

KUNDEAVTALE

1. OM AVTALEN

Helsenettet er en nasjonal infrastruktur med felles tjenester og felleskomponenter for utveksling av opplysninger med virksomheter i helse- og omsorgssektoren.

For å kunne ta i bruk Helsenettet må kunden akseptere vilkår for medlemskap i Helsenettet og deretter akseptere denne kundeavtalen. Kundeavtalen regulerer overordnede rettigheter og plikter mellom Norsk helsenett (heretter NHN) og kunden.

Kunden kan bestille de tjenester som NHN tilbyr. Bestillinger er ikke bindende for NHN før bestillingen er bekreftet. Beskrivelser av de tjenestene NHN tilbyr finnes på www.nhn.no.

2. AVTALENS VARIGHET

Kundeavtalen gjelder fra kundens aksept av kundeavtalen og løper inntil den sies opp skriftlig av en av partene.

Kunden kan si opp avtalen med minst én måneds skriftlig varsel til NHN, regnet fra første dag i påfølgende kalendermåned.

NHN kan, hvis kunden misligholder avtalen, eller det foreligger annen saklig grunn for oppsigelse, si opp avtalen med minst **tre måneders skriftlig varsel**, regnet fra første dag i påfølgende kalendermåned.

Ved bestilling av samband/linje kan det være fastsatt særskilt bindingstid. NHN vil i så fall informere kunden om dette.

3. PARTENES RETTIGHETER OG PLIKTER

3.1 KUNDENS PLIKTER

I henhold til forskrift om standarder og nasjonale e-helseløsninger av 01.07.15 nr 853 plikter kunden å sørge for å ha oppdatert informasjon om virksomhetens elektroniske adresser og annen relevant kontaktinformasjon i adresseregistret i Helsenettet. NHN har ikke ansvar for at de opplysninger som kunden har registrert er korrekte, eller for skader eller kostnader av noen art som følge av feil eller manglende opplysninger.

Kunden er selv ansvarlig for å gjennomføre sine nødvendige tester for å forsikre seg om at tjenesten er levert i henhold til avtale. Funksjonstester vil for eksempel være å sjekke at sambandet fungerer, at man kan sende og motta meldinger o.l.

Ved avtalens opphør skal kunden levere tilbake utstyr som tilhører NHN eller sambandsleverandør.

3.2 NHNS PLIKTER

A: KRAV TIL INFORMASJONSSIKKERHET

NHN plikter å tilby produkter og tjenester i samsvar med den til enhver tid gjeldende versjon av Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren (Normen), og på forespørsel gi innsyn i NHNs oppfyllelse av kravene i Normen.

NHN plikter å ivareta krav til informasjonssikkerhet i tråd med gjeldende lovgivning.

B: TAUSHETSPLIKT

NHN og alle NHN sine ansatte plikter å bevare taushet om alle forhold og all informasjon som NHN får kjennskap til gjennom avtaleforholdet.

Taushetsplikten gjelder også etter at avtalen er opphørt.

C: ØVRIGE PLIKTER

NHN plikter å varsle kunden ved hendelser som har betydning for sikkerheten i Helsenettet.

NHN skal gi kunden tilgang til Helsenettet og bestilte tjenester innen avtalt leveringstid. NHN skal bekrefte når tilgang til Helsenettet er etablert og de bestilte tjenester er klar til bruk.

NHNs plikter er begrenset til egen leveranse og berøres ikke av hendelser og forhold knyttet til kundens øvrige leverandører.

Nærmere beskrivelse av tilgjengelige tjenester finnes på www.nhn.no. Endringer i tjenestenes funksjonalitet vil bli varslet på www.nhn.no i god tid før endringen trer i kraft.

4. BETALINGS- OG FAKTURERINGSBESTEMMELSER

4.1 BETALING FOR MEDLEMSKAP I HELSENETTET OG NASJONALE E-HELSELØSNINGER MEDLEMSAVGIFT

Alle medlemmer av Helsenettet betaler for drift og forvaltning av Helsenettet og bruk av nasjonale e-helseløsninger i samsvar med det som er fastsatt i forskrift om standarder og nasjonale e-helseløsninger av 01.07.15 nr 853.

4.2 BETALING FOR TJENESTER

Som medlem av Helsenettet får Kunden i tillegg til nasjonale e-helseløsninger tilgang til ulike tjenester levert av NHN. I tillegg til betalingen for drift og forvaltning av Helsenettet skal kunden betale for etablering og bruk av betalingspliktige tjenester man velger å bestille. Hvilke tjenester dette er finnes på www.nhn.no.

