve comunicare tempestivamente a Dnamicom quando riceve informazioni su persone non autorizzate che hanno accesso a tali informazioni. Nel caso in cui terzi non autorizzati utilizzino i Servizi Dnamicom, sarà responsabilità esclusiva del Cliente. Dnamicom può bloccare l'accesso a un account se vi sono motivi sufficienti per ritenere che sia utilizzato da persone non autorizzate. Dnamicom informa immediatamente il Cliente finale di qualsiasi azione intrapresa.

4.5 Il Cliente è responsabile del comportamento di tutti gli utenti che hanno accesso alla Console di Amministrazione. Il Cliente ha l'obbligo di informare immediatamente Dnamicom qualora abbia motivo di sospettare un uso non autorizzato da parte di uno o diversi di questi utenti.

4.6 Il Cliente rinuncia al salvataggio di informazioni e immagini con contenuti illegali. In particolare, sono vietati:

- richiami alla violenza ai sensi dell'Art. 259 StGB;
- discriminazione razziale ai sensi dell'Art. 261 StGB;
- guida o incitamento alla condotta criminale;
- gioco d'azzardo non autorizzato nel senso della legge sulle lotterie;
- dichiarazioni diffamatorie su terzi o pubblicazioni illegali;
- informazioni che violano i diritti d'autore, i diritti connessi o altri diritti di proprietà intellettuale di terzi;
- l'utilizzo dei servizi di Dnamicom per arrecare danni o molestie a terzi, in particolare, ma non solo: intrusione non autorizzata in sistemi stranieri (hacking), distribuzione di virus di qualsiasi tipo o tramite l'invio non richiesto di e-mail (spamming, junk mail e simili).

4.7 Il Cliente si impegna a non usare i servizi di Dnamicom in violazione del presente contratto. Se l'utilizzo minaccia la sicurezza, l'integrità o la disponibilità dei servizi di Dnamicom, Dnamicom può a sua discrezione sospendere immediatamente il servizio erogato al Cliente.

4.8 Il Cliente si impegna a difendere, indennizzare e sollevare Dnamicom, così come tutte le persone coinvolte nella fornitura dei servizi in questione, da qualsiasi pretesa, richiesta, responsabilità, costo e/o spesa derivante dall'uso illegale dei servizi di Dnamicom.

5. Prezzi, indennità, condizioni di pagamento, fatturazione

5.1 Il corrispettivo annuo del servizio si intende accettato dal Cliente con la sottoscrizione dell'offerta ed è fissato nel listino prezzi.

5.2 Tutti i prezzi concordati per i servizi Dnamicom sono in franchi svizzeri e sono comprensivi di IVA e degli altri oneri previsti dalla legge.

5.3 I prezzi dei servizi fatturati al Cliente sono quelli in vigore al momento della fatturazione e, a seconda dei servizi, Dnamicom può offrire diverse modalità di pagamento (mensile, trimestrale, annuale, al consumo, acquisto di crediti). A questi, a seconda dei casi, può essere associato uno specifico impegno e/o periodo di fatturazione.

5.4 Il dovere di corrispondere l'importo annuo decorre dalla data di sottoscrizione del contratto, salvo diversa pattuizione scritta da allegarsi al presente contratto.

5.5 Le condizioni di pagamento si basano su quanto previsto nell'offerta/modulo d'ordine o nel contratto con

Dnamicom. Dopo la scadenza del termine di pagamento, il Cliente è automaticamente in mora senza necessità di notifica. Eventuali contestazioni in merito ad una fattura devono essere comunicate per iscritto entro la scadenza della fattura stessa. Se non vengono sollevate obiezioni entro la scadenza, la fattura si considera accettata dal Cliente.

5.6 I prezzi per i servizi di Dnamicom si basano sul listino prezzi attuale. Dnamicom può modificare le proprie tariffe in qualsiasi momento pubblicando una nuova tabella tariffaria e informando il Cliente. Le variazioni di prezzo sono immediatamente applicabili ai nuovi ordini o al rinnovo dei servizi per un nuovo periodo di validità. Le modifiche dei prezzi sono comunicate al Cliente tempestivamente. Dnamicom può apportare ragionevoli adeguamenti al listino prezzi durante il periodo di validità del contratto, in seguito a significative variazioni dei fattori di costo. Dnamicom ha lo stesso diritto nel caso in cui l'utilizzo dei servizi di Dnamicom da parte del Cliente sia insolitamente intenso o comporti costi sopravvenuti.

