

Kundeavtale mellom
Norsk Helsenett SF
(heretter leverandøren)

og

(heretter kunden)

KUNDE	FORETAKSNUMMER
BESØKSADRESSE	
POSTADRESSE	TELEFON
POSTNR./POSTSTED	TELEFAKS
NAVN PARTS- REPRESENTANT	
E-POST	

LEVERANDØR NORSK HELSENETT SF	FORETAKSNUMMER 994 598 759
BESØKSADRESSE Professor Brochs gate 2, 7030 Trondheim	
POSTADRESSE Norsk Helsenett SF, Postboks 6123, 7435 Trondheim	TELEFON 02017
	TELEFAKS 73 93 14 80
NAVN PARTS- REPRESENTANT	
E-POST	

Underskrift - BLOKKSKRIFT og signatur

AVTALEN ER INNGÅTT		FOR KUNDEN		FOR LEVERANDØREN	
DATO		DATO		DATO	
NAVN BLOKKSKRIFT		NAVN BLOKKSKRIFT		NAVN BLOKKSKRIFT	
SIGNATUR		SIGNATUR		SIGNATUR	

Innhold

1	Om avtalen	3
2	Avtalens varighet.....	3
3	Avtaledokumenter	3
4	Definisjoner	3
5	Partenes rettigheter og plikter	4
6	Rapportering.....	6
7	Tjenester, bestilling, oppstart og leveranse	6
8	Pris- og betalingsbetingelser	6
9	Adresseregisteret	6
10	Mislighold og sanksjoner	7
11	Endringer.....	7
12	Force majeure.....	7
13	Overdragelse	8
14	Tvister	8
15	Varsler	8
16	Fullmakt.....	8

1 Om avtalen

Denne avtalen er en Kundeavtale som består av dette avtaledokument med tilhørende bilag. De overordnede avtalemessige rettigheter, plikter og prinsipper mellom partene er tatt inn i dette avtaledokumentet, mens vilkår knyttet til de enkelte tjenester fremgår i respektive bilag. Dette avtaledokumentet signeres av partene i to eksemplarer, et til kunden og et til leverandør.

2 Avtalens varighet

Denne Kundeavtale gjelder fra partenes signering og er løpende. Avtalen kan sies opp av partene med 3 – tre - måneders gjensidig oppsigelse fra første månedsskifte. Oppsigelsen skal være skriftlig.

Bestillinger av den enkelte tjeneste skjer ved bruk av konkrete bestillingsskjema ref. **bilag 3**. Her kontraktfestes avtale- og oppsigelsestider for leveransen av den aktuelle tjeneste. Dersom oppsigelses- og/eller bindingstiden for nevnte leveranser er av lenger varighet enn i det overordnede avtaledokument, vil avtalens bestemmelser gjelde inntil disse oppsigelses- og/eller bindingstider er oppnådd.

3 Avtaledokumenter

Følgende bilag inngår som en del av kundeavtalen

Bilag 1	Tjenestebeskrivelse(r)
Bilag 2	Pris- og betalingsbetingelser
Bilag 3	Skjemaer
Bilag 4	Endringskatalog

Ved en eventuell motsetning mellom dokumentene i denne Kundeavtalen skal dokumentene ha følgende prioritet:

- 1) Bilag 4 - Endringskatalog
- 2) Dette dokumentet, altså Kundeavtalen
- 3) Bilag 1 - Tjenestebeskrivelse
- 4) Bilag 2 - Pris- og betalingsbetingelser
- 5) Øvrige bilag i sin nummererte rekkefølge

Skulle det under noen av ovennevnte bilag foreligge referanser til tilhørende vedlegg, så vil vedleggene ha samme prioritering som bilaget det tilhører.

4 Definisjoner

I denne Kundeavtalen med bilag, gjelder følgende definisjoner:

Dag betyr løpende kalenderdag når intet annet er avtalt.

Virkedag betyr alle dager, mandag til fredag, med unntak av offentlige høytidsdager.

Ferdigdato betyr den dag tjenesten blir ferdigmeldt og er ansett klar til bruk for kunden.

