



FRONTESPIZIO DELIBERAZIONE

AOO: ASL_BO

REGISTRO: Deliberazione

NUMERO: 0000200

DATA: 16/06/2021 13:11

OGGETTO: Recepimento e accettazione proposta per Servizi di Accreditamento Internazionali con il Programma Qmentum International™ (versione 6)

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Il presente atto è stato firmato digitalmente da Bordon Paolo in qualità di Direttore Generale
Con il parere favorevole di Roti Lorenzo - Direttore Sanitario
Con il parere favorevole di Ferro Giovanni - Direttore Amministrativo

Su proposta di Carlo Descovich - UO Governo Clinico e Sistema Qualita' (SC) che esprime parere favorevole in ordine ai contenuti sostanziali, formali e di legittimità del presente atto

CLASSIFICAZIONI:

- [01-01-02]

DESTINATARI:

- Collegio sindacale
- IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche - Direzione Operativa
- Dipartimento Emergenza
- Dipartimento Materno Infantile
- Dipartimento Medico
- UO Sviluppo Organizzativo, Professionale e Formazione (SC)
- UO Controllo di Gestione e Flussi Informativi (SC)
- Dipartimento Farmaceutico Interaziendale - DFI
- Distretto Pianura Ovest
- Distretto Reno, Lavino e Samoggia
- Distretto San Lazzaro di Savena
- IRCCS Istituto delle Scienze Neurologiche - Direzione Scientifica
- Dipartimento Salute Mentale - Dipendenze Patologiche
- Dipartimento Cure Primarie
- Distretto Citta' di Bologna
- Distretto dell'Appennino Bolognese
- Distretto Pianura Est
- Dipartimento Sanita' Pubblica



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



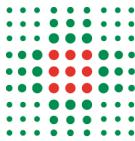
- Dipartimento Chirurgico
- Dipartimento Oncologico
- Dipartimento Servizi
- Dipartimento interaziendale ad attivita' integrata di Anatomia Patologica - DIAP
- Dipartimento dell'Integrazione
- UO Comunicazione (SS)
- UO Servizio Prevenzione e Protezione (SC)
- Direzione Attivita' Socio-Sanitarie - DASS (SC)
- UO Governo Clinico e Sistema Qualita' (SC)
- UO Ingegneria Clinica (SC)
- DAAT - Dipartimento Attivita' Amministrative Territoriali
- UO Committenza e Specialistica Ambulatoriale (SC)
- Dipartimento Amministrativo
- DATeR - Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa
- UO Amministrativa e Segreteria DATeR (SSD)
- Servizio Unico Metropolitano Amministrazione Giuridica del Personale - SUMAGP (SC)
- Servizio Unico Metropolitano Amministrazione Economica del Personale - SUMAEP (SC)
- UO Affari Generali e Legali (SC)
- UO Libera Professione (SC)
- Servizio Unico Metropolitano Contabilita' e Finanza (SUMCF)
- Servizio Unico Metropolitano Economato (SUME)
- UO Servizi Amministrativi Ospedalieri (SC)
- UO Presidio Ospedaliero Unico Aziendale (SC)
- Dipartimento Tecnico-Patrimoniale
- UO Anticorruzione, Trasparenza e Privacy (SC)
- UO Medicina Legale e Risk Management (SC)

DOCUMENTI:

| File | Firmato digitalmente da | Hash |
|---------------------------------------|---|---|
| DELI0000200_2021_delibera_firmata.pdf | Bordon Paolo; Descovich Carlo; Ferro Giovanni; Roti Lorenzo | 9995BD8541EA82ACFA0B9693113D3A926 ED7DC04EA59B8F1FB0D0E7FCB6E8FB54 |
| DELI0000200_2021_Allegato1.pdf: | | 10FD5B98904C920F3579FA087419EE050 E0D7F900E0A8C3013D0A7BD4830141E |
| DELI0000200_2021_Allegato2.pdf: | | EEBE2EEC69F52456128CF5C330638B7F C1536650B74805A056B9E248D0DBB7D9 |
| DELI0000200_2021_Allegato3.pdf: | | 01B026C9C60C1E062B69B957B5D86D23 B943CDC06316944EF9A040796C325F89 |
| DELI0000200_2021_Allegato4.pdf: | | 22F2D232C606523F3E5F733114220DEF4 A014E43559D3D3E29DADF440D7861A2 |



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.
Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



DELIBERAZIONE

OGGETTO: Recepimento e accettazione proposta per Servizi di Accreditamento Internazionali con il Programma Qmentum International™ (versione 6)

IL DIRETTORE GENERALE

Considerato l'impegno e l'interesse dell'Azienda USL di Bologna nei percorsi di miglioramento continuo della qualità, attraverso l'implementazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ) e la promozione di un approccio metodologico e culturale del Miglioramento Continuo, adottando diversi strumenti e sistemi di gestione integrati tra loro come l'Accreditamento Istituzionale, secondo le previsioni della DGR Emilia Romagna n.1943 del 04/12/2021 e l'applicazione di norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, EN ISO/IEC 27001:2017 e ISO/IEC 17000065 ai processi, ai percorsi e ai servizi;

Visti l'esigenza e l'interesse dell'Azienda USL di Bologna nell'accogliere l'applicazione di un modello di accreditamento all'eccellenza a valenza internazionale, che riguardi sia i servizi offerti all'interno dei propri presidi ospedalieri, sia la rete territoriale dei servizi sanitari;

Evidenziato che Accreditation Canada è una organizzazione no-profit canadese specializzata nell'accreditamento di eccellenza a valenza internazionale di organizzazioni sanitarie, inclusi sistemi sanitari, reti assistenziali e percorsi clinico-assistenziali, con più di 60 anni di esperienza nell'accreditamento all'eccellenza delle suddette organizzazioni, a sua volta accreditata dall'International Society for Quality in Healthcare, ISQua (Società Internazionale per la Qualità in Sanità);

Rilevato che, già nel novembre 2020, Accreditation Canada ha presentato all'Azienda USL di Bologna un'iniziale proposta relativa al programma di accreditamento all'eccellenza secondo gli specifici standard di Qmentum International™;

Preso atto che Accreditation Canada ha poi sottoposto all'attenzione dell'Azienda USL di Bologna una successiva proposta relativa al programma di accreditamento all'eccellenza secondo i predetti standard di Qmentum International™, considerati applicabili (ed elencati al punto 2. della suddetta proposta) nonché ritenuti funzionali e corrispondenti alle esigenze e agli interessi dell'Azienda USL di Bologna;

Precisato che, nel dettaglio, lo schema A della proposta prevede:

- la sessione di orientamento in loco (pianificata in via presuntiva per ottobre/novembre 2021) organizzata su due giornate di formazione con la presenza di due facilitatori, con un'aula di 30 partecipanti. Il compenso previsto è pari a € 12.898,00 oltre all'IVA;
- una valutazione sulla preparazione all'accreditamento, percorso preventivo e propedeutico, organizzato con visita di 12 valutatori su 15 giorni, che fornirà un'analisi completa della capacità



dell'organizzazione di soddisfare i requisiti principali utili a ottenere l'accreditamento all'eccellenza secondo gli standard di Qmentum International™. Nel caso di esito positivo, verranno forniti 30 Certificati di Accreditamento e 1 Banner di Accreditamento in formato elettronico (in via presuntiva a giugno 2023). Il compenso previsto è pari a € 269.039,00 oltre all'IVA;

- lo status triennale di membro del programma Qmentum International™ (da giugno 2021 a maggio 2024). Il compenso previsto è pari a € 38.046,00 per giugno 2021-maggio 2022, € 38.807,00 per giugno 2022-maggio 2023 e € 39.583,00 per giugno 2023-maggio 2024.

Ritenuto che ricorrono le condizioni, in considerazione della specificità dell'attività richiesta, nonchè della particolare metodologia di accreditamento ricercata e proposta, per l'affidamento ad Accreditation Canada del servizio di accreditamento all'eccellenza riconosciuto a livello internazionale;

Valutato che Accreditation Canada è ritenuto il soggetto adatto a seguire l'Azienda USL di Bologna nella sua configurazione organizzativa (territoriale, ospedaliera ed universitaria) nel processo di accreditamento istituzionale all'eccellenza, in quanto in possesso di una expertise rivolta sia ai servizi offerti dalle strutture ospedaliere sia a quelli offerti nel territorio, avendo peraltro inoltre anche già accreditato prestigiose sedi di insegnamento universitario, anche in ambito nazionale.

Delibera

1. di accettare e aderire alla proposta relativa ai servizi di Accreditamento Internazionale attraverso il programma “Qmentum International™ (versione 6)”, per le motivazioni sopra esposte, affidando l’incarico a Accreditation Canada, ente no profit con sede legale in Ottawa - Canada, di svolgere l'accreditamento all'eccellenza relativo a tutte le articolazioni secondo le condizioni descritte nei documenti “Termini e condizioni specifici”, “Termini e condizioni generali” e “EULA” allegati alla presente deliberazione quali parti integranti e sostanziali della stessa;
2. di dare atto che la spesa complessiva prevista è pari a € 398.373,00 oltre all'IVA da imputare al conto economico 1102902010 Altri servizi non sanitari da privato e al centro di costo 41050301 Qualità di Sistema del Bilancio 2021 – 2022 – 2023.

Responsabile del procedimento ai sensi della L. 241/90:

Carlo Descovich

Servizi di accreditamento con **Qmentum International**

Proposta elaborata per:

Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna
Bologna, Emilia Romagna

May 12, 2021

Rif.: 5125A-PRP-Bologna-V6

INFORMAZIONI PROPRIETARIE E RISERVATE



**ACCREDITATION
CANADA**

Copyright © 2021 Accreditation Canada. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi all'interno di questa pubblicazione sono di proprietà dei rispettivi proprietari. Il contenuto anche parziale della presente pubblicazione non può in alcun modo essere utilizzato, riprodotto, archiviato in un sistema di recupero dati, distribuito o trasmesso in qualsivoglia forma o attraverso qualsivoglia sistema elettronico, meccanico, di fotocopiatura, di registrazione, di scannerizzazione o di qualsiasi altro genere, salvo quanto consentito dalla Legge sul Copyright canadese (R.S.C., 1985, c. C-42) senza il previo consenso scritto di Accreditation Canada. La divulgazione all'interno dell'organizzazione è consentita unicamente allo scopo di valutare e rispondere alla presente Proposta e per qualsiasi Accordo derivante.

Per ulteriori informazioni su Accreditation Canada:

Sito web: www.accreditation.ca | Telefono: +1 613-738-3800

INVIO PER E-MAIL A: pao.lo.bordon@ausl.bologna.it

May 12, 2021

Dott. Paolo Bordon
Direttore Generale
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna
Bologna, Emilia Romagna

Oggetto: Proposta per Servizi di Accreditamento Internazionali con il programma Qmentum International™
Rif.: 5125A-PRP-Bologna-V6

Gent.mo Dott. Bordon,

Accreditation Canada ("AC") è lieta di sottoporre all'attenzione di Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna ("Cliente") la proposta di AC per Servizi di Accreditamento Internazionali con il programma Qmentum International™.

La presente proposta comprende le seguenti sezioni (complessivamente, "**Proposta**"):

1. Dati del cliente
2. Standard applicabili
3. Adempimenti e pagamenti (Schema A)
4. Termini e condizioni specifici
5. Qmentum International: standard, servizi e strumenti

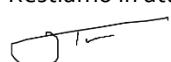
[Allegato 1: Termini e condizioni specifici](#)

[Allegato 2: Termini e condizioni generali](#)

[Allegato 3: EULA](#)

AC invita l'Organizzazione a esaminare la Proposta. Se la presente Proposta è consona alle proprie esigenze, si prega di firmarla in segno di accettazione nello spazio sottostante restituendola successivamente al proprio referente di AC. La presente proposta ha validità fino al giorno **12 Giugno 2021**.

Restiamo in attesa di ricevere il vostro gentile riscontro in merito.



Jodie Taylor
Direttore, International Accreditation

ACCETTAZIONE DELLA PROPOSTA

Dopo aver esaminato e considerato il contenuto della presente Proposta, l'Organizzazione la accetta così come sottoposta da Accreditation Canada e concorda nel rispettare i Termini e Condizioni di cui alla stessa (disponibili tramite link online), i quali costituiscono complessivamente l'accordo nella sua interezza.

Addì _____ 2021.

Dichiaro e certifico di essere in possesso dell'autorità necessaria a rappresentare Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna.

Firma: _____
Nome: _____
Titolo: _____

1. Dati del cliente

L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna (AUSL di Bologna) è una delle maggiori Aziende sanitarie in Italia per dimensioni e complessità assistenziale. Il suo territorio comprende 46 comuni su un'area di 3.000 chilometri quadrati circa, per una popolazione di oltre 870.000 abitanti.

L'Azienda è articolata in 6 distretti territoriali, che vanno dalla pianura all'Appennino bolognese, passando per il distretto urbano della città di Bologna, 6 dipartimenti ospedalieri, 4 territoriali e 5 di supporto all'intera organizzazione aziendale, e ha al suo interno 9 presidi ospedalieri, un numero crescente di Case della Salute, e poliambulatori diffusi su tutto il territorio.

L'AUSL di Bologna ha espresso interesse nell'applicare il modello di accreditamento all'eccellenza riconosciuto internazionalmente offerto da Accreditation Canada all'intera organizzazione, quindi sia alla parte ospedaliera che territoriale.

2. Standard applicabili

Sulla base dei dati relativi al cliente tali come ricevuti finora, i seguenti standard saranno ritenuti applicabili per la visita di accreditamento.

Standard di Qmentum International™

- Governance
- Leadership
- Assistenza ambulatoriale
- Prevenzione e controllo delle infezioni
- Gestione dei medicinali
- Cure oncologiche
- Area critica
- Servizi odontoiatrici
- Disabilità intellettuale e dello sviluppo
- Diagnostica per immagini
- Gestione emergenze e disastri
- Dipartimenti di emergenza
- Assistenza domiciliare
- Cure in hospice, palliative e di fine vita
- Servizi ospedalieri
- Telemedicina
- Servizi di Eccellenza
- Case management
- Salute mentale
- Ostetricia
- Servizi perioperatori e procedure invasive
- Salute e benessere della popolazione
- Assistenza primaria
- Sanità pubblica
- Servizi per famiglie, giovani e minorenni
- Riabilitazione
- Riprocessazione e sterilizzazione dei dispositivi medici riutilizzabili
- Servizi di lungodegenza
- Abuso di sostanze e problemi legati al gioco d'azzardo
- Servizi trasfusionali
- Servizi medici di emergenza e trasporto intraospedaliero
- Sanità animale e sicurezza alimentare
- Servizi di laboratorio biomedico
- Donazione degli organi da viventi
- Donazione degli organi da deceduti

Eventualmente applicabili ulteriori standard e Pratiche Organizzative Obbligatorie.