5.7 Il Cliente è tenuto a rimborsare a Dnamicom eventuali spese accessorie di incasso.

5.8 Se il Cliente utilizza un modulo o un'opzione aggiuntiva, questo importo aggiuntivo sarà fatturato per ogni ciclo di fatturazione finché il modulo è attivo. Il ciclo di fatturazione per un modulo aggiuntivo può differire dal ciclo di fatturazione del servizio principale e alcuni componenti aggiuntivi possono richiedere un pagamento iniziale.

5.9 Con la sottoscrizione del contratto principale il Cliente prende espressamente atto che tutte le clausole del contratto principale si estendono automaticamente ai prodotti accessori.

5.10 I servizi forniti gratuitamente possono essere sospesi in qualsiasi momento da Dnamicom e possono essere interrotti dal Cliente in qualsiasi momento.

5.11 Nel caso di cessazione per qualunque motivo del contratto principale verranno a cadere automaticamente anche tutti i contratti relativi agli eventuali servizi accessori attivati dal Cliente.

5.12 Il Cliente si fa carico di tutti i costi ulteriori ed eventuali relativi alla fruizione dell'accesso, con espressa inclusione delle spese telefoniche e/o di connessione a internet.

5.13 È responsabilità del Cliente procurarsi qualsiasi apparecchiatura informatica o di telecomunicazione che possa essere richiesta in relazione all'utilizzo di un servizio. I costi relativi all'acquisto, fornitura, uso e manutenzione di questa apparecchiatura sono a carico

del Cliente e Dnamicom non fornisce alcuna garanzia circa la compatibilità della stessa con i Servizi ordinati dal Cliente.

6. Ritardo

6.1 In caso di ritardo nel pagamento da parte del Cliente, Dnamicom ha il diritto di sospendere o interrompere l'erogazione dei servizi. In questo caso, il Cliente non ha alcun diritto all'adempimento da parte di Dnamicom e rimane obbligato a pagare quanto pattuito nel contratto oltre ad una tassa di riattivazione pari a CHF 50.–.

6.2 In caso di ritardo nel pagamento, Dnamicom ha anche il diritto di addebitare al Cliente interessi di mora per un importo pari al 5%.

6.3 Se il Cliente ritarda il pagamento dell'abbonamento o parte di esso per due periodi di fatturazione consecutivi, Dnamicom può rescindere il rapporto contrattuale senza preavviso.

6.4 Dnamicom ha sempre il diritto di richiedere al Cliente il rimborso dei costi di procedure di sollecito e di precetto eventualmente sostenuti. Per i solleciti, Dnamicom ha diritto ad addebitare spese pari a CHF 20.–

7. Esclusione e limitazione

7.1 Appoggiandosi su infrastrutture di terze parti, Dnamicom non può garantire il funzionamento senza interruzioni e disturbi dei suoi servizi. È esclusa la responsabilità di Dnamicom per interruzioni del funzionamento dei servizi dovute alla risoluzione di problemi, alla manutenzione della piattaforma o all'introduzione di nuove tecnologie sull'infrastruttura. In particolare Dnamicom non è responsabile per l'arresto del servizio di Hosting di Infomaniak Network SA, della rete di MediData o di Covercard®System.

7.2 Dnamicom non garantisce l'integrità dei dati memorizzati o trasmessi attraverso il sistema del Cliente o Internet. Qualsiasi garanzia per la divulgazione accidentale, il danneggiamento o la cancellazione dei dati inviati o ricevuti attraverso il sistema del Cliente o ivi memorizzati è esclusa.

7.3 Dnamicom non è responsabile per qualsiasi danno direttamente o indirettamente provocato dall'uso scorretto, improprio o dal malfunzionamento dei servizi forniti da Dnamicom.

7.4 Dnamicom non è responsabile in particolare nei seguenti casi:

- danni diretti o indiretti conseguenti al malfunzionamento dell'infrastruttura di Dnamicom, di terzi o di entrambi;

- messaggi elettronici non trasmessi o trasmessi in modo parziale, non corretto, illegalmente o intercettati/sottratti da terze parti;
- segretezza mancante o insufficiente dei dati criptati;
- controversie legali in seguito a registrazioni di nomi a dominio o cancellazioni di nomi a dominio effettuate da Dnamicom per conto del Cliente;
- errore, negligenza, omissione, mancanza del Cliente o non rispetto dei consigli dati;
- errore, negligenza o omissione di terzi su cui Dnamicom non ha alcun potere di controllo.