Kunde betyr den som har undertegnet denne Kundeavtale som kunde.

Leverandør betyr Norsk Helsenett SF.

Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren (Bransjenormen) vil si et sett normer for informasjonssikkerhet i helsesektoren, se <http://www.helsedirektoratet.no/normen>

Part/partner betyr Norsk Helsenett / kunde og eller begge.

POF vil si **P**erson**O**pplysnings**F**orskrift av 15. desember 2000 nr. 1265 til POL, med senere endringer, eller eventuelt lov eller forskrift som erstatter bestemmelsene.

POL vil si **P**erson**O**pplysnings**L**oven av 14. april 2000 nr. 31, med senere endringer, eller eventuelt lov eller forskrift som erstatter bestemmelsene.

Tjeneste betyr de ytelser som leverandører skal levere, eller gjøre tilgjengelige, for kunden slik det er avtalt i Kundeavtalen med bilag, og ev. etterfølgende endringer.

Kundeavtale betyr kontraktsdokumentet, dvs. dette dokument og bilag som angitt i tabellen på side 3.

5 Partenes rettigheter og plikter

5.1 Kunden

Kunden skal gi Norsk Helsenett, eller andre på vegne av Norsk Helsenett, nødvendig tilgang til kundens lokaler for gjennomføring av installasjoner for selve tilknytningen til helsenettet. Slik tilgang skal avtales på forhånd.

Alt utstyr som kan tilknyttes Norsk Helsenett må være beskyttet mot fysisk tilgang fra uvedkommende. Dette innebærer blant annet at

- kundeutplassert ruter og annet utstyr fra Norsk Helsenett skal være fysisk sikret. Samme krav gjelder for alle PC-er eller annet utstyr som kan gi tilgang til helsenettet;
- det skal være etablert rutiner knyttet til avlåsing av tomme kontorer, avlåsing på kveldstid, i helger og høytidsdager;
- det er kun Norsk Helsenett selv, eller den Norsk Helsenett bemyndiger, som kan foreta eventuelle endringer i konfigurasjonen av barrieren (ruter mv.) som står utplassert hos kunden.

Kunden plikter å varsle leverandøren dersom det oppdages feil eller mangler ved de leverte tjenester. Slik varsel skal gis uten ugrunnet opphold. Melding om slike forhold skal gis til Norsk Helsenetts kundesenter, enten pr. e-post eller telefon.

Kunden skal implementere og etterleve samtlige krav og tiltak omhandlet i "Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren". Denne forpliktelsen innebærer blant annet at kunden har

- etablert styringssystem for informasjonssikkerhet og utarbeidet nødvendig dokumentasjon;
- sikret at alle som skal benytte tjenester gjennom helsenettet har fått tilstrekkelig opplæring, og er gjort kjent med deres ansvar for informasjonssikkerheten. Opplæringen skal være god nok til at informasjonssikkerheten til kunden er tilfredsstillende i den daglige virksomheten, samt er i henhold til Norsk Helsenetts krav i denne Kundeavtale;
- inngått skriftlige avtaler med kundens databehandlere og leverandører.

Kunden har i tillegg et selvstendig ansvar for å følge alle lovpålagte krav vedrørende informasjonssikkerhet og behandling av helse- og personopplysninger for øvrig, herunder at samtlige relevante krav i POL, POF og helseregisterloven samt andre lover og forskrifter er ivaretatt (for eksempel at det er hjemmel for å utlevere og overføre taushetsbelagt informasjon).

Kunden har ansvar for informasjonssikkerheten på eget lokalnett, og at ingen personopplysninger kan sendes over helsenettet uten at disse opplysninger er sikret med tanke på konfidensialitet og integritet.

Kunden har et ansvar for at det ikke etableres andre eksterne forbindelser til kommunikasjonsenheter (PC-er mv.) som er tilknyttet helsenettet. En eventuell slik ekstern tilkobling skal på forhånd være skriftlig godkjent av Norsk Helsenett.