3. Adempimenti e pagamento (Schema A)

Per ricevere lo status di accreditamento l'organizzazione deve adempiere a tutte le voci essenziali del programma. Le voci facoltative del programma non sono obbligatorie, ma vivamente consigliate in particolare alle organizzazioni che affrontano il primo ciclo di accreditamento.

| Adempimenti | Data di adempimento | Costo per singolo adempimento (EUR) |
|--|---|-------------------------------------|
| Sessioni di orientamento Sessione di orientamento in loco: 2 giorni e 2 facilitatori (30 partecipanti per sessione) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introduzione a Qmentum International – Mezza giornata ▪ Qmentum International™ per i leader – Mezza giornata ▪ Qmentum International™ per i team di autovalutazione – Una giornata intera ▪ Manuali formativi formato elettronico ▪ Attestato per ogni partecipante formato elettronico <i>Costi valutatore da aggiungere: trasporto, vitto e alloggio</i> | 4° Trimestre 2021 (Ottobre/Novembre) | 9 679 |
| | | 3 219 |
| Visite di accreditamento <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visita in loco: 15 giorni e 12 valutatori ▪ Rapporto (in italiano) In caso si consegua esito positivo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 30 Certificati di Accreditamento (se necessario altri certificati verranno forniti per via informatica) ▪ 1 Banner di Accreditamento in formato elettronico <i>Costi valutatore da aggiungere: trasporto, vitto e alloggio</i> | 2° Trimestre 2023 (Giugno) | 213 757 |
| | | 55 282 |
| Status triennale di membro del programma Qmentum International™ <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesso agli standard per servizi sanitari globali di HSO ▪ Portale dell'organizzazione ▪ Self-Assessment Manager™ ▪ 670 ore di supporto con consulenza (in totale per tutte le sedi per tre anni) ▪ Supporto informatico a distanza di base ▪ Accesso allo strumento per Patient Safety Survey (Indagini sulla sicurezza del paziente) | Giugno 2021- Maggio 2022 Giugno 2022- Maggio 2023 Giugno 2023- Maggio 2024 | 38 046 38 807 39 583 |
| PREZZO TOTALE PER IL PROGETTO TRIENNALE (EUR) IVA ESCLUSA | | 398 373 |

Nel caso si desideri aggiungere voci facoltative al programma occorre scegliere fra le seguenti opzioni:

| Opzioni | VOCI FACOLTATIVE DEL PROGRAMMA | | |
|-----------------------|--|-------------------|-------|
| <input type="radio"/> | Formazione – Cure Centrate sulle Persone ■ Sessione di formazione sulle cure centrate sulle persone, 2 giorni e 1 facilitatore, 30 partecipanti per giorno (anche virtualmente con formato simile) | 4° Trimestre 2021 | 5 500 |
| | Subtotale (voci facoltative) (Eur) Iva Esclusa | | 5 500 |

PREZZO TOTALE CON VOCI FACOLTATIVE: _____

(inserire il prezzo aggiornato comprensivo delle voci facoltative selezionate e avviare il calcolo)

Tempistiche di pagamento: a scadenza annuale

La distribuzione dei pagamenti nella tabella sotto si riferisce agli adempimenti obbligatori. Nel caso vengano scelti uno o più adempimenti optionali, la tabella verrà aggiornata con l'aggiunta degli adempimenti optionali, con un 33% dei pagamenti nel 2021, 2022 e 2023 corrispettivamente.

| Distribuzione di pagamenti per progetto triennale (iva esclusa) – adempimenti essenziali | |
|--|---------|
| Anno 2021 | 132 791 |
| Anno 2022 | 132 791 |
| Anno 2023 | 132 791 |

4. Termini e condizioni specifici

1. Date da confermare tra AC e cliente a Progetto avviato.
2. AC si riserva il diritto di rivedere la presente proposta nel caso in cui il Cliente richieda un qualsivoglia cambiamento al Progetto tra cui il numero di sedi, servizi, adempimenti, pianificazione e/o altro.
3. Le imposte nazionali locali e ogni assicurazione supplementare richiesta dal Cliente, nel caso, sono escluse dal Prezzo e pagabili separatamente da parte del Cliente.
4. Eventuali ritenute fiscali applicabili al contratto sono da ritenersi aggiuntive al Prezzo. Il Cliente ha la responsabilità di avvisare AC della percentuale di ritenuta fiscale da includere nel Prezzo della proposta o darà per scontato la rimessa degli importi di ritenuta fiscale per conto di AC.
5. AC emetterà fatture conformemente allo Schema A: Servizi, Adempimenti e Pagamento. Il Cliente deve pagare le fatture in conformità con i termini di pagamento previsti dallo Schema A: Servizi, Adempimenti e Pagamento nonché Termini e Condizioni Generali.
6. Nonostante lo status di accreditamento di un'organizzazione sanitaria, il Cliente deve aderire al piano per i pagamenti stabilito nello Schema A della presente Proposta fintantoché il Prezzo non sia stato saldato nella sua totalità.
7. Il Prezzo comprende le spese e i costi sostenuti dal personale e dai valutatori di Accreditation Canada per gli spostamenti e le attività da eseguire in loco. Le stime dei costi per gli spostamenti sono indicate nello Schema A. Le spese e i costi per gli spostamenti si riferiscono a: viaggio aereo in classe economica, trasporto terrestre, soggiorno e vitto. Le spese e i costi di alloggio sono calcolati sulla base del prezzo medio locale per un hotel a quattro stelle.
8. La presente Proposta e Prezzo comprende la fornitura di un banner di Accreditation Canada in formato elettronico.
9. La presente Proposta e Prezzo comprende la fornitura di una versione elettronica di ogni sessione, agenda e manuale per la formazione. L'Organizzazione potrà utilizzare la versione elettronica di ciò che precede per stampare i manuali a proprie spese.
10. La presente Proposta e Prezzo esclude il costo di Valutazioni Supplementari e di visite in loco associate in base a quanto descritto sopra. In caso fosse necessario eseguire Valutazioni Supplementari e rispettive visite in loco, i costi associati assieme a ogni qualsivoglia termine aggiuntivo saranno sottoposti anticipatamente al Cliente.
11. I programmi per le visite in loco presso l'organizzazione si svolgeranno secondo un calendario prestabilito che sarà concordato tra il Cliente e il Project Manager di AC.
12. Alcuni adempimenti potranno essere realizzati in formato virtuale, compatibilmente con la situazione sanitaria e secondo quanto concordato tra il Cliente e il Project Manager di AC.
13. Per le attività organizzate in loco, i valutatori verranno selezionati da un pool di valutatori canadesi, europei, italiani e/o di altri paesi, secondo quanto concordato tra il Cliente e il Project Manager di AC e sulla base della situazione sanitaria ed eventuali restrizioni sanitarie vigenti sui viaggi internazionali.
14. La sessione di orientamento realizzata in loco include 30 partecipanti per sessione.
15. Per soddisfare i requisiti necessari ai fini di un certificato formativo in formato elettronico, ciascuno dei partecipanti prescelti dall'organizzazione deve essere presente durante l'intera sessione (modulo).
16. Il Cliente dovrà produrre delle prove a supporto del Processo di riesame delle evidenze nei tempi e nei modi richiesti dal Comitato per il conferimento dell'accreditamento.

4. Qmentum International: standard, servizi e strumenti

Panoramica del ciclo di accreditamento di Qmentum International™



PORTELE, RISORSE E STANDARD DI ECCELLENZA: COSTRUIRE LE FONDAMENTA

Al momento dell'iscrizione al programma Qmentum International™, l'organizzazione riceve l'accesso al **Portale dell'organizzazione**, un portale web sicuro tramite cui potrà accedere al formato elettronico degli standard, strumento di autovalutazione e risorse aggiornate del programma. Gli **standard per servizi sanitari globali**, sviluppati da Health Standards Organization (HSO) forniscono requisiti, criteri, linee guida e risorse utilizzabili costantemente per garantire che i servizi e processi siano concepiti con lo scopo di soddisfare il più alto livello qualitativo raggiungibile. Gli standard rispondono a fabbisogni sanitari e per la sicurezza del paziente fondamentali a livello internazionale.

Standard a livello di sistema

Governance • Leadership* • Prevenzione e controllo delle infezioni* • Gestire medicinali*

*Disponibile anche nella versione per servizi territoriali



Ospedali

- Cure oncologiche
- Area critica
- Diagnostica per immagini
- Pianificazione delle risposte a emergenze e catastrofi
- Dipartimenti di emergenza
- Assistenza sanitaria globale
- Cure in hospice, palliative e di fine vita
- Area medica
- Ostetricia
- Servizi perioperatori e procedure invasive
- Riprocessazione e sterilizzazione dei dispositivi medici riutilizzabili



Assistenza ambulatoriale

- Assistenza ambulatoriale
- Tecnologia di riproduzione assistita
- Strutture medico-chirurgiche indipendenti
- Riabilitazione



Laboratorio

- Servizi trasfusionali
- Servizi di laboratorio biomedico



Assistenza primaria

- Assistenza primaria
- Servizi odontoiatrici



Assistenza di comunità

- Assistenza domiciliare
- Disabilità dello sviluppo
- Salute mentale
- Assistenza semi-residenziale e residenziale
- Abuso di sostanze e dipendenze



Salute della popolazione

- Sanità pubblica
- Sanità animale e sicurezza alimentare
- Popolazioni affette da patologie croniche



Service Excellence

©2018 Accreditation Canada



ACCREDITATION
CANADA

SESSIONI DI ORIENTAMENTO: INIZIA IL PERCORSO

Le **sessioni di orientamento** sono funzionali a presentare (o ripassare) il programma di accreditamento Qmentum International™ al personale di ogni livello all'interno dell'organizzazione. Le sessioni sono ideate utilizzando i principi di apprendimento degli adulti, e sono sviluppate ricorrendo a metodologie di Instructional System Design (ISD). Sono solitamente gestite da uno o due facilitatori, a seconda del numero di destinatari.

| Sessione di orientamento | Durata | Descrizione della sessione |
|---|----------------|---|
| Introduzione a Qmentum International™ | Mezza giornata | Questa sessione offre una breve presentazione ideata per il personale di ogni livello per presentare gli elementi essenziali del processo di accreditamento di Qmentum International™. |
| Qmentum International™ per le figure responsabili | Mezza giornata | Questa sessione fornisce una panoramica del programma di accreditamento comprendendovi gli strumenti, la formazione di gruppo e il lavoro di squadra richiesti dai responsabili dei gruppi e dagli alti responsabili dell'organizzazione ai fini della gestione del processo. |

**Qmentum International™
per i gruppi di autovalutazione**

Una
giornata
intera

Questa sessione serve a presentare il programma di accreditamento Qmentum International™ alle figure responsabili (leadership) e all'alto gruppo dirigenziale dell'organizzazione.

Le sessioni sono condotte in aula e tutti i partecipanti ricevono un manuale ed un attestato finale. È consigliabile che l'organizzazione inviti i professionisti-chiave dell'organizzazione a prendere parte alla formazione, i quali condurranno e parteciperanno al processo di accreditamento.

VALUTAZIONE SULLA PREPARAZIONE ALL'ACREDITAMENTO: DEFINIRE UNA BASE INIZIALE

Una **Valutazione sulla preparazione all'Accreditamento** fornisce un'analisi completa della capacità dell'organizzazione di soddisfare i requisiti principali utili a ottenere l'accreditamento secondo gli standard di Qmentum International™ e una solida base iniziale da cui l'organizzazione può avviare il suo percorso di accreditamento.

I valutatori conducono una Valutazione sulla preparazione all'Accreditamento in loco, basata su una serie di criteri determinati. La Valutazione comprende interviste individuali e di gruppo, focus group, gruppi di discussione e visite attraverso le diverse aree, al fine di valutare le funzioni amministrative e mediche essenziali. Osservando e interagendo direttamente con il personale di primo contatto nel suo ambiente di lavoro attraverso la metodologia dei Tracer, i valutatori sono in grado di giudicare se l'organizzazione sanitaria è pronta per l'accreditamento e la sua adesione agli standard di Qmentum International™.

Nel giro dei trenta giorni lavorativi successivi alla Valutazione sulla preparazione all'Accreditamento, l'organizzazione riceverà una copia elettronica del **Rapporto inerente la Valutazione sulla preparazione all'Accreditamento**.

(E)VOLVE V.1: IMPARARE E MIGLIORARE

(e)volve™ v.1 (software di accreditamento) è stato progettato allo scopo di fornire alle organizzazioni la capacità di individuare eventuali lacune nel tentativo di aderire agli standard consentendo quindi ad esse di assegnare la priorità ad aree di miglioramento, fissare delle concrete scadenze, consentire il recepimento degli standard da parte del personale e garantire un sistema di monitoraggio continuo delle azioni intraprese.

Si tratta di uno strumento software su base web che coinvolge il personale di ogni livello, a partire dagli operatori assistenziali di primo contatto per arrivare all'organo direttivo dell'organizzazione. L'organizzazione sarà in grado di generare un **Rapporto di Autovalutazione** automatico riportante i risultati della valutazione da poter poi utilizzare allo scopo di sviluppare e avviare piani di azione per miglioramenti assieme ai propri gruppi, precedentemente alla Visita di Accreditamento.

Autovalutazione Aziendale
Set di Standard: **Leadership**

Aiuto Supporto Tecnico Italiano ▾

Dati Demografici 1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0 7.0 8.0 9.0 10.0 11.0 12.0 13.0 14.0 15.0 16.0 Ambito di Applicazione: Tutti i Criteri
Stato di Avanzamento: 0 di 164 (0,0%)

| CREARE E SOSTENERE LA CULTURA DELL'ACCOGLIENZA | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | I leader dell'organizzazione erogano i servizi e assumono le decisioni in base ai valori e ai principi etici dell'organizzazione. | Pienamente d'Accordo | D'accordo | Indifferenti | In Disaccordo | In Completo Disaccordo | Non so | Non applicabile |
| 1.1 |  I leader dell'organizzazione partecipano alla definizione o all'aggiornamento della dichiarazione dei valori aziendali.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.2 |  I leader dell'organizzazione comunicano i valori in tutta l'organizzazione e si comportano da esempio.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.3 |  I leader dell'organizzazione elaborano e implementano le politiche sui diritti e sui doveri dei pazienti.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.4 |  I leader dell'organizzazione elaborano e implementano un quadro di riferimento etico a supporto delle pratiche etiche.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 1.5 |  Il quadro di riferimento etico definisce i processi e gli strumenti per la gestione delle problematiche, dei dilemmi e dei dubbi di natura etica.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Schermata esemplificativa di (e)volve™ (a sinistra).

SIMULAZIONE DELLA VISITA DI ACCREDITAMENTO: VALUTAZIONE DEI PROGRESSI

La **Simulazione della visita di Accreditamento** fornisce un'analisi della capacità dell'organizzazione di soddisfare tutti i criteri associati al livello di accreditamento rispetto al quale l'organizzazione ha scelto di essere valutata: Oro, Platino e/o Diamante. La Simulazione della visita di Accreditamento rappresenta un'opportunità per il personale di comprendere le modalità dei flussi valutativi, conoscere i tipi di domande che i valutatori possono porre durante la visita oltre a poter essi stessi porre domande e acquisire dati su conoscenze, esperienze e competenze dei valutatori di Accreditation Canada. Per ottenere risultati ottimali, si consiglia di eseguire la simulazione della visita di accreditamento tra i quattro e sei mesi precedenti la visita.

Nel giro dei trenta giorni lavorativi successivi alla Simulazione della visita di Accreditamento, l'organizzazione riceverà una copia elettronica del **Rapporto inerente la Simulazione della visita di Accreditamento**. Il rapporto contiene consigli e suggerimenti che aiuteranno l'organizzazione nel conseguire i propri traguardi e obiettivi utili per ottenere l'accreditamento.

VISITA DI ACCREDITAMENTO: LA VISITA IN LOCO

La **Visita di Accreditamento** rappresenta un esame in loco completo volto a valutare il livello di rendimento dell'organizzazione in rapporto agli standard di Qmentum International™. La visita in loco è condotta da un gruppo di valutatori esterni "tra pari" scelti ed esaminati da Accreditation Canada. Si ricorre alla metodologia dei Tracer per valutare i sistemi e i processi utilizzati all'interno dell'organizzazione seguendo l'esperienza diretta di un cliente o paziente durante la continuità assistenziale offerta. Un programma valutativo completo viene sviluppato a fini orientativi per la visita in loco. Ciò viene fatto consultandosi con l'organizzazione per garantire che la pianificazione sia efficace e appropriata.

Nel giro dei trenta giorni lavorativi successivi alla visita, l'organizzazione riceverà una copia elettronica del **Rapporto di Accreditamento**. Tale rapporto indica dettagliatamente i risultati principali, fornisce orientamenti per future attività e iniziative migliorative inerenti la qualità, individua i punti di forza e le aree di

miglioramento, evidenzia le aree a rischio suggerendo strategie volte ad attenuarlo per migliorare complessivamente a livello di rendimento.

Il **Conferimento dell'Accreditamento** è parte integrante del Rapporto di Accreditamento. La lettera di Conferimento conterrà uno dei quattro livelli decisionali su cui si basa Qmentum International™: Oro, Platino o Diamante oppure Non accreditato. I livelli decisionali sono calcolati in funzione del livello di rendimento contemporaneo alla valutazione. In seguito al positivo conseguimento dell'accreditamento, l'organizzazione riceverà una lettera per l'assegnazione oltre a un certificato di accreditamento per ogni singola sede. L'organizzazione può anche scegliere di acquistare un banner da esporre nella propria sede e riceverà gli appositi file per via informatica (immagini e grafica).

Dopo aver ricevuto il rapporto e il conferimento, l'organizzazione deve affrontare tutte le cosiddette "condizioni" e continuare a lavorare sulle aree di miglioramento individuate tramite il rapporto di accreditamento. Questo elemento è essenziale per poter preservare il proprio status di accreditamento.

Se un'organizzazione ottiene l'**Accreditamento con Condizione** (Oro, Platino o Diamante), sarà soggetta ad un processo di revisione delle evidenze a 6 o 12 mesi. A seconda della gravità, del rischio e della quantità delle richieste di monitoraggio non soddisfatte, l'organizzazione viene informata rispetto ai passi successivi da intraprendere (es. valutazione supplementare o completa dopo sei, dodici o diciotto mesi successivi alla Visita di Accreditamento).