7.5 L'accesso al servizio può anche essere temporaneamente sospeso presso Dnamicom per scopi di manutenzione. Inoltre Dnamicom non è responsabile di eventuali ritardi dovuti alla prolungata sospensione del servizio per manutenzione.

7.6 La sospensione dei servizi non comporta la sospensione degli obblighi di pagamento del Cliente e non dà luogo al pagamento di alcun rimborso da parte di Dnamicom, neppure a causa delle conseguenze dirette o indirette che ne possono derivare (come la perdita di opportunità, contratti, affari, reddito o profitti).

7.7 La sospensione dei servizi non comporta l'eliminazione dei dati del Cliente.

8. Informativa sulla privacy

8.1 I dati dei Clienti vengono trattati in conformità alla legge sulla protezione dei dati. Il Cliente acconsente espressamente affinché Dnamicom utilizzi i suoi dati per scopi promozionali (ad es. per informazioni sui nuovi servizi o prodotti). Dnamicom non vende o affitta a terzi i dati dei Clienti in parte o nel loro insieme. Vengono memorizzati solo i dati necessari per l'elaborazione del rapporto Fornitore/Cliente.

9. Riservatezza

9.1 Le parti si impegnano a mantenere segrete le informazioni riservate dei contraenti e a non renderle accessibili a terzi non autorizzati. In particolare, il contenuto dei contratti, compresi gli allegati, è considerato riservato.

9.2 Entrambi i contraenti si impegnano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti il vincolo di riservatezza su tutte le informazioni, i dati, le documentazioni e le notizie, in qualunque forma fornite, che siano ritenute riservate e non finalizzate alla pubblica diffusione, sia in regime di terzo pagante sia in regime di terzo garante. In regime di terzo pagante l'obbligo dell'invio di una copia della fattura incombe per principio al fornitore delle prestazioni. Questo compito può essere affidato a

MediData secondo le condizioni generali previste da MediData (www.medidata.ch).

9.3 Allo scopo indicato al punto precedente, le parti adottano tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

9.4 Dnamicom attua tutte le misure necessarie per impedire l'accesso ai dati personali del Cliente, l'alterazione o la divulgazione degli stessi. In particolare, sono stati istituiti sistemi di audit su tutti gli elementi di natura sensibile. Queste informazioni sono trattate con la massima riservatezza e non vengono né vendute né distribuite. Non vengono mai comunicate a nessuno su richiesta, se non per ordine del tribunale o in seguito a un reclamo da parte di terzi a Dnamicom.

9.5 Dnamicom ha il diritto di consegnare gli indirizzi dei Clienti a terzi, in particolare alle autorità penali, in caso di commissione di reati o atti immorali.

9.6 I dipendenti di Dnamicom sono tenuti al segreto professionale e rispettano la massima riservatezza relativamente a qualsiasi informazione che possa essere loro comunicata.

9.7 A parte l'accesso pubblico tramite Internet e grazie ad un browser standard e l'accesso tramite FTP/SSH a discrezione dei Clienti di Dnamicom e sotto loro responsabilità, solo gli amministratori di sistema e il team di supporto Dnamicom hanno un accesso tecnico a questi dati per garantire il buon funzionamento del servizio, per fornire tutti i consigli e l'assistenza di cui il Cliente potrebbe avere bisogno.

9.8 Dnamicom non invia email dal proprio database Clienti per conto di terzi.

9.9 Dnamicom si riserva il diritto di utilizzare il contenuto delle proprie banche dati per le comunicazioni (incidenti tecnici, nuovi servizi, ecc.) destinate ai propri Clienti.

9.10 Dnamicom non chiede mai al Cliente la sua password tramite telefono o posta elettronica.

9.11 Il Cliente è al corrente che le comunicazioni telefoniche con il supporto di Dnamicom possono essere registrate al fine di migliorare la qualità dei servizi.