Ved flytting av klinikk, og tilhørende helsenetttilknytning, plikter kunden å melde dette inn på eget flytteskjema fra Norsk Helsenett, i god tid før selve flyttingen. Det må påregnes 4-6 uker før en normal flytting av tilknytningen er gjennomført.

Norsk Helsenett har som oppgave å sikre at alle som er tilknyttet helsenettet følger Bransjenormen. Som følge av dette har Norsk Helsenett innsynsrett i relevante forhold hos kundene, og andre som er tilknyttet helsenettet, direkte eller indirekte. Retten til innsyn gjelder relevante forhold knyttet til styringssystem og tekniske løsninger for å ivareta sikkerheten og integriteten av helsenettet. Norsk Helsenett kan videre kreve revisjon av kundens styringssystem og tekniske løsning, med en måneds skriftlig varsel. Ved mistanke om sikkerhetsbrudd, som setter helsenettets sikkerhet og integritet i fare, kan teknisk revisjon kreves umiddelbart, samt utestenging fra helsenettet inntil sikkerheten er gjenopprettet. Kunden plikter, ved tilknytning til helsenettet, å dokumentere sikkerhetsrutiner og teknisk løsning.

5.2 Norsk Helsenett

Norsk Helsenett skal, overfor kunden, skriftlig bekrefte når tilgang til helsenettet er etablert og at de bestilte tjenester er klar til bruk.

Den dag kunden mottar leveransebekreftelse regnes som installasjonsdag. Dersom bekræftelsen mottas en helgedag eller en offisiell fridag, regnes den nærmest påfølgende virkedag som installasjonsdato.

Leverandøren vil iverksette nødvendige tiltak for å utbedre feilen i henhold til avtalt servicenivå for den aktuelle tjeneste.

Norsk Helsenett plikter å ha etablert nødvendige sikkerhetsbarrierer mellom kunden og andre institusjoner tilknyttet helsenettet. Dette gjelder blant annet

- sikkerhetsbarriere mot andre fremmede nett utenfor Norsk Helsenetts kontroll;
- sikkerhetsbarriere mellom kunden og Norsk Helsenett for å sikre kunden mot trafikk initiert fra andre aktører i helsenettet;
- sikkerhetsbarriere mellom Norsk Helsenett og Internett. Denne sørger for at innbrudd fra aktører på Internett er tilstrekkelig redusert.

Risikovurdering rundt kunders tilgang til helsenettet skal utleveres på forespørsel. Denne er å betrakte som en del av Norsk Helsenetts bidrag til kundens egen sikkerhetsdokumentasjon og sikkerhetsvurdering.

Norsk Helsenett har ansvar for å utarbeide og vedlikeholde relevant dokumentasjon av egen virksomhet, herunder blant annet sikkerhetsmål, sikkerhetsstrategi og risikovurdering.

Ved vesentlige endringer hos Norsk Helsenett, som har betydning for sikkerhet eller annen basisfunksjonalitet i helsenettet, skal kunden bli informert om disse. Dette vil skje enten pr. e-post, nyhetsbrev og/eller web.

Norsk Helsenett har ikke ansvar for sikring av konfidensialitet/integritet av personopplysninger som passerer gjennom nettet.

6 Rapportering

Kunden plikter å holde Norsk Helsenett oppdatert om alle hendelser som utgjør, eller kan utgjøre, en trussel mot sikkerheten til Norsk Helsenett eller andre aktørers sikkerhet, i forhold til å være tilknyttet helsenettet. Slik informasjon skal uten ugrunnet opphold sendes skriftlig pr. e-post til Norsk Helsenetts kundesenter og med signert kopi pr. post.

Norsk Helsenett skal på forespørsel få utlevert fra kunden all relevant dokumentasjon knyttet til ovennevnte forhold. Eventuelle avvik, som skal meldes til Datatilsynet, skal sendes Norsk Helsenett i kopi. Videre skal kunden oversende kopi av tilsynsrapporter, vedtak om pålegg og lignende dokumenter fra Datatilsynet og andre tilsynsorganer, i den grad slike dokumenter berører informasjonssikkerhet eller andre forhold som er relevante for Norsk Helsenett og helsenettet.