Quando l'organizzazione ottiene l'accreditatamento, il nome, la sede ed il livello di accreditamento vengono pubblicati sul sito web di Accreditation Canada. La **Decisione di Accreditamento** resta valida per 3 anni dalla data della visita purchè l'organizzazione continui a pagare la quota annuale del programma di accreditamento e le condizioni siano soddisfatte.

SUPPORTO PER OTTENERE ESITI POSITIVI: GRUPPO DI ACCREDITATION CANADA

Il **Supporto per l'Accreditamento** a distanza viene fornito da un Consulente per il Miglioramento dei Servizi Sanitari e scaglionato nel corso del ciclo triennale di Qmentum International™. Il supporto viene fornito per quanto di seguito descritto:

- Comprensione del ciclo di accreditamento e costituzione dei gruppi di lavoro
- Interpretazione degli standard di Qmentum International™
- Uso del portale dell'organizzazione
- Risorse, migliori pratiche e referenti disponibili all'interno della propria rete, composta da oltre un migliaio di organizzazioni accreditate
- Interpretazione del report e della decisione di accreditamento
- Follow up circa le condizioni di accreditamento
- Passaggi successivi della procedura a seguito del conferimento dell'accreditamento

Il supporto all'accreditamento viene per lo più offerto da remoto al telefono o tramite Skype o altre metodologie web-based. Può anche esser fornito di persona in aree in cui è presente un Consulente per il Miglioramento dei Servizi Sanitari, o durante una visita ad-hoc nell'area in cui si trova l'organizzazione.

Viene fornito **Supporto Tecnico** dal gruppo di assistenza tecnica di Accreditation Canada nel corso del ciclo triennale per quanto concerne l'uso del portale dell'organizzazione. Il Supporto Tecnico viene fornito fra le ore 08:30 e 16:30 del fuso orario orientale (EST) nei giorni fra lunedì e venerdì, escluso durante le festività canadesi.

Le organizzazioni possono scegliere fra pacchetti di supporto personalizzabili di Accreditation Canada.

SERVIZI DI ATTIVAZIONE: ULTERIORE ASSISTENZA

Ulteriori Servizi di Attivazione sono disponibili per le organizzazioni attraverso HSO. Sono ideati allo scopo di fornire soluzioni sostenibili alle organizzazioni sanitarie per aiutarle a risolvere le problematiche inerenti la sicurezza del paziente e il miglioramento qualitativo. I Servizi di Attivazione consentono inoltre alle organizzazioni, se lo desiderano, di accedere a servizi con prezzi abbordabili e usufruire al meglio delle loro iniziative utili per miglioramenti qualitativi.

Per una lista completa degli Ulteriori Servizi di Attivazione, si prega di rivolgersi al Consulente per il Miglioramento dei Servizi Sanitari.



ACCREDITATION CANADA

Per ulteriori informazioni su Accreditation Canada:

Sito web: www.accreditation.ca | Telefono: +1 613-738-3800

1150, Cyrville Road
Ottawa, Ontario
Canada K1J 7S9

Rue d'Egmont 11
1000 Bruxelles
Belgio

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI



**ACCREDITATION
CANADA**

1.0 Obblighi di Accreditation Canada

- 1.1 In seguito (i) all'accettazione della Proposta da parte del Cliente, alla quale sono allegati i presenti Termini e condizioni generali; oppure (ii) in seguito ad una richiesta da parte del Cliente per l'inizio dell'esecuzione del lavoro descritto all'interno della Proposta, e nel caso in cui (i) e (ii) soggetti all'approvazione ufficiale interna da parte di Accreditation Canada, Accreditation Canada si impegna a svolgere i servizi e a fornire i prodotti e/o i prodotti finali entro i tempi prestabiliti e in conformità a quanto descritto nella Proposta (singolarmente e congiuntamente "Servizi", "Prodotti" e "Programmi") e il Cliente conviene di acquistare e, ove previsto, di licenziare tali Prodotti sulla base dei presenti Termini e condizioni generali e di qualsivoglia Termine e condizione specifica come riportato all'interno della Proposta (collettivamente, la Proposta, i Termini e condizioni generali e i Termini specifici saranno denominati "Accordo"). Il Cliente riconosce e accetta che qualsivoglia termine e condizione del Cliente stesso, che sia supplementare o incongruente con l'Accordo, non sarà vincolante, salvo nel caso in cui sia stato specificamente accettato in forma scritta da Accreditation Canada. Non si applica alcuna prassi, consuetudine o uso del commercio o comportamento contrario all'Accordo.
- 1.2 Accreditation Canada dichiara che:
- (a) erogherà o farà erogare (incluso mediante appropriata supervisione e ispezione) i Servizi, fornirà i Prodotti e comunque adempirà ai propri obblighi in base all'Accordo, lealmente e secondo buona fede, prestando competenza, attenzione e diligenza ragionevoli, in conformità agli standard professionali e industriali riconosciuti;
 - (b) ciascun dipendente, valutatore, appaltatore, consulente e partner a cui rivolgersi per l'erogazione di Prodotti e/o Servizi deve essere competente e qualificato per la fornitura di detti Prodotti e Servizi; e
 - (c) dichiarerà al Cliente qualsivoglia circostanza che possa essere in conflitto, reale o percepito, con gli obblighi verso il Cliente derivanti dal rapporto e dal contratto e di non assegnare, per quanto ne sia a conoscenza Accreditation Canada, qualsiasi dipendente, valutatore, appaltatore, consulente o partner per la fornitura di Prodotti e/o Servizi al Cliente che potrebbe avere un conflitto di interesse.
- 1.3 SALVO QUANTO DIVERSAMENTE SPECIFICATO DALL'ACCORDO, I PRODOTTI E SERVIZI SONO FORNITI "COSÌ COME SONO" E PER SCOPI INFORMATIVI E DI ACCREDITAMENTO E NON COSTITUISCONO CONSULENZA MEDICA O SANITARIA. ACCREDITATION CANADA, IVI COMPRESE LE SUE COLLEGATE, ESCLUDE ESPRESSAMENTE QUALSIVOGLIA DICHIARAZIONE, GARANZIA E CONDIZIONE, PER I PRODOTTI E

SERVIZI, ESPlicita o IMPLICITA, INCLUSO, A MERO TITOLO ESEMPLIFICATIVO MA NON ESAUSTIVO, QUALSIVOGLIA GARANZIA DI COMMERCIALITÀ O IDONEITÀ FAVOREVOLE O CONTRARIA ALLA VIOLAZIONE DEI DIRITTI DELLA PROPRIETÀ INTELLETTUALE.

2.0 Obblighi del Cliente

- Il Cliente si impegna a:
- (a) rispondere tempestivamente a qualsivoglia ragionevole richiesta di informazioni posta da Accreditation Canada e a fornire le informazioni e la documentazione necessarie all'esecuzione e alla preparazione dei Servizi e all'erogazione dei Prodotti;
 - (b) comunicare il nome e l'indirizzo di un rappresentante designato all'interno dell'organizzazione del Cliente, il quale sarà autorizzato ad agire per conto del Cliente ai sensi dell'Accordo. Qualsivoglia modifica riguardante il rappresentante designato del Cliente dovrà essere anticipatamente comunicata per iscritto al rappresentante di Accreditation Canada, ove previsto;
 - (c) fornire, qualora escluso dalla Proposta e qualora ragionevolmente richiesto da Accreditation Canada, la traduzione e/o l'interpretazione per l'erogazione dei Servizi a spese del Cliente;
 - (d) osservare le politiche, le norme e le istruzioni eventualmente comunicate al Cliente, di tanto in tanto, da parte di Accreditation Canada;
 - (e) osservare e garantire che il personale del Cliente incluso, ove previsto, (i) operatori sanitari che ricadono sotto la responsabilità del Cliente e del suo personale, sia (ii) gli appaltatori che i consulenti del Cliente sia, ove previsto, (iii) gli appaltatori e i consulenti degli operatori sanitari che ricadono sotto la responsabilità del Cliente (nel prosieguo (i), (ii) e (iii) saranno altresì denominati singolarmente e congiuntamente "Personale del Cliente") osservi qualsivoglia regola, ordinanza, legge e norma interna al Paese applicabile al Cliente e al suo personale, inclusi, per maggiore certezza, alle strutture sanitarie e alle organizzazioni per le quali saranno erogati i Prodotti e i Servizi; e
 - (f) non intraprendere, partecipare o essere coinvolto in qualsivoglia attività o azione che possa svalutare o svilire l'immagine o la reputazione di Accreditation Canada o delle sue collegate e delle loro organizzazioni e dei loro programmi rispettivi. Qualsivoglia ritardo causato dal Cliente o dal suo Personale sarà ritenuto tale da ritardare l'erogazione dei Prodotti e dei Servizi e il Programma per un tempo che sia pari almeno a quello del ritardo del Cliente o del suo Personale. Qualsivoglia ulteriore costo e spesa che risulti da tale ritardo e sostenuto da Accreditation Canada o dai membri del suo personale, valutatori,

appaltatori, consulenti e/o partner sarà ritenuto responsabilità del Cliente.

3.0 Fatturazione e pagamento

- 3.1 (a) In considerazione dei Servizi resi da Accreditation Canada e della fornitura dei Prodotti, il Cliente conviene di pagare il relativo Prezzo e, ove previsto, aderire al programma di pagamento, ciascuno come stabilito nella Proposta. Il Prezzo è stabilito prendendo in considerazione un periodo di tre (3) mesi precedenti o successivi alle date dei Servizi indicate nella Proposta; ulteriori commissioni possono essere richieste per date al di fuori del Programma.
- (b) Qualora sia indicato nella Proposta, come escluso dal Prezzo o come eventualmente specificato in qualsiasi descrizione dei Servizi, le spese di viaggio, qualora presenti, sono addebitabili separatamente dal Prezzo e sono relative alle spese di volo, di spostamento via terra, di vitto e alloggio. Con alloggio si intende un hotel standard a quattro stelle o di livello superiore qualora non sia disponibile un altro alloggio ragionevole. Tali spese di viaggio saranno tempestivamente fatturate al Cliente in seguito all'attività sul posto per la quale è richiesto il viaggio, salvo che il Cliente informi Accreditation Canada circa la propria volontà di farsi direttamente carico delle spese relative alle modalità di viaggio equivalenti.
- (c) La lingua nella quale saranno erogati i Servizi e forniti i Prodotti, inclusa la relativa documentazione stampata, sarà specificata nella Proposta e inclusa nel Prezzo. Qualora non sia specificato nella Proposta, la lingua predefinita sarà l'inglese. La richiesta da parte del Cliente per la fornitura dei Prodotti e/o Servizi, inclusa la relativa documentazione stampata, resa in qualsivoglia altra lingua o mediante un interprete sarà addebitata separatamente dal Prezzo.
- (d) Qualora previsto, Accreditation Canada fornirà al Cliente una versione elettronica di ogni sessione formativa, agenda e manuale dal quale il Cliente possa far stampare copie a proprie spese, salvo che il Prezzo indicato nella Proposta non includa i costi delle copie di detto materiale.
- 3.2 (a) Fermo restando le disposizioni del comma (b) sottostante, il Prezzo è da considerarsi al netto di qualsivoglia imposta di consumo e di uso interna al Paese, imposta sul valore aggiunto o ritenuta d'acconto e assicurazione supplementare applicabile delle quali il Cliente è responsabile, ciascuna delle quali sarà riportata separatamente su ogni fattura emessa da Accreditation Canada.
- (b) Qualora siano applicabili le ritenute d'acconto interne al Paese, il Cliente sarà responsabile di avvisare Accreditation Canada precedentemente la

data di efficacia dell'Accordo (come definita nella Sezione 8.1) della percentuale di tale ritenuta d'acconto da includere nel Prezzo. Qualora il Cliente non riesca a fornire ad Accreditation Canada detta comunicazione entro tale periodo di tempo, il Cliente sarà responsabile del pagamento di tali ritenute d'acconto per conto di Accreditation Canada.

(c) Salvo che sia espressamente altrimenti convenuto per iscritto con Accreditation Canada, il Prezzo non sarà soggetto a controllo, revisione o rideterminazione.

- 3.3 Accreditation Canada emetterà fatture al Cliente in conformità al programma di pagamento come indicato nella Proposta oppure, nel caso in cui non sia indicato alcun programma di pagamento, le fatture saranno emesse sessanta (60) giorni prima dell'erogazione programmata relativa al Prodotto o Servizio. Ogni fattura dovrà essere inviata all'ultimo indirizzo noto del Cliente. Inoltre, una copia scansionata della stessa fattura sarà inviata da Accreditation Canada al Cliente via e-mail. Salvo espressamente altrimenti disposto nella Proposta, le fatture dovranno essere pagate entro quarantacinque (45) giorni a decorrere dalla data riportata. Non è autorizzato alcuno sconto.

- 3.4 Tutti gli importi pagati ad Accreditation Canada non sono rimborsabili. Accreditation Canada si riserva il diritto di addebitare un tasso di interesse annuale pari al 18% (1,5% al mese) al Cliente per qualsiasi importo rimasto insoluto.

- 3.5 Tutti gli importi indicati nell'Accordo sono pagabili nella valuta stabilita nella Proposta o, in assenza di una specifica valuta, in dollari americani, salvo che non sia espressamente altrimenti convenuto per iscritto dalle parti.

- 3.6 Accreditation Canada si riserva il diritto di interrompere l'esecuzione di Servizi o la fornitura di Prodotti al Cliente o di sospendere i propri Servizi qualora il Cliente abbia pagamenti insoluti nei confronti di Accreditation Canada, fintantoché quest'ultima non avrà ricevuto il pagamento completo delle fatture insolute e di qualsivoglia arretrato da parte del Cliente.

4.0 Modifiche apportate a Prodotti, Servizi, Programma

- 4.1 Le date di erogazione indicate nella Proposta sono esclusivamente indicative e saranno confermate tra Accreditation Canada e il Cliente successivamente all'esecuzione dell'Accordo ma anticipatamente rispetto all'inizio dei Servizi e prima della fornitura dei Prodotti.