Prisen(e) kommer frem i oversikt på www.nhn.no eller av tilbud og ordrebekreftelse gitt av NHN.

Prisendringer for tjenestene i pkt. 4.2 ut over endringer i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (KPI-totalindeks), kan bare finne sted én gang pr. kalenderår for hver tjeneste. NHN vil varsle endringene på www.nhn.no senest tre måneder før ikrafttreden.

4.3 FAKTURERING OG BETALING

Fakturering av tjenestene skjer forskuddsvis hvert kvartal. NHN tilbyr faktura på e-post og faktura i EHF-format.

4.4 BETALINGSFRIST

Fakturaer skal betales innen 30 dager fra fakturadato.

4.5 MANGLER ELLER FORSINKET BETALING

Ved manglende eller forsinket betaling belastes kunden morarente, i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100, om renter ved forsinket betaling. Eventuelle inkasso- og inndrivingskostnader belastes kunden. NHN har rett til å overdra fordringen til tredjepart.

4.6 MANGLER OG FEIL I FAKTURA

Dersom faktura eller bilag til faktura er feil eller mangelfull, plikter kunden å varsle så raskt som mulig. Dersom kunden har betalt for mye, skal NHN, uten å avvente påkrav fra kunden, refundere kunden det overskytende beløpet.

5. MISLIGHOLD OG SANKSJON

Det foreligger mislighold dersom partene ikke oppfyller sine plikter i henhold til denne avtalen.

Den part som vil påberope seg mislighold av kundeavtalen skal, uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget, varsle den annen part skriftlig om dette.

5.1 HEVING AV AVTALEN

Kundeavtalen kan heves dersom den annen part i vesentlig grad misligholder sine forpliktelser etter avtalen. Det regnes som 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 blir hevet dersom forholdet ikke er rettet innen fristen.

5.2 ERSTATNING

5.2.1 KUNDENS KRAV PÅ ERSTATNING

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra NHNs side, med mindre NHN godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes leverandøren.

Erstatning for indirekte tap og følgetap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er leverandørens ansvar under avtalen.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset oppad til kr 50 000,- pr. mislighold.

Har NHN, eller noen denne svarer for, utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

5.2.2 LEVERANDØRENS KRAV PÅ ERSTATNING

NHN kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes kunden.

Erstatning for indirekte tap og følgetap kan ikke kreves.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset oppad til kr 50 000,- pr. mislighold.

Har kunden, eller noen denne svarer for, utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

6. ENDRINGER I KUNDEAVTALEN

NHN kan ensidig endre kundeavtalen med tre måneders skriftlig varsel. Dersom kunden ikke vil akseptere endringen, må kunden skriftlig og uten ugrunnet opphold varsle NHN om dette. Slik meddelelse anses som oppsigelse av kundeavtalen, som får virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

7. FORCE MAJEURE

Ved ekstraordinære situasjoner som ligger utenfor avtalepartenes kontroll, og som umuliggjør, eller i vesentlig grad vanskeliggjør oppfyllelse av kundeavtalens forpliktelser, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal den annen part varsles om forholdet uten ugrunnet opphold. De av den rammede parts forpliktelser som force majeure-situasjonen refererer til, suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Dersom en force majeure-situasjon oppstår, 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 tidspunktet situasjonen inntreffer.

8. OVERDRAGELSE AV KUNDEAVTALEN

Kunden kan ikke overdra eller overføre kundeavtalen til andre uten etter NHNs samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

9. TVISTER

Norsk lov legges til grunn ved tolking av kundeavtalen.

Tvister om inngåelsen, forståelsen eller gjennomføringen av kundeavtalen skal forsøkes løst ved forhandling mellom partene. Fører ikke slik forhandling til en løsning innen to måneder etter at skriftlig krav om forhandling er fremsatt, løses tvisten ved ordinær domstolsbehandling eller ved voldgift. Tvister løses ved ordinær domstol når partene ikke er enige om at tvisten skal løses ved voldgift.

Partene er enige om at domstolsbehandling skal føres i NHNs vernetting.

10. AKSEPT AV AVTALE

Denne avtalen er akseptert av begge parter og arkivert på kundens side på www.nhn.no.

Det er kundens eget ansvar å påse at aksept av avtalen gis av den hos kunden som har myndighet til dette.