Kunden skal holde Norsk Helsenett løpende oppdatert om brukere som slutter, går over i ny stilling eller som går ut i lengre permisjoner mv., se punkt 9 – Adresseregisteret.

7 Tjenester, bestilling, oppstart og leveranse

De tjenester som er omfattet av denne Kundeavtalen er beskrevet i **bilag 1**. Tjenesten skal på en helhetlig måte tilfredsstille de funksjoner og krav som fremgår av denne.

Bestilling av tjenester skjer ved bruk av bestillingsskjema, ref. **bilag 3**. Bestillinger er ikke bindende for leverandøren før ordrebekreftelse er gitt. Hvilke tjenester som til enhver tid er bestilt, ordrebekreftet og omfattet av denne kundeavtale fremgår av endringskatalogen, **bilag 4**.

Kunden er selv ansvarlig for å gjennomføre sine nødvendige tester for å forsikre seg om at tjenesten er levert i henhold til avtale.

8 Pris- og betalingsbetingelser

Pris- og betalingsbetingelser for de tjenester som etter denne Kundeavtale leveres, er tatt inn og fremkommer av **bilag 2**. Alle priser er oppgitt eksklusive merverdiavgift.

9 Adresseregisteret

Norsk Helsenett har etablert et nasjonalt og autoritativt adresseregister for alle kommunikasjonsparter i helse- og omsorgssektoren i Norge. Dette for å legge til rette for at samhandling mellom aktører, både innad og på tvers av enheter, alltid skal ha tilgang til rett adresseinformasjon, slik at samhandling kan skje på en best mulig og sikker måte. Alle kunder av Norsk Helsenett skal være registrert i dette Adresseregisteret.

Ved inngåelse av denne avtalen samtykker kunden i at Norsk Helsenett har relevant adresseinformasjon registrert i Adresseregisteret, og at denne informasjonen kan gjøres tilgjengelig for andre brukere innenfor rammene av formålet for opprettelsen av Adresseregisteret.

Videre forplikter kunden seg til alltid å holde alle relevante opplysninger om seg selv, med tilhørende kommunikasjonsparter, oppdatert i Adresseregisteret, i henhold til de prosesser og prosedyrer som til enhver tid gjelder for registeret.

Norsk Helsenett har ikke ansvar for riktigheten av de opplysninger som kunden har registrert, og påtar seg intet ansvar, verken direkte eller indirekte, for eventuelle konsekvenser dersom disse opplysninger likevel viser seg ikke å være korrekte.

10 Mislighold og sanksjoner

Den part som vil påberope seg mislighold av kundeavtalen må reklamere skriftlig, uten ugrunnet opphold, til den annen part etter at vedkommende fikk kjennskap til misligholdet.

En part kan heve kundeavtalen dersom den annen part i vesentlig grad misligholder sine forpliktelser. Det regnes som et vesentlig mislighold dersom forholdet ikke er rettet etter at den misligholdende part skriftlig er gitt en frist på 30 dager til å rette forholdet, med varsel om at kundeavtalen vil bli hevet dersom forholdet ikke er rettet innen fristen.

Norsk Helsenett kan kreve erstattet ethvert dokumentert tap, som med rimelighet kan tilbakeføres til mislighold som kunden er ansvarlig for. Erstatning for indirekte tap kan bare kreves hvis kunden, eller noen denne er ansvarlig for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Kundens samlede erstatningsansvar i henhold til denne Kundeavtalen er oppad begrenset til kr 100 000,- pr. misligholdstilfelle.

Kunden kan kreve erstattet ethvert dokumentert tap som kan tilbakeføres til mislighold direkte forårsaket av Norsk Helsenett. Norsk Helsenett er ikke erstatningsansvarlig overfor kunden for mangelfulle ytelser som skyldes andre aktørers sikkerhetsbrudd, og/eller tiltak som er iverksatt pga. andre aktørers mislighold av sine forpliktelser overfor Norsk Helsenett.