- 4.2 Fermo restando le disposizioni dei paragrafi 4.3 e 4.4, il Cliente potrà, nel corso della Durata dell'Accordo, richiedere la modifica dei Prodotti e/o Servizi ("Modifica/Modifiche"). Accreditation Canada valuterà dette richieste e la propria capacità

- di soddisfare le richieste del Cliente per le Modifiche e fornirà raccomandazioni al Cliente, incluso avvisare lo stesso di qualsivoglia revisione collegata al Prezzo e/o al programma di pagamento e/o qualsivoglia altro termine dell'Accordo. Ciascuna di tali Modifiche e revisioni sarà soggetta al mutuo consenso delle parti.
- 4.3 A prescindere da quanto precede, qualsivoglia rinvio relativo ai Prodotti e/o Servizi sarà considerata una "Modifica" per la quale Accreditation Canada sarà autorizzata ad applicare ulteriori addebiti.
- 4.4 Accreditation Canada può, a sua esclusiva discrezione, rifiutare qualsivoglia richiesta del Cliente relativa al rinvio dei Servizi presentata un (1) mese prima della data di scadenza programmata.
- 4.5 Qualsivoglia modifica riguardante la/e sede/i di lavoro sarà considerata una "Modifica" e soggetta alle disposizioni del paragrafo 4.2 sovrastante.
- 5.0 Servizi in loco, riprogrammazione e cancellazione**
- 5.1 Una volta stabilitte le modalità di viaggio per qualsivoglia Servizio in loco con il consenso del Cliente e di Accreditation Canada, le richieste per la riprogrammazione dei Servizi in loco saranno soggette ad una tassa amministrativa pari al 10% del Prezzo del servizio applicabile.
- 6.0 Informazioni riservate e Dati personali**
- 6.1 (a) Con "Informazioni riservate" si intende, per quanto concerne il Cliente, qualsivoglia informazione comunicata ad Accreditation Canada o alle sue collegate, da parte del Cliente e designata o segnalata come riservata, tra cui qualsivoglia Dato di accreditamento raccolto durante il processo di accreditamento.
 (b) Con "Informazioni riservate" si intende, per quanto concerne Accreditation Canada, qualsivoglia informazione o materiale utilizzato o fornito o reso accessibile al Cliente da Accreditation Canada, dalle sue collegate e rispettivi membri del personale, valutatori, appaltatori, consulenti e/o partner, in forma scritta, visiva, elettronica o orale, ai sensi dell'Accordo e nel corso della sua durata, inclusa a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, qualsivoglia informazione riguardante in qualsivoglia modo le questioni commerciali o tecniche di Accreditation Canada, e di enti o di soggetti affiliati alla stessa, compresi a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, qualsivoglia segreto commerciale, dato operativo e commerciale, know-how, marchio di prodotto, nome commerciale, timbro, marchio di servizio, logo, standard, strumento, software, compreso il Portale dell'organizzazione cliente, addestramento, formazione e programma di coaching, materiale, presentazione, metodologia, design, disegno, fotografia, video, grafico, tabella, illustrazione, specifica, elenco, schema, Video, E-learning e media per l'E-learning, relazione, infografica, manuale, modello, Servizio e Prodotto.
- (c) Ogni Parte si impegna, per la durata del Contratto e anche successivamente fintantoché le Informazioni riservate non siano divenute di pubblico dominio (per cause non derivanti da una violazione del presente Accordo), o fintantoché non diversamente convenuto dalla Parte rivelatrice per iscritto a: (i) mantenere la riservatezza e utilizzare lo stesso grado di attenzione che la Parte utilizza per proteggere le proprie Informazioni riservate di natura similare, e comunque non meno di un'attenzione ragionevole per prevenire un uso non autorizzato, la diffusione o la pubblicazione delle Informazioni riservate dell'altra Parte, (ii) non rivelare dette informazioni, per intero o in parte, ad accezione che ai dipendenti della Parte e a terzi ingaggiati dalla Parte per fornire i servizi di cui al presente Accordo, e solo limitatamente ai casi di effettiva necessità, (iii) utilizzare dette informazioni unicamente agli scopi dell'Accordo, e (iv) non copiare, riprodurre, divulgare, pubblicare o diffondere (o autorizzare o permettere a chiunque altro di copiare, riprodurre, divulgare, pubblicare o diffondere) qualsivoglia Informazione riservata ad eccezione di quanto può essere ragionevolmente richiesto per gli scopi del presente Accordo. Qualsivoglia esemplare di Informazione riservata conterrà le stesse riserve di diritti presenti nell'informazione originale o, per quanto concerne gli esemplari divulgati in forma orale, tali esemplari conterranno riserve di diritti simili a quelle che appaiono nelle Informazioni riservate divulgate in forma scritta, visiva o elettronica. Il Cliente dovrà rispettare i diritti e le restrizioni di licenza applicabili ai Prodotti come stabilito nei Termini e Condizioni specifici.
- 6.2 In deroga alle previsioni del sotto paragrafo 6.1, il Cliente riconosce ed accetta che Accreditation Canada possa divulgare i Dati di accreditamento del Cliente in forma aggregata, compresi a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, i dati inclusi in rapporti ai Ministeri della salute provinciali o nazionali o ad altri clienti, in materiale per le conferenze, per il benchmarking o per il marketing.
- 6.3 (a) Il Cliente accorda il permesso ad Accreditation Canada e alle sue collegate di utilizzare il nome del Cliente all'interno dei rispettivi materiali promozionali e presentazioni e sui rispettivi siti internet. Ogni anno, Accreditation Canada produce un elenco degli operatori sanitari accreditati. L'elenco è disponibile al pubblico ed è pubblicato sul sito internet di Accreditation Canada è può essere reso disponibile su siti collegati.
 (b) Il Cliente non farà uso pubblico, senza il previo consenso per iscritto di Accreditation Canada, dei nomi commerciali, dei marchi di prodotto, dei loghi, dei timbri, dei marchi di servizio o di qualsivoglia

- altra denominazione o schema, di Accreditation Canada o delle sue collegate o concessionari di licenze.
- 6.4 I dati personali ai quali Accreditation Canada ha avuto accesso, raccolto, o utilizzato da, o divulgato a, allo scopo di prestare i Servizi saranno soggetti alla Politica sulla privacy (<https://accreditation.ca/privacy-policy-italian/>).
- 6.5 Le disposizioni del presente Articolo 6 saranno efficaci anche dopo la scadenza o interruzione dell'Accordo.
- 7.0 Diritti proprietari**
- 7.1 Tutti i diritti, titoli e interessi su, in relazione a, e ai sensi di qualsivoglia diritto d'autore, know-how, segreto commerciale, marchio o denominazione commerciale, marchio di servizio, logo, registrati o no, ora o in futuro, utilizzati da Accreditation Canada e dalle sue collegate, compresi i rispettivi membri del personale, ispettori, appaltatori, consulenti e/o partner, nell'esecuzione dei Servizi e nella fornitura dei Prodotti, compresi, a mero titolo esemplificativo, tutti i diritti su qualsiasi informazione, conoscenza ed esperienza, di natura tecnica o commerciale, standard, strumento, software, programma e materiale di istruzione, formazione e insegnamento, risorsa, presentazione e metodologia e compresa qualsiasi Informazione riservata di Accreditation Canada sviluppati, acquisiti o utilizzati dalla stessa e dalle sue collegate, compresi i rispettivi membri del personale, gli ispettori, appaltatori, consulenti e/o partner, nell'esecuzione dell'Accordo (individualmente e collettivamente, "Proprietà Intellettuale" o "PI") sono e rimarranno di proprietà esclusiva di Accreditation Canada, delle sue collegate e dei rispettivi concessionari di licenza, e salvo laddove diversamente e specificamente indicato nei Termini e condizioni specifici, o salvo laddove diversamente e specificamente concordato per iscritto da Accreditation Canada, il Cliente non acquisirà né riceverà alcun diritto o titolo su o in relazione agli stessi.
- 7.2 Accreditation Canada e i suoi concessionari di licenze detengono qualsivoglia diritto, titolo e interesse su, in relazione a, e ai sensi dei Servizi e Prodotti. Salvo quanto espressamente altrimenti disposto dall'Accordo, ogni PI creata da Accreditation Canada o dai suoi concessionari di licenze, indipendentemente o congiuntamente al Cliente, nel corso dell'esecuzione dell'Accordo (o altrimenti derivanti dallo stesso), inclusi a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, i Prodotti, sarà di proprietà di Accreditation Canada o dei suoi concessionari di licenze, ove previsto, a decorrere dalla loro creazione e il Cliente con il presente assegna e accetta di assegnare, ogni diritto, titolo e interesse che egli possa avere in qualsivoglia dei precedenti ad Accreditation Canada o ai suoi concessionari di licenze, ove previsto, e fornirà, su richiesta, rinuncia su tutti i diritti morali in merito.
- 7.3 Il Cliente non dovrà, direttamente o indirettamente, nel corso della Durata dell'Accordo o in seguito, porre in essere qualsivoglia condotta in contrasto con la validità, la proprietà (di Accreditation Canada e dei suoi concessionari di licenze) o con l'integrità della PI né dovrà assistere alcuna terzo nel far sì che ciò avvenga. Il Cliente dovrà eseguire e fornire od ottenere tali strumenti ed assumere un'altra azione come eventualmente richiesto da Accreditation Canada e dai suoi concessionari di licenze, ove previsto, per perfezionare o proteggere i diritti sulla PI di Accreditation Canada e dei suoi concessionari di licenze e di assistere Accreditation Canada in qualsiasi modo atto a rendere sicuri, a conservare, a proteggere e a difendere tutti i diritti sulla PI nell'interesse di Accreditation Canada e dei suoi concessionari di licenze. Il Cliente dovrà collaborare con Accreditation Canada e i suoi concessionari di licenze nel deposito e nella prosecuzione di qualsivoglia domanda che Accreditation Canada e i suoi concessionari di licenze possano decidere di depositare al fine di ottenere le registrazioni dei propri diritti di proprietà intellettuale.
- 7.4 Fermo restando le disposizioni della sottosezione 7.2, in cui l'Accordo stabilisce che i Prodotti o parti di essi specificamente sviluppate per il Cliente da Accreditation Canada durante l'esecuzione dei Servizi diventino di proprietà del Cliente, i diritti di proprietà del Cliente in merito saranno trasferiti dietro pagamento del Prezzo e saranno soggetti ai diritti che stanno alla base e che appartengono ad Accreditation Canada e ai suoi concessionari di licenze. Tali Prodotti o parti di essi resteranno strettamente riservati e potranno essere usati dal Cliente e dal suo Personale a scopi interni, solo ed esclusivamente in relazione ai Servizi.
- 7.5 Il Cliente con il presente concede ad Accreditation Canada, alle sue collegate, e ai rispettivi dipendenti, valutatori, appaltatori, consulenti e partner, una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile per usare, copiare, tradurre, modificare, compilare, configurare, personalizzare, creare opere derivate, distribuire, e sublicenziare per la durata, nel territorio individuato e allo scopo dell'erogazione dei Servizi e della fornitura dei Prodotti in base all'Accordo e non ad altri scopi qualsiasi proprietà intellettuale posseduta o autorizzata dal Cliente e dai suoi concessionari di licenze.
- 7.6 Il Cliente sarà responsabile dell'adesione del suo Personale alle disposizioni della presente Sezione 7.
- 8.0 Termini**
- 8.1 Salvo quanto espressamente altrimenti disposto nei Termini specifici: A) L'Accordo entrerà in vigore al verificarsi della prima delle seguenti circostanze (i) alla data in cui il Cliente accetta la Proposta; o; (ii)

alla data in cui Accreditation Canada inizia l'erogazione dei Prodotti e Servizi dietro richiesta del Cliente ((i) o (ii), ove previsto, sarà nel prosieguo denominata "Data di decorrenza dell'Accordo") e si estenderà fino al completamento dell'erogazione dei Prodotti e Servizi ("Durata iniziale"); e B) la Durata iniziale può essere protratta dietro preavviso di sei (6) mesi per mezzo di un accordo consensuale in forma scritta tra le parti (ognuno "Periodo di rinnovo"). Collettivamente, la Durata iniziale e il Periodo di rinnovo costituiranno la Durata dell'Accordo.

9.0 Interruzione

- 9.1 Una delle parti può interrompere l'Accordo con effetto immediato per mezzo di una comunicazione scritta all'altra parte:
- (a) per comodità, in assenza di causa o responsabilità, entro trenta (30) giorni dalla comunicazione, fermo restando le disposizioni della sottosezione 9.3; o
 - (b) in caso di violazione sostanziale dell'altra parte degli obblighi derivanti dal presente Accordo, la quale rimane non sanata per trenta (30) giorni a decorrere dalla ricezione della comunicazione scritta ad opera della parte adempiente che espone i dettagli di tale inadempienza, fermo restando le disposizioni della sottosezione 9.2; o
 - (c) in caso vengano istituite procedure fallimentari o di insolvenza dall'altra parte o nei confronti della stessa, o qualora l'altra parte dichiari fallimento, diventi insolvente, operi un'assegnazione a vantaggio dei creditori o proponga o generi qualsivoglia disposizione per la liquidazione dei propri debiti o venga nominato un curatore fallimentare o un amministratore per tutti i beni dell'altra parte o per una parte di essi; o
 - (d) in caso di cancellazione o ritiro di qualsivoglia permesso di lavoro, visto o altra autorizzazione concessa ad Accreditation Canada o ai suoi membri del personale, valutatori, appaltatori, consulenti e/o partner in relazione all'Accordo.
- 9.2 Accreditation Canada può interrompere immediatamente l'Accordo in caso di violazione da parte del Cliente, incluso il suo Personale, della Sezione 6 (Informazioni riservate) e/o Sezione 7 (Diritti proprietari) dei presenti Termini e condizioni generali e, per maggiore certezza, in caso di una violazione da parte del Cliente, incluso il suo Personale, di qualsivoglia licenza stabilita nei Termini e condizioni specifici.
- 9.3 In caso di interruzione dell'Accordo da parte di una delle parti, (i) il Cliente dovrà pagare il Prezzo per intero, incluso le spese sostenute, applicabili ai Servizi erogati e/o ai Prodotti che sono stati forniti fino a e compresa la data di interruzione, e, (ii) ove previsto, il Cliente sarà tenuto a pagare un importo rateizzato del Prezzo per qualsivoglia spesa del programma di accreditamento e per quei Servizi e

Prodotti che sono avviati ma non ancora completati, incluso le relative spese sostenute in merito.

9.4 All'interruzione dell'Accordo e salvo altrimenti autorizzato per iscritto da parte di Accreditation Canada, (i) il Cliente sarà tenuto a interromperne l'ulteriore utilizzo e a restituire ad Accreditation Canada tutte le Informazioni riservate divulgate o consegnate al Cliente da parte di Accreditation Canada o dai suoi membri del personale, valutatori, appaltatori, consulenti e/o partner, e (ii) qualsivoglia licenza concessa al Cliente, incluso il suo Personale, verrà immediatamente interrotta.

10.0 Risoluzione delle controversie e Legge applicabile

- 10.1 Fermo restando le disposizioni della sottosezione 10.2, le parti convengono di operare ragionevoli tentativi per discutere e risolvere amichevolmente qualsivoglia controversia, richiesta di risarcimento, domanda o disaccordo relativi o derivanti dall'Accordo incluso mediante l'assegnazione di tale compito alle dirigenze di ciascuna delle parti. Qualora la controversia non sia risolta amichevolmente entro trenta (30) giorni a decorrere dalla data di una richiesta scritta da una delle parti nei confronti dell'altra per tentare di risolverla, allora, su comunicazione di una delle parti all'altra, e prima di assumere qualsivoglia altra iniziativa legale, tale controversia, richiesta di risarcimento, domanda o disaccordo saranno definitivamente risolti mediante arbitrato in conformità alla Legge sull'arbitrato dell'Ontario, 1991 (S.O. 1991, Paragrafo 17) davanti un unico arbitro scelto dalle parti o nominato. La sede dell'arbitrato sarà a Ottawa, in Ontario. La lingua delle procedure sarà l'inglese. La decisione dell'arbitro, che può includere il riconoscimento dei costi in questione, sarà definitiva e vincolante tra le parti. L'arbitro non avrà il potere di riconoscere il risarcimento per i danni incompatibili con l'Accordo o per danni punitivi o per altri danni non quantificati sulla base degli effettivi danni subiti dalla parte che ha prevalso, salvo quanto previsto dalla normativa, e le parti espressamente non applicano il loro diritto a tali danni punitivi durante il procedimento di arbitrato e in qualunque altro foro. Le procedure indicate nella presente sottosezione 10.1 costituiranno le sole e uniche procedure per la risoluzione delle controversie tra le parti derivanti dall'Accordo fermo restando comunque che una delle parti potrà chiedere una misura cautelare o altri rimedi provvisori qualora, a suo insindacabile giudizio, tale azione sia necessaria. A prescindere da tale azione, le parti dovranno continuare a partecipare in buona fede alle procedure descritte nella presente sottosezione. Qualsivoglia legge applicabile in tema di limitazione e difesa basata sul trascorrere del tempo dovrà essere sospesa mentre le procedure (tra le quali la mediazione facoltativa)