9.12 Il vincolo di riservatezza di cui al presente articolo continua ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

10. Dati personali – nLDP del 25.09.2020

10.1 Il Cliente dichiara esplicitamente che adotterà tutte le misure previste dalla nLDP del 25.09.2020 e successive modificazioni ed integrazioni nei contratti eventualmente stipulati con terzi soggetti, e si impegna a far sottoscrivere ai propri clienti apposita dichiarazione (documento "CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI") con espresso esonero di Dnamicom da ogni responsabilità per il mancato rispetto della normativa sopra specificata da parte del Cliente e/o dei soggetti che potranno avere rapporti contrattuali con il Cliente stesso.

11. Consultazione dati, salvataggio e servizio hosting

11.1 Dnamicom effettua il salvataggio dei dati del software presso i datacenter della società di hosting Infomaniak Network SA, localizzati sul territorio svizzero e che dispongono di una rete privata e sicura.

11.2 L'accesso ai dati avviene attraverso l'autenticazione dell'utente con diversi livelli di login e password criptata.

11.3 La comunicazione con il server sicuro avviene tramite protocollo crittografato HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure, Protocollo di trasferimento ipertestuale sicuro) con certificato SSL (Secure Sockets Layer).

11.4 L'applicazione risiede su un'infrastruttura VPS (Virtual Private Server) destinata solamente a questo servizio, con ridondanza e back-up automatico settimanale su server dedicato che risiede su territorio svizzero (servizio erogato da Infomaniak SA, con sede a Ginevra e con datacenter interamente su suolo elvetico).

11.5 I dati sono consultabili dagli utenti per l'intera durata del contratto e conformemente agli obblighi di legge sulla consultazione delle cartelle mediche.

11.6 Come riportato nelle condizioni generali di Infomaniak Network SA (visionabili per esteso sul sito web www.infomaniak.com), Infomaniak Network SA salva preventivamente il contenuto dell'hosting una volta al giorno su server distribuiti tra alcuni dei suoi datacenter, dove sono conservati sette salvataggi successivi che possono essere ripristinati da Dnamicom. Infomaniak Network SA effettua le copie di backup di tutto quanto ospita, per ovvi motivi di continuità delle informazioni e tutti i salvataggi dei dati del Cliente sono distrutti dopo 7 giorni.

11.7 Laddove Infomaniak Network SA interrompesse il servizio per procedere a un intervento tecnico programmato al fine di migliorarne il funzionamento, Dnamicom informerà il Cliente entro un termine ragionevole e nella misura del possibile, sulla natura e la

durata dell'intervento, affinché il Cliente prenda dei provvedimenti.

11.8 Il Cliente riconosce che tutti i dati salvati saranno cancellati da Dnamicom in seguito al mancato rinnovo del contratto o al momento di una risoluzione anticipata.

11.9 Il Cliente avrà cura di procedere all'importazione di tutti i suoi dati prima della data di scadenza del contratto e/o di richiedere una copia digitale degli stessi su supporto fisico ad un costo extra di CHF 200.–.

11.10 In caso di sospetto di intrusione in un'elaborazione di dati presente sugli impianti di Dnamicom, quest'ultima si riserva il diritto di accedere alle informazioni del Cliente ed eventualmente di bloccarne subito l'account e il servizio.

12. Pubblicità e promozioni

12.1 Salvo diversa decisione del Cliente comunicata a Dnamicom, Dnamicom può fare riferimento al rapporto commerciale tra il Cliente e Dnamicom sui siti web www.dnamed.ch e www.dnami.com o in occasione di manifestazioni, conferenze e pubblicazioni specializzate sui mercati. Per qualsiasi altro tipo di comunicazione, è necessario un previo accordo con il Cliente.

13. Trasferimento

13.1 Per il trasferimento del contratto o dei diritti e doveri derivanti dal contratto, occorre il consenso scritto di entrambe le parti contraenti.

14. Luogo di adempimento, foro competente, legge applicabile, varie

14.1 Il luogo di adempimento è il CH-6850 Mendrisio.

14.2 Il foro competente esclusivo per eventuali controversie derivanti da o basate sulle presenti CGC o sul contratto con il Cliente è il CH-6850 Mendrisio.

14.3 I rapporti contrattuali tra le parti sono soggetti esclusivamente al diritto sostanziale svizzero.

14.4 Se le disposizioni delle presenti CGC non sono valide o non sono giuridicamente valide, continuano ad applicarsi le restanti disposizioni. In questo caso le disposizioni nulle o giuridicamente inefficaci saranno sostituite da disposizioni giuridicamente valide, i cui effetti economici si avvicinano il più possibile a quelli delle disposizioni non valide.