Erstatning for indirekte tap og tap av data kan bare kreves hvis Norsk Helsenett, eller dennes underleverandører, har utvist grov uaktsomhet eller forsett. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, tap av avsnitt og krav fra tredjepart. Norsk Helsenetts samlede erstatningsansvar er oppad begrenset til kr 50 000,- pr. misligholdstilfelle.

Dersom det er nødvendig, av hensyn til sikkerhet eller tilgjengelighet i helsenettet, kan Norsk Helsenett stenge kundens tilgang til helsenettet. Ved stenging av kundens tilgang til helsenettet skal Norsk Helsenett, i så stor utstrekning som mulig, sørge for at kunden fremdeles har tilgang til sine interne system og data, dersom dette driftes via helsenettet.

11 Endringer

Norsk Helsenett kan ensidig endre kundeavtalen med 3 – tre - måneders skriftlig varsel. Dersom kunden ikke vil akseptere endringen, må kunden skriftlig og uten ugrunnet opphold meddele Norsk Helsenett om dette. Meddelelse om at kunden ikke vil akseptere endringer anses som en oppsigelse av kundeavtalen, og får virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft. Leveransen av enkelttjenester vil dog kunne fortsette iht. vilkårene for bestilling og leveranse av disse, se punkt 2.

Endringer som er varslet i henhold til dette punktet skal føres inn og inngå som en del av endringskatalogen, **bilag 4**.

12 Force majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør, eller i vesentlig grad vanskeliggjør oppfyllelse av plikter etter denne kundeavtale, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal den annen part varsles om dette uten ugrunnet opphold. De av den rammede parts forpliktelser som force majeure-situasjonen refererer seg til, suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Dersom det oppstår en force majeure-situasjon, skal partene så raskt som mulig ta kontakt for å diskutere situasjonen og alternative løsninger. Motparten kan i force majeure-situasjoner gå

fra Kundeavtalen dersom den rammede part samtykker, eller dersom situasjonen varer eller antas å ville vare lenger enn 30 dager regnet fra det tidspunktet situasjonen inntreffer.

13 Overdragelse

Kundeavtalen, eller rettigheter og forpliktelser etter denne, kan ikke overdras eller overføres uten etter den annen parts skriftlige forhåndssamtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

14 Tvister

Norsk lov skal ligges til grunn ved tolkning og utfylling av Kundeavtalen.

Tvister om inngåelsen, forståelsen eller gjennomføringen av denne Kundeavtalen skal forsøkes løst ved forhandling mellom partene. Dersom slike forhandlinger ikke har ført til en løsning innen 2 – to - måneder etter at skriftlig krav om forhandling er presentert, skal en slik tvist bli løst enten ved ordinær domstolsbehandling eller ved voldgift.

Tvister skal løses ved ordinær domstol når partene ikke er enige om at tvisten skal løses ved voldgift.

Partene er enige om at enhver tvist som skal føres for en ordinær domstol skal føres for Trondheim Tingrett. Partene er enige om at voldgift skal finne sted i Trondheim.

15 Varsler

Alle varsler eller krav som skal gis etter bestemmelsene i Kundeavtalen skal gis skriftlig til de personer og adresser som er fastsatt i Kundeavtalen.

16 Fullmakt

Norsk Helsenett skal fremme sikker og effektiv samhandling i helse- og omsorgssektoren, og gjennom dette støtte opp om målsettingen om et helhetlig pasientforløp. Ved å levere et landsdekkende kommunikasjonsnett og basis kommunikasjonstjenester knyttes alle norske sykehus og andre helseaktører sammen i et sikret elektronisk nettverk. Norsk Helsenett er eier og drifter dette helsenettet på vegne av sektoren.

For å sikre at dette bransjenettet får de nødvendige tjenester og utvikling, slik at ovennevnte målsettinger nås, er det nødvendig at Norsk Helsenett står som innkjøpsentral iht. lovgivningen om offentlige anskaffelser for alle de tjenester som skal etableres i helsenettet. Kunden gir, ved sin signering av denne Kundeavtale, Norsk Helsenett fullmakt til å inngå rammeavtaler for disse tjenestene som skal kunne benyttes av alle som er tilknyttet Norsk Helsenett.