- specificate nella presente sottosezione risultano in attesa. Le parti dovranno adottare ogni azione necessaria per effettuare tale sospensione. Ad ognuna delle parti è richiesto di proseguire l'adempimento dei propri obblighi in base all'Accordo in attesa della risoluzione di qualsivoglia controversia derivante dallo stesso salvo che ciò non sia possibile in base alle circostanze. I requisiti della presente sottosezione non saranno ritenuti tali da costituire una rinuncia a qualsivoglia diritto di interruzione ai sensi dell'Accordo.
- 10.2 Le controversie, richieste di risarcimento, domande o i disaccordi basati sui diritti di proprietà intellettuale saranno presentati a un tribunale della giurisdizione competente e non sono soggetti alle procedure arbitrali indicate nella sottosezione 10.1.
- 10.3 L'Accordo sarà disciplinato e interpretato in conformità alle leggi della provincia dell'Ontario, in Canada, e in conformità alle leggi federali del Canada applicabili in merito e a prescindere dalle norme sul conflitto di leggi.
- 11.0 Forza maggiore**
- 11.1 Nessuna delle parti sarà ritenuta responsabile nei confronti dell'altra parte per qualsivoglia mancata o ritardata esecuzione di un obbligo ai sensi dell'Accordo, qualora detta mancanza o ritardo sia riconducibile alle circostanze che esulano dalla ragionevole sfera di controllo della parte, compresi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, i casi di incendio, esplosione, minaccia per la salute o per la sicurezza, inondazioni, catastrofi naturali, vertenze sindacali, rifiuto del visto, rivolte o sommosse civili, atti di guerra o di terrorismo o misure statali, pericoli del mare o altri pericoli, ritardi nel trasporto, o ritardo nell'esecuzione da parte dei propri fornitori, vettori abituali, valutatori, appaltatori, consulenti o partner per qualsivoglia causa simile ("Forza maggiore"), fermo restando che la parte interessata dal ritardo o dalla mancanza comunichi tempestivamente all'altra parte l'evento di Forza maggiore una volta giuntane a conoscenza. In nessun caso l'incapacità di pagare sarà interpretata come Forza maggiore.
- 11.2 Nel caso in cui qualsivoglia Forza maggiore si protraggia per oltre sei (6) mesi a decorrere dalla data in cui l'evento dichiarato di Forza maggiore si è verificato, l'altra parte sarà autorizzata a interrompere anticipatamente l'Accordo mediante comunicazione scritta alla parte interessata almeno quindici (15) giorni prima della data di decorrenza dell'interruzione.
- 12.0 Responsabilità**
- 12.1 Il Cliente accetta di difendere, manlevare e tenere indenne Accreditation Canada, le sue collegate e i suoi concessionari di licenze, nonché i rispettivi funzionari, amministratori, dipendenti, valutatori, appaltatori, consulenti e partner da qualsivoglia responsabilità, sentenza, lodo, pena pecuniaria, sanzione, perdita, danni, oneri (inclusi l'onorario adeguato di un legale e i costi imputabili per i consulenti interni e le spese), costi (inclusi i costi legali) e spese, di qualsiasi tipo e natura, derivanti da una richiesta di terzi, rivendicazione, azione legale, richiesta di risarcimento, causa o procedimento relativi a (1) Servizi e/o Prodotti, (2) utilizzo o mancato utilizzo dei Prodotti o Servizi, (3) violazione da parte del Cliente, incluso il suo Personale, dei suoi obblighi ai sensi dell'Accordo, inclusa la violazione di qualsivoglia licenza stabilita nei Termini e condizioni specifici; o (4) qualsivoglia condotta illecita, colposa o intenzionale o qualsivoglia omissione del Cliente, incluso il suo Personale.
- 12.2 Accreditation Canada, le sue collegate e concessionari di licenze non si assumono alcuna responsabilità e non manlevano il Cliente, incluso il suo Personale, da qualsivoglia danno, diretto o indiretto, derivante dall'esecuzione dei Servizi o Prodotti, salvo in caso di colpa grave o dolo.
- 12.3 Ai sensi dell'Accordo, in nessun caso la responsabilità totale di Accreditation Canada, delle sue collegate e/o concessionari di licenze sarà maggiore del totale degli importi pagati dai Clienti per i Servizi e/o Prodotti che sono alla base della rivendicazione o della richiesta di risarcimento.
- 12.4 Ai sensi dell'Accordo, in nessun caso Accreditation Canada, le sue collegate e/o concessionari di licenze saranno responsabili per qualsivoglia danno specifico, collaterale, indiretto, accidentale, conseguente, esemplare o punitivo o per altre forme di perdita economica, perdita sull'avviamento, perdita di profitti, mancati proventi, mancato utilizzo anche qualora Accreditation Canada, le sue collegate o concessionari di licenze, ove previsto, siano stati avvisati della possibilità di tali danni e nonostante il mancato conseguimento dello scopo essenziale o qualsivoglia misura correttiva.
- 13.0 Varie ed eventuali**
- 13.1 L'Accordo, inclusi la Proposta, qualsivoglia Termini e condizioni specifici, e i Termini e le condizioni generali, costituisce l'intero accordo e intesa tra le parti con riferimento ai Servizi e Prodotti e sostituisce tutte le precedenti comunicazioni, dichiarazioni o accordi di natura orale, scritta o elettronica di rilevanza per l'oggetto dell'Accordo, incluso qualsivoglia termine e condizione o riconoscimento dell'ordine di acquisto del Cliente e nessuna dichiarazione o affermazione di qualsivoglia natura rilasciata dai rappresentanti di Accreditation Canada o dalle sue collegate che non sia riportata nel presente sarà vincolante per Accreditation Canada o le sue collegate, ove

- previsto.
- 13.2 Nessuna modifica o aggiunta all'Accordo sarà vincolante fatto salvo quando sia eseguita in forma scritta e firmata da un rappresentante autorizzato di entrambe le parti.
- 13.3 Il mancato o ritardato esercizio di qualsivoglia diritto o rimedio spettante a una delle parti in merito a qualsivoglia violazione o inadempimento dell'altra parte non pregiudicherà tale diritto o rimedio o non verrà interpretato come una rinuncia a tale diritto o rimedio. Qualsivoglia rinuncia deve essere presentata per iscritto e firmata dalla parte nei confronti della persona cui la rinuncia intende essere applicata.
- 13.4 L'Accordo sarà vincolante e avrà effetto a beneficio delle parti e dei rispettivi successori e degli assegnatari autorizzati.
- 13.5 Qualora qualsivoglia disposizione dell'Accordo risulti nulla o inapplicabile sarà ritenuta cancellata e le restanti disposizioni resteranno pienamente in vigore ed effettive fermo restando che i termini fondamentali e le condizioni dell'Accordo rimangano validi e applicabili.
- 13.6 L'Accordo non potrà essere ceduto da una parte senza il previo consenso per iscritto dell'altra parte. A prescindere da quanto precede, Accreditation Canada può cedere l'Accordo a qualsivoglia collegata o successore nell'interesse di Accreditation Canada e in entrambi i casi senza previo consenso del Cliente.
- 13.7 In caso di incongruenze tra la versione in inglese dell'Accordo e qualsivoglia versione dello stesso in un'altra lingua farà fede la versione in lingua inglese e sarà l'unica versione ufficiale.
- 13.8 Il presente Accordo non potrà essere interpretato in modo da creare alcun rapporto di rappresentanza o di natura societaria tra le parti. Ai sensi dell'Accordo entrambe le parti agiscono in qualità di appaltatori indipendenti.
- 13.9 Il Cliente non dovrà rivelare pubblicamente, pubblicizzare o divulgare l'esistenza dell'Accordo o della relazione tra le parti o i termini e condizioni dello stesso, senza il previo consenso per iscritto di Accreditation Canada. La presente disposizione manterrà la sua efficacia anche in caso di scadenza, interruzione o cancellazione dell'Accordo. Il Cliente non farà uso pubblico, senza il previo consenso per iscritto di Accreditation Canada, dei nomi commerciali, dei marchi di prodotto, dei loghi, dei marchi di servizio o di qualsivoglia altra denominazione o schema di Accreditation Canada o delle sue collegate.
- 13.10 Eventuali ulteriori termini e costi applicabili a componenti terzi dei Servizi e Prodotti saranno comunicati in anticipo al Cliente e dovranno essere separati e in aggiunta all'Accordo. Salvo quanto diversamente accettato per iscritto da Accreditation Canada, i componenti di terzi sono forniti "così come sono" senza alcuna garanzia di alcuna natura e Accreditation Canada e i suoi concessionari di licenze escludono specificatamente qualsivoglia responsabilità in merito, inclusa qualsiasi garanzia implicita di commerciabilità, idoneità allo scopo o non violazione dei diritti di proprietà intellettuale.
- 13.11 In caso di qualsivoglia conflitto tra i presenti Termini e condizioni generali e i Termini e condizioni specifici, questi ultimi, prevarranno sui Termini e condizioni generali.
- 13.12 Tutti i diritti e obblighi che, espressamente o per necessaria implicazione, debbano mantenere l'efficacia o si preveda ragionevolmente che mantengano l'efficacia anche dopo la scadenza o l'interruzione del presente Accordo, compresi, a mero titolo esemplificativo ma non esauritivo, le disposizioni della sottosezione 1.3, Sezione 7, e Sezione 12 manterranno l'efficacia malgrado la scadenza o l'interruzione del presente Accordo fino a quando eventualmente convenuto dalle parti in merito alla liberazione dagli obblighi ivi contenuti o fino alla loro scadenza naturale.

4. Termini e condizioni

Termini e condizioni specifici

1. Il prezzo comprende le spese e i costi sostenuti dal personale e dai valutatori di Accreditation Canada per gli spostamenti e le attività da eseguire in loco (se previsti). Le stime delle spese di viaggio sono indicate nella tabella dei Servizi, del Prezzo e del Programma di cui sopra. Costi e spese di viaggio fanno riferimento a viaggi aerei in classe Economy, trasporti terrestri, spese di vitto e alloggio. Le spese e i costi di alloggio sono calcolati sulla base del prezzo medio locale per un hotel a quattro stelle.
2. Il prezzo della presente proposta comprende la fornitura di file con la grafica e le immagini del banner di Accreditation Canada.
Il Cliente potrà utilizzare la versione elettronica di quanto sopra precisato per stampare i banner a proprie spese.
3. Il Programma per la/e visita/e in loco è solo una stima e sarà reciprocamente concordato tra il Cliente e il Project manager di AC alla data di inizio del Progetto.
4. Per soddisfare i requisiti necessari per il rilascio di un certificato di formazione, se opportuno, ciascuno dei partecipanti designati dal Cliente dovrà partecipare all'intera sessione.
5. Le fatture per i Prodotti e/o Servizi saranno emesse nel mese in cui viene fornito il Prodotto e/o il Servizio viene programmato per essere erogato e dovranno essere pagate entro quarantacinque (45) giorni a decorrere dalla data indicata sulla fattura. In aggiunta ai diritti di Accreditation Canada come stabilito nei Termini e condizioni generali, la stessa si riserva il diritto (i)di interrompere il rilascio di qualsivoglia certificato di accreditamento fino a quando il Cliente effettui il pagamento integrale della fattura applicabile; e (ii) di porre fine allo stato di accreditamento del Cliente nel caso in cui il pagamento di qualsivoglia fattura rimanga insoluto per un periodo di centosessanta (160) giorni a decorrere dalla data della fattura applicabile.

6. Dati di accreditamento

Come parte del processo di accreditamento, Accreditation Canada raccoglierà e conserverà i dati per conto del Cliente. Ciò si riferisce ai Dati di accreditamento e può comprendere, a mero titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le informazioni riguardanti i dati di autovalutazione e le risposte del Cliente, i dati strumentali, le informazioni raccolte dai valutatori nello svolgimento delle loro valutazioni in loco e i feedback. Tutti i diritti, titoli e interessi su, in relazione a, e ai sensi di qualsivoglia Dato di accreditamento sono e rimarranno d'ora in poi proprietà esclusiva del Cliente e, ove previsto, del suo personale. Accreditation Canada fornirà o renderà accessibili al Cliente i Dati di accreditamento in forma anonima e aggregata attraverso il Portale del cliente. Il Cliente può presentare ad Accreditation Canada una richiesta per iscritto affinché i Dati di accreditamento siano forniti in forma non elaborata. L'accettazione di qualsivoglia richiesta di tale tipo sarà a esclusiva discrezione di Accreditation Canada e, qualora accettata, potrà essere soggetta al pagamento di spese aggiuntive da parte del Cliente. I risultati saranno forniti nella maniera più specifica possibile al fine di procurare al Cliente uno strumento di ricerca (ad esempio il numero di coloro che hanno risposto per domanda per risposta, le risposte in base alla sede, alla categoria, all'unità, al ruolo o alla categoria lavorativa). Il Cliente sarà responsabile di garantire la debita comunicazione ai partecipanti in merito alla possibilità di condivisione delle risposte in forma non aggregata. In nessun caso tuttavia Accreditation

Canada rilascerà i Dati di accreditamento qualora comprendano o rappresentino risposte relative a meno di cinque (5) partecipanti. Accreditation Canada avrà diritto di conservare i Dati di accreditamento del Cliente fino alla Data di scadenza del termine più lontano (i) per presentare l'impugnazione come definito nel sotto paragrafo 9.2 o (ii) durante e per un periodo di cinque (5) anni a seguito della scadenza del termine di accreditamento corrente in quel periodo.

7. **Migliori pratiche**

Accreditation Canada definisce una "Migliore pratica" come una pratica eseguita da un'organizzazione di servizi sanitari e/o sociali che abbia dimostrato un cambiamento positivo, sia incentrata sulle persone, sicura ed efficiente e alla quale altre organizzazioni possano adattarsi. Accreditation Canada favorisce la condivisione delle conoscenze pubblicando le Migliori pratiche all'interno del suo database ove sia possibile effettuare ricerche. Il Cliente può presentare una domanda relativa alle Migliori pratiche tramite il sito web affiliato di Accreditation Canada all'indirizzo www.healthstandards.org.

8. **Termini, Durata e Rinuncia dell'accreditamento**

8.1 (a) L'Accordo avrà una Durata iniziale pari a un periodo di tre (3) anni dalla data di decorrenza dell'Accordo (definita nei Termini generali). Nel caso in cui lo stato di accreditamento sia accordato dal Comitato per il conferimento dell'accreditamento di Accreditation Canada, tale decisione avrà efficacia per un periodo pari a tre (3) anni a decorrere dalla data della valutazione finale e qualsivoglia termine non ancora scaduto dello stato di accreditamento sarà efficace anche dopo la scadenza della durata dell'Accordo fintantoché venga pagata la quota annuale del Prezzo applicabile al programma *Qmentum International*. Il Cliente può richiedere il rinnovo dell'Accordo fornendo una comunicazione per iscritto ad Accreditation Canada entro novanta (90) giorni dalla fine del secondo anno della durata dell'Accordo. Qualsivoglia rinnovo sarà soggetto al rispetto da parte del Cliente di qualsiasi ulteriore requisito e termine, tra cui un sondaggio aggiuntivo, ciascuno come stabilito da Accreditation Canada a sua esclusiva discrezione.

(b) Per maggiore chiarezza, nel caso in cui il Cliente richieda un rinnovo dell'Accordo ai sensi del paragrafo (a) di cui sopra, questo rinnoverà

automaticamente l'*adesione a Qmentum International* del Cliente in seguito al pagamento della fattura applicabile relativo all'iscrizione annuale.

(c) Ciascun rinnovo, come esplicitato nei paragrafi (a) e (b) di cui sopra, prolungherà di conseguenza la durata dell'Accordo.

- 8.2 Il Cliente, una volta accreditato, riceverà un banner stampato dell'accreditamento di Accreditation Canada e un certificato stampato, fatto salvo se escluso dal Prezzo. In tale caso e in seguito all'accreditamento, il Cliente riceverà i file con la grafica e le immagini del banner di accreditamento. Il Cliente potrà utilizzare la versione elettronica di quanto sopra precisato per stampare i banner a proprie spese.
- 8.3 In caso di rinuncia da parte del Cliente al programma di accreditamento, lo stesso conviene di discutere anticipatamente la questione e le opzioni possibili con Accreditation Canada. Qualora il Cliente rinunci al programma di accreditamento, lo stato di accreditamento del Cliente scadrà immediatamente e Accreditation Canada procederà a confermare per iscritto al Cliente lo stato della rinuncia e la sua data effettiva.
- 8.4 Nel caso di rinuncia al programma di accreditamento, il Cliente sarà rimosso dalle liste di Accreditation Canada contenenti gli operatori sanitari accreditati. In detto evento, il Cliente dovrà immediatamente dismettere l'uso di qualsivoglia Prodotto, rimuovere il suo certificato di accreditamento e il banner dalla vista del pubblico e non dovrà utilizzare qualsivoglia timbro di accreditamento di Accreditation Canada su qualsivoglia intestazione del Cliente, documento o materiale promozionale o su qualsivoglia altro documento o materiale in qualsivoglia forma.

9. **Riesame e ricorsi**

- 9.1 Il Cliente dovrà produrre delle prove a supporto del Processo di riesame delle evidenze nei tempi e nei modi previsti dal Comitato per il conferimento dell'accreditamento.
- 9.2 Qualsivoglia Cliente che non sia soddisfatto del conferimento dell'accreditamento potrà fare richiesta ad Accreditation Canada per un riesame dello stesso in conformità alle procedure di ricorso di Accreditation Canada. Le domande di ricorso devono essere ricevute entro quindici (15) giorni a decorrere dal conferimento dell'accreditamento (altresì definita "Data di scadenza del ricorso"). In

- seguito alla ricezione di una domanda di ricorso da parte del Cliente, Accreditation Canada informerà il Cliente sulla procedura di riesame.
- 9.3 Nei casi in cui lo stato di accreditamento è stato concesso, ma condizionato, Accreditation Canada può richiedere l'esecuzione di valutazioni supplementari in loco ("Valutazione supplementare") che il Cliente dovrà rispettare. Accreditation Canada si riserva inoltre il diritto di svolgere un'ulteriore valutazione in qualsivoglia momento qualora abbia ragione di credere che ci sia stata una significativa violazione degli standard su cui il conferimento dell'accreditamento era basato. La mancata accettazione della valutazione non programmata comporterà la rinuncia allo stato di accreditamento.
- 9.4 Il prezzo per le Valutazioni supplementari è separato dal Prezzo indicato nella Proposta e, ove previsto, il prezzo e i costi correlati per ogni Valutazione supplementare e qualsivoglia termine aggiuntivo saranno presentati in anticipo al Cliente e fatturati separatamente.
- 9.5 In qualsivoglia momento nel corso del Programma *Qmentum International*, Accreditation Canada si riserva il diritto di condurre sondaggi aggiuntivi e di rivalutare e/o verificare lo stato di accreditamento del cliente ("Valutazione non annunciata") e di modificare la decisione relativa all'accreditamento in qualsivoglia momento durante il Programma *Qmentum International* sulla base dei risultati della Valutazione non annunciata e/o sulle nuove informazioni divenute disponibili relative al Cliente. Il costo per qualsivoglia valutazione non annunciata sarà determinato da Accreditation Canada di volta in volta a sua mera discrezione. A seguito della valutazione applicabile, al cliente verrà emessa una fattura relativa al costo della valutazione non annunciata.
- 9.6 Un Cliente accreditato dovrà avvisare immediatamente Accreditation Canada qualora tale Cliente cambi proprietà o controllo, o affronti un cambio nel tipo di servizi offerti, con la divulgazione di qualsivoglia fattore coinvolto nel cambiamento. Qualora sia ritenuto necessario da Accreditation Canada, il Cliente dovrà convenire a che sia svolta una valutazione di revisione in loco come parte del programma di accreditamento continuato.

10. Abilitazione

10.1 Fermo restando il rispetto da parte del Cliente dei Termini e condizioni dell'Accordo, tra cui il pagamento del Prezzo, e fatto salvo per quanto specificamente altrimenti convenuto per iscritto da Accreditation Canada, l'uso da parte del Cliente del Software e della Documentazione ai sensi del programma *Qmentum International* è soggetto ai termini dell'Accordo di abilitazione dell'utente finale cliente *Qmentum®* ("EULA") stabiliti all'indirizzo

<https://healthstandards.sharepoint.com/:b/s/public/ET1fvv0FTwdKkUnloLjmmJsBpmkUoWH03Wgs4J3SNRkJng?e=Sqxkmp>.

Termini e condizioni generali

I Termini e condizioni generali applicabili alla presenta Proposta sono disponibili all'indirizzo
https://healthstandards.sharepoint.com/:b/s/public/EY6mOq4-9MZPhAjyMTfTs_kB3tXeaJJG5P2zTzfO2q_jSA?e=9hfE50.



Qmentum® Client End User License Agreement

This Qmentum® Client End User License Agreement (“Agreement” or “EULA”) is a binding legal agreement that sets out the terms and conditions between you (“You”) and Accreditation Canada (“Licensor”) governing access to and use of the Software and the Documentation. If You are an organization, “You” as used herein refers to Your Organization. If you are an individual, “You” refers to you personally (including as in your capacity as an employee of or contractor to Your Organization).

IMPORTANT:

Please read this Agreement carefully. By accessing and using the Software and the Documentation, You are indicating Your agreement to be legally bound by the terms and conditions set out herein. If You do not accept this Agreement (in whole or in part), You may not access or use the Software or the Documentation.

Alternate terms regarding access to and use of the Software and Documentation (“Alternate Terms”) may be set out in the Applicable Organizational Agreement with Licensor (or any Licensor Person). Alternate Terms (if any) shall have precedence over the terms and conditions of this Agreement to the extent of any conflict and shall be deemed determinative to the extent of any conflict. Ask Your Administrator to advise You of any Alternate Terms applicable to Your Organization.

Except as may be provided in the Applicable Organizational Agreement otherwise, Licensor reserves the right to update, amend and/or replace this Agreement (in whole or in part) as it deems necessary or desirable from time to time. Any update or amendment to this Agreement shall be effective when notice of such update or amendment is given to You. Your continued use of the Software or Documentation after any amendment to this Agreement shall indicate your acceptance of such amended Agreement and the terms and conditions thereof.

1.0 Your Account

1.1 Account. You require an account (comprised of a unique username and password, an “Account”) to access and use the Software and to access and/or download any Licensor Documentation. You may only access and use the Software using Your Account and must not allow any other person to access or use as set out herein the Software or to access or download any Licensor Documentation using Your Account. You are responsible for all access to the Software and Licensor Documentation using Your Account and for activity conducted using Your Account (including all accessing and downloading of Licensor Documentation and all uploading of User Content and Assessment Data).

2.0 Your Rights and Obligations

2.1 Use of the Software and Licensor Documentation. You must not (a) access or use the Software in any manner which may compromise or interfere with the security or operation of the Software or which may interfere with the use and enjoyment of the Software by any other person or entity, (b) attempt to gain access to the Account of any other user of the Software including the Account(s) of any other Personnel of Your Organization or (c) use or attempt to gain access to any portion, feature or content of the Software or any Licensor Documentation to which You are not provided access by Licensor or which You are not otherwise authorized by Licensor to access or use.

2.2 User Content. The Software contains features that allow users to upload User Content and Assessment Data. You acknowledge and agree that You will not use the Software to upload any User Content or

Assessment Data which You do not own or have sufficient rights in to upload or any User Content the uploading of which is illegal or unlawful.

2.3 Compliance. You shall comply with all Applicable Law while exercising Your rights and performing Your obligations under this Agreement and shall not knowingly do anything which is harmful or detrimental to Licensor or any Licensor Person in any way or which may expose Licensor or any Licensor Person to liability of any kind, including criminal, civil or statutory liability.

3.0 Ownership of Intellectual Property

3.1 Licensor Intellectual Property. Except as expressly set out otherwise herein, Licensor (and/or one or more Licensor Persons) is, and shall remain at all times, the exclusive owner of all Licensor Intellectual Property (including the Software and all Licensor Documentation) and all rights therein (including all Intellectual Property Rights therein).

3.1.1 Nothing in this Agreement shall be construed or deemed as assigning or transferring to You any ownership, title or interest in any Licensor Intellectual Property (including any Licensor Intellectual Property contained in any Derivative Materials or Summaries) all of which shall remain the exclusive property of Licensor (and/or the applicable Licensor Persons) at all times and all of which shall remain subject to the terms and conditions of this Agreement (including all terms surviving the termination of this Agreement) at all times.

3.2 User Content, Assessment Data and Organizational Intellectual Property. Subject to the terms and conditions of this Agreement (including Section 3.1.1), as between You and/or Your Organization on one hand and Licensor and/or the Licensor Persons on the other, You and/or Your Organization are, and shall remain at all times, the owner of all of the following and all rights therein (including all Intellectual Property Rights therein) (a) all User Content, (b) all Assessment Data and (c) all Organizational Intellectual Property.

3.2.1 Nothing in this Agreement shall be construed or deemed as assigning or transferring to Licensor or any Licensor Person any ownership, title or interest in (a) any User Content (b) any Assessment Data, including any Assessment Data included in any Summaries (c) any Organizational Intellectual Property (including any Organizational Intellectual Property contained in any Documentation) all of which shall (as between you and/or Your Organization on one hand and Licensor and/or any Licensor Person on the other hand) remain the property of You and/or Your Organization.

3.3 Proprietary Rights. You shall not, during or subsequent to the Term of this Agreement (a) contest or challenge the ownership of any Licensor Intellectual Property or the subsistence, validity, ownership or registration of any Intellectual Property Rights therein, (b) knowingly do anything which is likely to adversely affect any rights of Licensor or any Licensor Person in any Licensor Intellectual Property or which is likely to impair the distinctiveness, validity or enforceability thereof, or reduce the value thereof; or (c) knowingly assist or permit any other person or entity to do any of the foregoing.

4.0 Rights and Licenses

4.1 Rights and Licenses. Subject to the terms and conditions of this Agreement, including the restrictions and limitations set out in this Section 4, You are granted the following rights and licenses (and/or sublicenses):

4.1.1 a right and licence to access and use the Software;

- 4.1.2 a right and licence to access and use the Documentation;
 - 4.1.3 a right and licence to Compile and Integrate the Standards and Resources to create Organization-Created Derivative Materials (and a right and licence to use such Organization-Created Derivative Materials);
 - 4.1.4 a right and licence to Integrate Educational Materials to create Organization-Created Derivative Materials (and a right and licence to use such Organization-Created Derivative Materials);
 - 4.1.5 a right and licence to reproduce and distribute Documentation internally to Authorized Personnel of Your Organization.
 - 4.1.6 a right and licence to use, advertise and display the Certification Marks corresponding to the accreditation(s) You have been awarded under Accreditation Canada's Assessment program.
- 4.2 For clarity:
- 4.2.1 The rights and licenses granted to You herein are (a) personal, non-exclusive, non-transferable, and non-sublicensable, (b) limited to those elements of the Software and that Documentation which is made available to You by Lessor (or which You or Your Organization are permitted to create), and (c) are exercisable only in the Territory and for the Territory.
 - 4.2.2 The rights and licenses granted to You to access and use the Lessor Documentation made available to You by Lessor are limited to (a) the right to access and use Lessor Documentation as a web based application or in the format in which it is provided and (b) the right to access, download and use Lessor Documentation in the format in which it is provided.
 - 4.2.3 Your right and license to access and use the Software and to access, download and use the Documentation is limited to the right to access and use the Administrative Module and Organizations Module of the Software and the right to access, download and use the Documentation for the purpose of achieving any Assessment designation currently being sought by Your Organization or for the purpose of maintaining any Assessment designation achieved by Your Organization.
 - 4.2.4 Your right and license to access, use, reproduce, and distribute to Authorized Personnel of Your Organization the Standards and Resources, is limited to the purpose of achieving any Assessment designation currently being sought by Your Organization or for the purpose of maintaining any Assessment designation achieved by Your Organization.
 - 4.2.5 Your right and license to access, use, reproduce, and distribute to Authorized Personnel of Your Organization the Educational Materials, is limited to the purposes of providing Assessment-related education, coaching, quality improvement and training to Authorized Personnel of Your Organization.
 - 4.2.6 Your right and license to Compile and Integrate Standards and Resources, and to reproduce, and distribute to Authorized Personnel of Your Organization the resulting Organization-Created Derivative Materials, is limited to the purpose of achieving any Assessment designation currently being sought by Your Organization or for the purpose of maintaining any Assessment designation achieved by Your Organization.
 - 4.2.7 Your right and license to Integrate Educational Materials, and to reproduce, and distribute to Authorized Personnel of Your Organization, the resulting Organization-Created Derivative Materials, is

limited to purpose of providing Assessment-related education, coaching, quality improvement, and training to Authorized Personnel of Your Organization.

4.2.8 Notwithstanding Sections 4.2.2 and 4.2.3 (which have no application in respect of Your right and license to use, advertise and display any Certification Mark(s)) Your right and license to access, download, use, advertise and display Certification Marks is limited (a) to the specific Certification Mark(s) corresponding to the accreditation(s) You have been awarded under Accreditation Canada's Assessment program and (b) to sole purpose of indicating that You have been awarded the accreditation(s) corresponding to the Certification Mark(s) You use, advertise and display (and that such accreditation(s) continue in good standing). You agree that (c) You shall not use, advertise or display any Certification Mark(s) until You have been awarded the corresponding accreditation(s) and (d) You shall comply with all Usage Guidelines regarding the use, advertisement and display of Certification Marks that may be issued by Accreditation Canada from time to time.

4.3 Restrictions. Except as expressly set out in this Agreement otherwise, You may not:

4.3.1 Use or otherwise Exploit any Software or Documentation (in whole or in part) in any manner(s) or for any purpose(s) other than the manner(s) and for the purpose(s) expressly permitted herein;

4.3.2 Modify, amend, adapt, translate or update the Software or any Licenser Documentation in any manner;

4.3.3 Remove, modify or obscure any trade names, trademarks or Copyright Notices included in or on any Software or Documentation;

4.3.4 Decompile, dissemble, reverse engineer or otherwise attempt to discern the source code of the Software;

4.3.5 Licence, sublicense, distribute or otherwise make available any Software or Documentation to any person or entity;

4.3.6 Combine and/or code any Software or combine any Documentation (in whole or in part) into any other computer software which has the same or substantially the same functionality or purpose as the Software or which, in the view of Licenser in its sole discretion, competes with or replaces the Software in any way or combine any Documentation with other materials which have the same or substantially the same functionality or purpose as the Documentation or which, in the view of Licenser in its sole discretion, competes with or replaces the Documentation in any way;

4.3.7 Use or otherwise Exploit any Software or Documentation in connection with any Assessment conducted by any person or entity other than Accreditation Canada.

4.3.8 Knowingly assist or permit any other person or entity to do any of the foregoing.

4.4 Third Party Intellectual Property. Additional terms and conditions (including restrictions on access, use and distribution) (all such terms and conditions "Third Party Licenses") may apply in respect of Your access to and use of Third Party Intellectual Property (including software and other materials in written or electronic form) made available to You through or in association with the Software and/or Licenser Documentation. If You do not accept the terms and conditions of any Third Party License presented to You, You may not access, use or otherwise Exploit such Intellectual Property. Third Party Intellectual Property is provided "as is" and "as available" without representation or warranty of any kind by any Licenser Person.

To the fullest extent allowed by Applicable Law, Licensor, on behalf of itself and all Licenser Persons, specifically disclaims all representations and warranties of all types regarding all Third Party Intellectual Property (including the use and operation thereof) any reproduction or warranty regarding merchantability, fitness for purpose or non-infringement of third party rights. You acknowledge and agree that neither Licensor nor any Licenser Person shall have any liability to You, Your Organization, or any other person or entity regarding any Third Party Intellectual Property (including any liability arising in respect of the use or other Exploitation thereof).

4.4.1 Open Source Materials. The Software contains open source or other publicly available code or software. By accepting the terms and conditions of this Agreement You are also accepting and agreeing to be bound by the terms and conditions of the open source code and open source software licence agreements identified in Section 10.12 hereof ("Open Source Licences") to the extent that the terms and conditions of such Open Source Licenses apply to the Software and Your accessing and use thereof.

4.5 User Content/Assessment Data/Organizational Documentation. Subject to the terms and conditions of this Agreement, You hereby grant Licensor and all Licenser Persons a non-exclusive, perpetual, royalty-free, non-license fee bearing, irrevocable, worldwide, fully sub-licensable right and license under Your rights in (a) all User Content, (b) all Assessment Data, (c) all Organizational Documentation and (d) all other Organizational Intellectual Property (in whole or in part) used or otherwise Exploited by You and/or Your Organization in connection with the Applicable Organizational Agreement for the purposes of (i) allowing Licensor and all Licenser Persons to exercise its rights and perform its/their obligations under this Agreement and the Applicable Organizational Agreement, (ii) program evaluation, (iii) research, development and the offering of new and improved products and services (including to others), (iv) education, training and marketing purposes, and (v) any other rights granted in the Applicable Organizational Agreement.

5.0 Licensor Rights and Obligations

5.1 Software. The Software is hosted on servers located in Canada. You acknowledge and agree that access to and use of the Software and/or any Documentation from any jurisdiction in or from which such access and/or use is illegal is strictly prohibited.

5.2 Amendments. Licensor and all Licenser Persons (as applicable) have the right to amend, modify, update, or upgrade the Software and/or any Licenser Documentation (in whole or in part) as it deems necessary or desirable from time to time (including by disabling or discontinuing elements, features or portions of the Software or Licenser Documentation in whole or in part). Unless specified by Licensor or any Licenser Person otherwise, any amended, modified, updated, upgraded or new Software or Licenser Documentation made available to You shall be subject to the terms and conditions of this Agreement. Neither Licensor nor any Licenser Person(s) shall have any liability to You for having modified, amended, replaced, disabled or discontinued any elements or features of the Software or any Licenser Documentation (including any elements, features or portions thereof). You acknowledge and agree that You shall commence use of amended, modified, updated, upgraded or new Software or Licenser Documentation when such Software or Licenser Documentation are made available to You and that You shall discontinue use of any disabled or discontinued Software or Licenser Documentation as and when required by Licensor to do so.

5.3. Disclaimers

5.3.1 You acknowledge and agree that:

5.3.1.1 The Software and all Licensee Documentation are expressly provided "as is" and "as available" and are provided for informational and Assessment purposes and do not constitute medical or healthcare advice. You acknowledge and agree that You and/or Your Organization are solely responsible for Your selection of and use of the Software and Documentation and for any results (or lack thereof) You or Your Organization achieve through use of and/or reliance upon the Software and Documentation, and that Your access to and use of the Software and Documentation is at Your sole risk and liability;

5.3.1.2 Neither Licensor nor any Licensee Person make any representation or warranty regarding the results that may be achieved by You and/or Your Organization through use of and reliance upon the Software and/or Documentation and that neither Licensor nor any Licensee Person can guarantee that use of or reliance upon such items will result in any specific results or outcome (including any result or outcome relating to any Assessment process).

5.3.1.3 Subject to the provisions of Sections 6.2 and 6.3, neither Licensor nor any Licensee Person shall have any obligation or liability to You, Your Organization or any other person or entity (i) to treat any User Content uploaded using the Software as confidential (ii) for the deletion, unintentional disclosure of, or failure to save any User Content, Assessment Data or Personal Information uploaded using the Software or any Summaries generated using the Software or (iii) for any loss, damage to, or corruption of any User Content or Assessment Data uploaded using the Software or to any Summaries generated using the Software.

5.3.1.4 Licensor (and/or any applicable Licensee Person) has the right, exercisable in its sole discretion, from time to time and at any time, to monitor, screen or edit any User Content or uploaded using the Software including the right to modify, amend or delete any User Content (in whole or in part) (but, for clarity, shall have no responsibility to do so).

5.3.1.5 No representation or warranty of any type is made by Licensor or any Licensee Person regarding (a) the Software or any Licensee Documentation including the availability or operation thereof (b) Your use of or reliance upon the Software or any Licensee Documentation (c) that the Software and Licensee Documentation are complete and correct or do not contain any Errors, Defects, deficiencies or omissions or that the access to, use, operation or other Exploitation by You as specifically authorized in this Agreement, Your Organization or any other person or entity of the Software or any Licensee Documentation does not and shall not infringe, violate or misappropriate the Intellectual Property rights of any other person or entity.

5.3.2 To the fullest extent allowed under Applicable Law and except as may be specifically provided in the Applicable Organizational Agreement otherwise, Licensor, on behalf of itself and on behalf of all Licensee Persons specifically disclaims all representations and warranties of all types regarding the Software, and Documentation (including the use, availability and operation thereof), whether express, implied or statutory, and including all representations and warranties regarding fitness, merchantability and non-infringement and any representation or warranty regarding any matter referenced in Section 5.3.1 above.

6.0 Confidential Information and Privacy

6.1 Confidential Information. You shall (a) protect all Licensee Intellectual Property marked as "Confidential" ("Licensee Confidential Information") to which You are provided access from unauthorized use and disclosure using no less than a reasonable degree of care and (b) shall use all Licensee Confidential Information to which You are provided access for the sole purpose of exercising Your rights and performing Your obligations under this Agreement and the Applicable Organizational Agreement. You shall only

disclose Licensee Confidential Information to which You have been provided access (c) to Authorized Personnel of Your Organization who have a need to know such information for the purpose of allowing Your Organization to exercise its rights and perform its obligations under the Applicable Organizational Agreement, (d) to the extent required by Applicable Law or (e) as otherwise authorized by Licensee or the Licensee Person that owns such Licensee Confidential Information prior to such disclosure in accordance with the terms and conditions stipulated in such authorization or approval.

6.2 Assessment Data and Summaries. Licensee shall treat all Assessment Data and Summaries as confidential and shall use and disclose such Assessment Data and Summaries for the sole purpose of exercising its rights and performance obligations under this Agreement and the Applicable Organizational Agreement. For clarity, (a) the disclosure by Licensee to any Licensee Person of any Assessment Data or any Summary for the purpose of allowing Licensee and/or such Licensee Person to exercise its rights or perform its obligations under this Agreement and the Applicable Organizational Agreement and the use and other Exploitation thereof by Licensee and/or such Licensee Person for such purposes shall not be considered to be a breach by Licensee or such Licensee Person of its confidentiality obligation in this Section 6.2 or a breach of the Applicable Organizational Agreement, (b) the use or other Exploitation by Licensee or any Licensee Person of Assessment Data or Summaries in anonymized or aggregate form (or any other form in which the source of such Assessment Data is not identified or which, on its own, does not permit direct association with You or Your Organization) shall not be considered a breach by Licensee or such Licensee Person of its obligations regarding the use and disclosure of Assessment Data.

6.3 Personal Information. Licensee may access, collect, use, store, disclose and share Personal Information (including with other Licensee Persons) including HSO and its Affiliates in accordance with its Privacy Policy located on its website and in the case of HSO and its Affiliates at <https://accreditation.ca/privacy-policy/>. You shall comply with all Applicable Law regarding the disclosure and provision of any Personal Information to all Licensee Persons.

7.0 Indemnification and Limitation of Liability.

7.1 Indemnification. Subject to the terms and conditions of this Agreement, You shall, and do hereby, indemnify and hold all Licensee and all Licensee Persons and their respective officers, directors, and Personnel (all collectively the “Licensee Indemnitees”) harmless from and against any and all Claims and Losses relating to, or arising, directly or indirectly from, out of or in connection with:

7.1.1 any material breach by You of any term or condition of this Agreement or the Applicable Organizational Agreement, any Third Party Licence or any Open Source Licence;

7.1.2 any Claim or Loss in which it is alleged that any of the following constitutes an infringement, violation or misappropriation of the Intellectual Property Rights of any person or entity:

7.1.2.1 the use or other Exploitation by You of any Software or Licensee Documentation or other Licensee Intellectual Property in any manner(s) or for any purpose(s) other than in strict accordance with the terms and conditions of this Agreement;

7.1.2.2 the use or other Exploitation by You of any Organizational Documentation (to the extent that such Claim or Loss relates to elements of such Documentation which is not Licensee Documentation).

7.2 Limitation of Liability. To the maximum extent permitted under Applicable Law and except as may be specifically provided in the Applicable Organizational Agreement otherwise, under no circumstances shall the Lessor or any Lessor Person or their respective officers, directors, and Personnel, be liable to You, Your Organization or any other person or entity for any direct, indirect, special, incidental, consequential, collateral, exemplary or punitive damages or Losses of any type or any amount (including lost profits, economic loss of any form, loss of goodwill, loss of profits, loss of revenue or loss of use) arising from, out of, or in connection with this Agreement, the subject matter hereof and the exercise by the Parties hereto of their respective rights and obligations hereunder whether such damages or Losses arise in contract (including fundamental breach or failure of essential purpose), tort (including negligence), strict liability, or pursuant to any other legal or equitable theory, whether Lessor or any Lessor Person was advised of the possibility of such damages or whether such damages were foreseeable.

8.0 Term and Termination

8.1 This Agreement shall enter into force and effect upon Your first access and use of the Software or Materials and shall continue until it expires or is terminated in accordance with the terms and conditions set out herein (the "Term").

8.2 This Agreement shall expire (with immediate effect and without requirement of notice to You) upon expiry of the Applicable Organizational Agreement pursuant to which Your Organization is permitted to access and use the Software and Documentation.

8.2.1 This Agreement shall be terminated (with immediate effect and without requirement of notice to You) upon termination of the Applicable Organizational Agreement pursuant to which Your Organization is permitted to access and use the Software and Documentation.

8.3 Lessor shall have the right to terminate this Agreement immediately upon notice in the event of Your material breach of any term or condition of (a) this Agreement, (b) the Applicable Organizational Agreement, (c) any Third Party License, or (d) any Open Source License.

8.4 Lessor shall have the right to immediately suspend Your access to and use of the Software and Documentation if it has reason to suspect or believe that (a) Your Account has been compromised, (b) that You have breached any material term or condition of (i) this Agreement, (ii) the Applicable Organizational Agreement, (iii) any Third Party License, or (iv) any Open Source License.

8.5 You shall have the right to terminate this Agreement immediately upon notice to Lessor.

8.6 In the event of the expiry of this Agreement pursuant to Section 8.2:

8.6.1 Except as set out in Section 8.6.3 below, all rights and licenses granted to You to access to and use the Software and Documentation shall immediately terminate and you shall immediately cease all use and other Exploitation thereof.

8.6.2 You shall return to the Administrator of Your Organization or destroy all Lessor Confidential Information in Your possession (and all copies thereof) except to the extent that any Lessor Confidential Information is required strictly to support any rights and licenses that are indicated to survive the expiry of this Agreement.

8.6.3 Subject to Your continuing compliance with the surviving terms and conditions of this Agreement (including the surviving terms and conditions of this Agreement governing the use and other Exploitation

of the Software and Documentation including Section 4.2 which shall survive) and except as set out otherwise herein, the rights and licenses granted in Section 4.1 shall survive the expiry of this Agreement for the sole purpose of allowing Your Organization to maintain any Assessment designation achieved by Your Organization that has not expired or been terminated on the date of expiry of this Agreement (the "Surviving Rights and Licenses"):

8.6.3.1 For clarity, (a) the restriction of the exercise of the Surviving Rights and Licenses in respect of the Software and Documentation for the purpose of maintaining any Assessment designation achieved by Your Organization that has not expired or been terminated on the date of expiry of this Agreement applies notwithstanding anything to the contrary in Sections 4.2.3 – 4.2.7 hereof and (b) notwithstanding anything to the contrary in Section 4.2.8, Your exercise of the Surviving Right and License in respect of the Certification Marks after the expiry of this Agreement shall be for the sole purpose of indicating that Your Organization maintains in good standing any Assessment designation achieved by Your Organization that has not expired or been terminated of the date of expiry of this Agreement and for no other purpose.

8.7 In the event of the termination of this Agreement (a) by Lessor pursuant to Sections 8.2.1 or 8.3 or (b) by Licensee pursuant to Section 8.5) except as set out otherwise herein:

8.7.1 all rights and licenses granted to You to access to and use the Software and Documentation shall immediately terminate and You shall immediately cease all use and other Exploitation thereof;

8.7.2 You shall return to the Administrator of Your Organization or destroy all Lessor Confidential Information in Your possession (and all copies thereof).

8.8. For clarity:

8.8.1 Lessor shall have the right to terminate the Surviving Rights and Licenses immediately upon notice in the event of Your material breach of any surviving term or condition of this Agreement (b) any surviving term or condition of the Applicable Organizational Agreement, (c) any Third Party License, or (d) any Open Source License.

8.8.2 Lessor shall have the right to immediately suspend any Surviving Rights and Licenses if it has reason to suspect or believe that you have materially breached any surviving term or condition of this Agreement, (b) any surviving term or condition of Applicable Organizational Agreement, (c) any Third Party License, or (d) any Open Source License.

8.8.3 Except as set out otherwise herein, upon the expiration or termination of this Agreement, You shall immediately cease all use, advertisement and display of all Certification Marks. Without limiting the generality of the foregoing, You shall (a) cease use of all Certification Marks on all printed and electronic materials (including on business cards, letterhead, email signatures and websites) and (b) remove and/or cover all indoor and outdoor signage (including banners, plaques and stickers) bearing any Certification Mark.

8.8.4 Notwithstanding the expiry or termination of this Agreement and Your obligations upon expiry or termination to cease use and other Exploitation of the Software and Documentation, You shall be entitled to retain one (1) copy of all Documentation which you have been provided by Lessor (or which You have created) ("Archive Documentation") for the purposes of dispute resolution and internal consultation and reference ("Archive Purposes"). Apart from Archive Purposes, no other right or licenses used or otherwise Exploit any Archive Documentation is granted to You pursuant to this Agreement (including for use in any Assessment process).

8.8.5 All Surviving Rights and Licenses shall expire upon the expiration or termination of all Assessment designation(s) achieved by Your Organization that have not expired or been terminated as of the date of expiry of this Agreement. Upon the expiration the Surviving Rights and Licenses you shall immediately cease all use and other Exploitation of all Lessor Documentation (including all Certification Marks and all Lessor Documentation contained in any Organizational Documentation).

9.0 Dispute Resolution

9.1 Any Dispute between You and Lessor arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved as follows:

9.1.1. If Your Organization is located in North America, any Dispute arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration by ADR Chambers under the ADR Chambers Expedited Arbitration Rules in force at the time the Dispute arises. There shall be a single arbitrator. The place of arbitration shall be the city of Ottawa, in the Province of Ontario. The arbitration shall be final and binding and shall be governed by the Arbitration Act, 1991 (Ontario), as it may be amended from time to time.

9.1.2. If Your Organization is located in Latin America, any Dispute arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration administered by the International Centre for Dispute Resolution in accordance with its International Arbitration Rules in force at the time the Dispute arises. The seat of the arbitration shall be Miami. There shall be a sole arbitrator. The language to be used in the arbitral proceedings shall be English.

9.1.3. If Your Organization is located in Europe, any Dispute arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration in accordance with the Rules of the London Court of International Arbitration in force at the time the Dispute arises. There shall be a single arbitrator. The legal seat of the arbitration shall be London. The language to be used in the arbitral proceedings shall be English.

9.1.4 If Your Organization is located in the Middle East any Dispute arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration under the Arbitration Rules of the DIFC – LCIA Arbitration Centre in force at the time the Dispute arises. The seat of the arbitration shall be the Dubai International Financial Centre. There shall be a sole arbitrator. The language to be used in the arbitral proceedings shall be English.

9.1.5 If Your Organization is located in the Asia-Pacific Region, Any Dispute arising out of or relating to this Agreement (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration administered by the Singapore International Arbitration Centre ("SIAC") in accordance with the Arbitration Rules of the Singapore International Arbitration Centre ("SIAC Rules") in force at the time the Dispute arises. The seat of the arbitration shall be Singapore. There shall be a sole arbitrator. The language to be used in the arbitral proceedings shall be English.

9.2 Any Exempt Dispute between you and Lessor arising out of or relating to this Agreement shall, at the election of Lessor in its sole discretion, (a) be referred and finally resolved by arbitration in the manner set out in s.9.1 (as applicable) or (b) referred to the exclusive jurisdiction of the courts identified in the Applicable Organizational Agreement.

9.3 Notwithstanding Section 9.1, any Dispute arising out of or relating to this Agreement between You and HSO (with the exception of any Exempt Dispute) shall be referred to and finally resolved by arbitration by ADR Chambers under the ADR Chambers Expedited Arbitration Rules in force at the time the dispute, controversy or claim arises. There shall be a single arbitrator. The place of arbitration shall be the city of Ottawa, in the Province of Ontario. The Arbitration shall be final and binding and shall be governed by the Arbitration Act, 1991 (Ontario), as it may be amended from time to time.

9.4 Any Exempt Dispute between You and HSO arising out of or relating to this Agreement shall, at the election of Licensor in its sole discretion, (a) be referred and finally resolved by arbitration in the manner set out in s.9.3 (as applicable) or (b) referred to the exclusive jurisdiction of the courts located in the City of Ottawa, Ontario, Canada.

9.5 You acknowledge and agree that any Dispute You may have arising from, out of, or in connection with this Agreement, the subject matter hereof and the exercise by the parties hereto of their respective rights and obligations hereunder must be brought within one year after the cause of action arises or such a Dispute shall be barred.

10.0 General

10.1 Effect of Agreement. This Agreement shall be binding upon and enure to the benefit of the Parties and their respective and permitted successors and assigns.

10.2 Third Party Beneficiary. You expressly acknowledge and agree that HSO is a third party beneficiary to this Agreement and, as such, is (a) entitled to all rights and benefits of Licensor under this Agreement and (b) may enforce all terms and conditions of this Agreement directly as if it were a party hereto. For clarity, and notwithstanding the foregoing, You also acknowledge and expressly agree that neither HSO (nor any Affiliate thereof) shall have any responsibility or liability to You, Your Organization or any other person or entity for any obligations of Licensor Persons hereunder including for any breach by Licensor Persons of any of its rights or obligations under this Agreement.

10.3 Assignment. This Agreement is personal to You. Neither this Agreement, nor the rights or obligations hereunder, may be assigned or transferred by You (in whole or in part) without the prior written consent of Licensor.

10.4 Further Assurances. You shall, at the request of Licensor, and without cost to Licensor, execute all such further, lawful and reasonable documents and do all such further, lawful and reasonable things as may be deemed necessary to give full effect to this Agreement.

10.5 Severability. If any term or condition of this Agreement is found by an arbitrator or court of competent jurisdiction to be unenforceable, that finding will not affect the enforceability of the remaining provisions of this Agreement which shall carry on in force and effect in accordance with their terms.

10.6. Governing Law/Jurisdiction.

10.6.1 Except as set out otherwise herein (including in Section 9 hereof) (a) this Agreement shall be governed by the law identified in the Applicable Organizational Agreement and (b) the Parties attorn to the jurisdiction of the courts identified in the Applicable Organizational Agreement.

10.6.2 Notwithstanding Section 10.6.1, You (a) agree the law governing any Dispute or Exempt Dispute between You and HSO arising out of or relating to this Agreement shall be the law of the Province of Ontario

and federal laws of Canada applicable therein and (b) attorn to the exclusive jurisdiction of the courts located in the City of Ottawa, Ontario, Canada in respect of any such dispute or Exempt dispute.

10.7 Relationship of the Parties. Nothing in this Agreement shall be deemed or construed as creating any agency, partnership, employment or joint venture relationship between You and/or Your Organization on the one hand and the Licensor and any Licensee Person on the other.

10.8 Notices.

10.8.1 All notices to be provided to this Agreement shall be in writing (either printed or electronic) and sent by registered mail, e-mail, or hand-delivered as follows:

10.8.2 If to You: to the address and/or email address identified in Your Account with a copy to the Administrator of Your Organization;

10.8.3 If to Licensee:- Accreditation Canada, 1150 Cyrville Road, Ottawa, Ontario, Canada, K1J 7S9 Attention healthsystems@accreditation.ca

10.8.4 If to HSO: Health Standards Organization, 1150 Cyrville Road, Ottawa, Ontario, Canada, K1J 7S9 Attention Communications@healthstandards.org and to <https://healthstandards.org>

10.8.5 All notices shall be presumed received (a) on the day they are hand-delivered, (b) five (5) Business Days after mailing, or (c) on the Business Day following the day an e-mail is sent (so long as the sender receives no error in delivery message e-mail within twenty-four (24) hours of attempted delivery thereof).

10.9 Survival. In addition to any other terms or conditions of this Agreement stated to survive the expiry or termination of this Agreement, subject to the terms and conditions of this Agreement the following terms shall survive the expiry or termination of this Agreement: 3.1-3.3, 4.3 – 4.5, 5.2, 5.3, 6.1 – 6.3, 7.1, 7.2, 8.6 – 8.8, 9.1 – 9.5, and 10.1 – 10.12.

10.10 Language. In the event of any discrepancy between the English language version of this Agreement and any other language version, the English version of this Agreement shall be considered the official version.

10.10.1 This Agreement has been drawn up in English at the express wish of the parties. La présente entente a été rédigée en anglais à la demande expresse des parties.

10.11 Definitions. In addition to the terms defined throughout this Agreement, the following terms shall have the following meanings in this Agreement. Additional defined terms are set out in the Applicable Organizational Agreement:

10.11.1 “Administrator” means the Authorized Personnel of Your Organization designated with primary responsibility for issues relating to access to and use of the Software and Materials;

10.11.2 “Affiliate” in respect of a person or entity means any other person or entity who, directly or indirectly, through any number of other persons or entities or otherwise, Controls, is Controlled by, or is under common Control with such person or entity. For the purpose of this Agreement, a person or entity shall only be considered to be an Affiliate of a person or entity if, at the applicable time, it Controls, is Controlled by, or is under common Control with such person or entity;

10.11.3 "Applicable Law" means all laws, statutes, rules, regulations, by-laws, judgments, orders, decisions, rulings or awards, and general principles of common and civil law and equity which are binding on or affecting the person, entity or matter(s) referred to in the context in which the word is used;

10.11.4 "Applicable Organizational Agreement" means the agreement between Licensor (or any Licensor Person) and Your Organization pursuant to which, amongst other things, Your Organization is entitled to access and use the Software and Documentation;

10.11.5 "Archive Documentation" is defined in Section 8.8.4;

10.11.6 "Archive Purposes" is defined in Section 8.8.4;

10.11.7 "Assessment" means any structured external and/or internal review of health or social services including any review, audit, self-audit, self-assessment, data collection or survey undertaken for the purpose of accreditation or certification by any accreditation, assessment or certification body or organization;

10.11.8 "Assessment Data" means raw information and data (in written, digital or other format) regarding an organization subject of an Assessment process created, generated or collected in connection with that Assessment process. Assessment Data excludes all Licensor Work Product relating to such Assessment Data (including notes, reviews and evaluations of such Assessment Data created by or for any Licensor Person);

10.11.9 "Assessment Manual" means any compilation document (or compilation of documents and/or materials) prepared by Licensor or any Licensor Person for use by Your Organization in any Assessment process which contains some of all of the following: Licensor Intellectual Property, Licensor Materials, Licensor-Created Derivative Materials, Organizational Intellectual Property, and Organization-Created Derivative Materials;

10.11.10 "Authorized Personnel" in respect of any Software, or Documentation means Personnel of an organization who have a need to exercise the rights granted under this Agreement with respect to such items in order for that organization to exercise its rights and performance obligations under the Applicable Organizational Agreement;

10.11.11 "Business Day" means any calendar day or other day other than a Saturday, Sunday or statutory holiday recognized in the Province of Ontario;

10.11.12 "Certification Mark" means that/those certification mark(s) owned by Accreditation Canada which it licences accredited entities to use, advertise and display for the purpose of indicating that they have been accredited by Accreditation Canada and that are provided to You by Accreditation Canada;

10.11.13 "Claim" means any claim, action, suit, proceeding, litigation or alternative dispute mechanism or any hearing, inquiry or investigation, whether civil, criminal, administrative, whether formal or informal, investigative or other;

10.11.14 "Client Portal" means a secure online portal that is a web-based infrastructure that will house the Materials to enable Your participation in Accreditation Canada's Assessment program;

10.11.15 "Compile" means (a) in respect of Standards, the right and license to run searches of such Standards and to create checklists, reports and action plans using such Standards (such checklists, reports and plans "Standards-Based Reports"), and (b) in respect of Resources, the right and license to run searches

of such Resources and to create checklists, reports and action plans using such Resources (such checklists imports and plans “Resources-Based Reports”);

10.11.16 “Control” a person or entity shall be deemed to Control another person or entity if (a) the first person or entity owns beneficially or of record more than fifty (50%) percent of the voting securities of the other entity, (b) has the ability to elect the majority of the directors of the other entity or (c) is otherwise able to ensure that the other person or entity acts in accordance with its directions;

10.11.17 “Copyright Notice” means any (a) copyright notice or marking (including notice or marking regarding ownership of copyright), (b) trademark notice or marking (including attribution or use under license statement), (c) any terms or conditions of use (including terms limiting use or distribution) (d) other proprietary or restricted rights notices or language;

10.11.18 “Defect” in respect of Software means a failure of the Software to operate as intended or as described in any user documentation;

10.11.19 “Derivative Materials” means any Licensee-Created Derivative Materials and Organization-Created Derivative Materials;

10.11.20 “Dispute” means any dispute, disagreement, controversy or Claim arising from, out of or relating to this Agreement, including the exercise by any party hereto of its rights under this Agreement or the performance by any party hereto if its obligations hereunder;

10.11.21 “Documentation” means Materials, Derivative Materials and Summaries;

10.11.22 “Educational Materials” means materials that support education, coaching, quality improvement and training for You and/or Your Organization on Accreditation Canada’s Assessment program and the Standards. Educational Materials may be provided in the form of manuals, Microsoft PowerPoint, videos, e-learning, interactive webtools, and exercise books;

10.11.23 “Error” means, in respect of the Software or any Licensee Documentation, (a) any typographical, formatting, other clerical error therein, and (b) any factual error in the Software or Licensee Documentation including any failure of any such item to be correct and/or up-to-date;

10.11.24 “Exempt Dispute” means any Dispute relating to (a) the formation of this Agreement, (b) the termination of this Agreement, (c) breach by You of any rights or licenses granted herein or (d) any Disputes involving any Claim by any person or entity not a party to this Agreement;

10.11.25 “Exploit” means any act that, if committed without authorization or permission of an owner of Intellectual Property Rights would constitute an infringement, violation or misappropriation of the Intellectual Property Rights of such person or entity, including any of using, operating, copying (in whole or in part), disclosing, making, adapting, modifying, Compiling, Integrating, translating, incorporating into otherwise or combining with other Intellectual Property to create new Intellectual Property, licensing, sublicensing, authorizing, or granting any third person or entity the right to do any of the foregoing;

10.11.26 “HSO” means Health Standards Organization with a place of business 1150 Cyrville Road, Ottawa, Ontario, Canada, K1J 7S9;

10.11.27 “Including” means “including, without limitation”;

10.11.28 "Integrate" means (a) in respect of Standards, the right and license to incorporate Standards (in whole or in part, unmodified with proper notice and referencing as to source and ownership) into policies in Your Organization ("Standards-Based Policies"), (b) in respect of Resources the right and license to incorporate Resources (in whole or in part, unmodified with proper notice and referencing as to source and ownership) into policies of Your Organization ("Resources-Based Policies") and (c) in respect of Educational Materials, the right and licence to incorporate Educational Materials (in whole or in part) unmodified, with notice and reference as to source and ownership) into other educational materials to create Organization-Created Derivative Materials;

10.11.29 "Intellectual Property" means (i) all inventions, processes, discoveries, developments, or improvements, whether or not patentable, or whether subject of patent(s) or application(s) therefore, (ii) all copyright-protected works (including, without limitation, all literary, artistic, dramatic, musical works and software), (iii) all brand names, logos, slogans, product names, service names, trademarks, trade dress, corporate names, business names, trade names, and domain names, all whether or not registrable or subject of registrations or applications for registration and all goodwill associated therewith, (d) all designs and industrial designs, whether or not patentable or registrable, and whether or not patented or registered, or the subject of application(s) for registration, (iv) all formulae, confidential information, trade secrets, know-how, and any information having commercial value, and (v) all other intellectual and industrial property whether or not registered subject of application(s) for registration;

10.11.30 "Intellectual Property Rights" means any and all worldwide rights in Intellectual Property including any and all such rights existing under patent law, copyright law, trademark law, trade secret law, unfair competition law, moral rights law, publicity rights law, privacy rights law, and any and all other similar proprietary rights including, without limitation (i) any patents, pending patent applications and rights to file applications for inventions, including all rights of priority and all rights in continuations, continuations in part, divisions, re-examinations, re-issues and other derivative applications and patents, (ii) all copyright and all rights of authorship, including all registrations, and applications for registration of copyright and all rights to file applications for registration thereof, (iii) all registrations and applications for registration of trademarks and service marks and all goodwill associated therewith, and (iv) all industrial designs, design patents, design registrations, pending patent and design applications and rights to file applications therefore including all rights of priority and rights in continuations, continuations in part, divisions, re-examinations, re-issues and other derivative applications, registrations and patents, (v) all rights in formulae, confidential information, trade secrets, know-how, and any information having commercial value, (vi) all rights in all other intellectual and industrial property and whether or not registered or subject of application(s) for registration and (vii) all rights of action in the use, infringement, violation and misappropriation of Intellectual Property and the right to collect damages and profits in respect of the unauthorized use, infringement, violation or misappropriation thereof;

10.11.31 "Licensor-Created Derivative Materials" means any materials, items or Intellectual Property in print or electronic format which include any Materials (in whole or in part) or any other Licensor Intellectual Property created by or for any Licensor Person;

10.11.32 "Licensor Documentation" means Materials owned by any Licensor Person, Licensor-Created Derivative Materials and Licensor Summaries;

10.11.33 "Licensor Intellectual Property" means all Intellectual Property in which any Licensor Person has an ownership interest. For clarity, Licensor Intellectual Property includes all Software and all Materials (in whole and in part), all Licensor Trademarks, all Licensor Summaries templates, all Licensor Work Product, and all Licensor-Created Derivative Materials (excluding, for clarity, any Organizational Intellectual Property contained in any Licensor-Created Derivative Materials);

10.11.34 "Licensor Person" means (a) Licensor, (b) any Affiliate of Licensor, (c) HSO, (d) an Affiliate of HSO, and (e) any licensor, supplier or partner of Licensor and any Affiliate of any licensor, supplier or partner of Licensor or any Affiliate of Licensor;

10.11.35 "Licensor Summaries" means reports and analyses generated by or for Licensor using the Software relating to Accreditation Canada's Assessment process or Assessment program;

10.11.36 "Licensor Trademark" means any registered or unregistered trademark in which any Licensor Person has an ownership interest;

10.11.37 "Licensor Work Product" means Intellectual Property created by or for any Licensor Person or any Personnel thereof whether alone or together with You and/or Your Organization in connection with the performance of any services provided to You and/or Your Organization by any Licensor Person;

10.11.38 "Losses" means all losses, damages, awards, judgments, liabilities, deficiencies, costs and expenses (including without limitation, reasonable legal and other professional fees and disbursements), interest, penalties, and amounts paid in settlement;

10.11.39 "Materials" means the specific Licensor Documentation to which You are provided access through the Software or which is made available to You otherwise including all Standards, Resources, Educational Materials and Licensor Summaries;

10.11.40 "Open Source Licences" means by the licenses set out in Section 10.12;

10.11.41 "Organization-Created Derivative Materials" means any materials, items or Intellectual Property in print or electronic format which include or contain any Materials (in whole or in part) created by or for Your Organization. For clarity, Organization-Created Derivative Materials include Standards Based Policies, Standards Based Reports, Resource Based Reports, Resource Based Policies, Amended Educational Materials and Assessment Manuals created by or for Your Organization;

10.11.42 "Organizational Documentation" means Organization-Created Derivative Materials and Organizational Summaries;

10.11.43 "Organizational Intellectual Property" means all Intellectual Property in which Your Organization has an ownership interest. For clarity, Organizational Intellectual Property includes Assessment Data and Trademarks of Your Organization;

10.11.44 "Organizational Summaries" means reports and analyses generated by You and/or Your Organization relating to Accreditation Canada's Assessment process or Assessment program;

10.11.45 "Personal Information" means any information, in any form, about an identified individual or an individual whose identity may be inferred or determined from such information, other than business contact information (e.g. name, title, business address);

10.11.46 "Personnel" means employees and contractors;

10.11.47 "Required Organizational Practices (ROPs)" are evidence-based practices that mitigate risk and contribute to improving the quality and safety of health services. The ROPs are organized according to patient safety goal areas: safety culture, communication, medication use, worklife/workforce, infection control, and risk assessment;

10.11.48 “Resources” means materials that assist You, and/or Your Organization to understand Accreditation Canada’s Assessment program and the Standards and includes protocols, policies, procedures, measurement tools, Self-Assessment Questionnaire and Survey Instruments. Resources may be provided in PDF, MS Word, and/or MS Excel format and may, in addition, take the form of videos, e-learning and interactive web tools;

10.11.49 “Self-Assessment Questionnaire” is an Accreditation Canada proprietary self-assessment tool that You and/or Your Organization uses to assess compliance with Standards;

10.11.50 “Software” means HSO’s [e]volve™ software (including the modules thereof and the Client Portal) made available to You by Licensor (in binary code format only). For clarity, Software excludes Third Party Intellectual Property and Open Source Materials;

10.11.51 “Standards” means the standards and Required Organizational Practices that are proprietary to Accreditation Canada and other Licensor Persons and licensed to Your Organization for the purposes set out in this Agreement and made available to You in accordance with the Applicable Organizational Agreement;

10.11.52 “Summaries” means Licensor Summaries and Organization Summaries;

10.11.53 “Survey Instruments” are the questionnaires proprietary to Accreditation Canada and other Licensor Persons that are used to collect information about critical aspects of health services, including governance functioning, patient safety culture, and quality of worklife. Examples are the Worklife Pulse tool, the Canadian Patient Safety Culture Survey tool, and the Governance Functioning Tool;

10.11.54 “Territory” means the territory described in the Applicable Organizational Agreement;

10.11.55 “Third Party Intellectual Property” means any computer software, documents, materials or other Intellectual Property made available to You through or with the Software or otherwise in which Licensor or any Affiliate thereof do not have an ownership interest and which is not indirectly licensed or sublicensed to You as part of the Software and/or Materials but is licensed to You directly by the owner(s) of such items and/or the rights therein;

10.11.56 “Usage Guidelines” means any guidelines and restrictions regarding the manner of use, reproduction, advertisement and display of Certification Marks including guidelines and restrictions relating to size, colour and positioning of such Certification Marks and materials in and on which Certification Marks may be used, advertised and displayed;

10.11.57 “User Content” means any comments, information, data, text, images, drawings, photographs you input or upload using the Software excluding Assessment Data relating to any Assessment process; and

10.11.58 “Your Organization” means the proprietorship, partnership, corporation, trust, joint venture, governmental department, agency or authority, incorporated or unincorporated entity or association to which rights of access to and use of the Software and the Documentation are granted under this Agreement.

10.12 Open Source Licenses. The Open Sources Licenses are identified at https://www.qmentuminternational.org/Evolve/assets/Licensee/EQUAL/Resources/Third%20Party%20License%20Annex_QG.pdf