

Allmänna villkor för eTjänster

1. Inledning

Detta avtal avser eTjänster från CompuGroup Medical Sweden AB. CompuGroup Medical Sweden AB erbjuder Kunden en integrationslösning som innefattar förmedling av avtalade information/data samt konvertering av formatet enligt av parterna fastställda regler. Avtalet omfattar nyttjande av samtliga levererade eTjänster och den tillhörande dokumentationen och ingår i parternas huvudavtal. CompuGroup Medical Sweden AB levererar tjänsten i enlighet med huvudavtalet och dess bilagor.

2. Avtalets giltighetstid, förlängning och uppsägning

Giltighetstid, förlängning och uppsägning för eTjänsterna är de som anges i Huvudavtalet för Programvaran. För undvikande av missförstånd noteras att eTjänster kan sägas upp separat var och en för sig.

För det fall Kunden säger upp Huvudavtalet för Programvaran så sägs även detta avtal upp samtidigt, oavsett om Kunden har specificerat detta i uppsägningen eller inte, då dessa eTjänster inte kan levereras utan att Kundens Huvudavtal fortfarande är giltigt.

Uppsägning ska ske skriftligen.

3. Kundens ansvar och åtaganden

a) Kunden bär ansvaret för Kundens egen utrustning, programvara och data samt att hålla denna uppdaterad och underhållen enligt CGM:s vid var tid ställda tekniska krav för eTjänsten samt Kundens leverantörens rekommendationer och krav och för att e-Receipt-tjänsten ska fungera tillfredställande.

b) Kunden ansvarar för att säkerställa utplacerad utrustning och programvara från obehörig åtkomst och insyn och att inte skada, förvanska eller på annat sätt förändra förutsättningarna för funktionaliteten.

c) Det åligger Kunden att följa gällande lagar och förordningar samt att följa CGM:s och Kundens övriga kommunikationsparternas regler och policy.

d) Kunden ska lämna CGM tillgång till de lokaler, utrustning och programvara hos Kunden som är erforderlig för utförande av CGM:s åtaganden.

e) Kunden ska lämna de uppgifter till CGM som är nödvändiga för att CGM ska kunna genomföra sina åtaganden enligt avtalet.

f) Kunden ansvarar för att teckna separata avtal med samt erlagga avgifter till Apoteket och/eller eventuell andra avtalsparter för att eTjänsten ska fungera tillfredställande.

4. CGM:s ansvar och åtaganden

a) CGM ansvarar för att säkerställa plattformen och sin egen programvara och utrustning för CompuGroup Medical Swedens eTjänster genom att hantera plattformens infrastruktur, hårdvara, mjukvara, anslutningar och övervakning enligt CGM:s informationssäkerhetspolicy.

b) Åtaganden ska utföras med för ändamålet lämplig, kvalificerad och kompetent personal. Åtagandena ska utföras på ett fackmannamässigt sätt.

c) CGM ansvarar för att följa de krav, riktlinjer och regler som anges i CGM:s och Kundens informationssäkerhetspolicy.

d) CGM ansvarar ej för innehållet i information som levereras av Kunden eller annan part ej heller för kommunikationsstörning orsakat av störning på Internet, telenätet eller annat publikt eller privat nätverk utanför CGM:s kontroll.

e) CGM:s ansvar begränsas till eTjänsternas utsträckningsområde. Utsträckningsområdet täcker funktionen mellan "mottagarens avlämningspunkt" och "avsändarens avlämningspunkt". Med avlämningspunkt avses information som på verifierat sätt överlämnats till CompuGroup Medical Sweden AB från mottagarens eller avsändarens IT-system.

f) Utifrån ställda krav och rekommendationer garanterar CGM eTjänsternas tillgänglighet med 99.8% per 12 månader under avtalets löptid gällande programvara, hårdvara och infrastruktur under CGM:s kontroll. Det totala antalet oplanerade drifts-avbrott under perioden får högst vara 7 stycken. Ett servicefönster med prestandanedgång eller delvis avbrott hålls öppet mellan 06:00 och 08:00 första helgfria måndag var månad.

Det åligger Kunden att själv mäta och kontrollera att utlovad tillgänglighet levereras. CGM ger på Kundens uppmaning erforderligt stöd vid en granskning. CGM kan inte hållas ansvarig för driftstörning, prestandanedgång, servicefönster eller dylikt hos tjänsteleverantör eller annan part utanför CGM:s kontroll.

5. Granskning

Kunden har rätt att låta auktoriserad revisor eller annan av CGM godkänd person granska CGM:s hantering av Kundens material och data i syfte att kontrollera om CGM uppfyller överenskomna säkerhetskrav. CGM:s tillkommande kostnader i samband med granskning debiteras Kunden.

CGM förbehåller sig rätten att låta auktoriserad revisor eller annan av Kunden godkänd person granska att Kundens åtaganden uppfylls utifrån avtalet samt Kundens informationssäkerhetspolicy och säkerhetskrav.

6. Avhjälpande av fel eller brist

Kunden ska så snart misstanke om att ett fel i eTjänsten uppstått eller kommer att uppstå meddela CGM. Är eTjänsten behäftat med fel eller brist ska CGM utan oskäligt dröjsmål samt på egen bekostnad inleda avhjälpande av fel eller brist.

Om det efter avhjälpandet fastställs att fel eller brist inte föreligger eller att CGM inte kan hållas ansvarig för felet eller bristen, ska Kunden svara för den kostnad som uppkommit för CGM i detta avseende. Om CGM är ansvarig för felet eller bristen ska avhjälpandet ske på CGM:s bekostnad.

Kunden ska lämna CGM erforderligt tillträde för avhjälpande av fel eller brist. Vid avhjälpande av fel eller brist ska erforderlig hänsyn tas för att i skälig utsträckning undvika att produktionen störs hos Kunden.

7. Support

CGM är skyldig att lämna service under separat angivna tider. Service utförs via internet, via fjärrstyrning eller telefon via de av CGM anvisade kontaktkanalerna. Kunden kan göra felanmälan via telefon under gällande servicetider eller via internet dygnet runt.

Kunden ska minst en gång per arbetsdag kontrollera inkommande meddelanden till Kundens e-postadress angiven för eTjänst-support. Kunden ska vidare omedelbart rapportera fel

om svar (s.k. Aperatur) har kommit tillbaka vid förskrivning av e-recept.

Kunden ska höra av sig direkt till CGM för att erhålla Service och Support. Kunden ska dock innan Service eller Support kan erhållas först kontrollera att användaren har använt CGM J4 och eTjänsten på rätt sätt samt kontrollera att Kundens egen utrustning fungerar korrekt. Om dessa saker inte har kontrollerats har CGM rätt att debitera Kunden för utförd Service och Support.

8. Ansvarsbegränsning

CGM:s skadeståndsansvar är begränsat till direkt skada till ett sammanlagt belopp av 15 procent av årsavgiften för berörd tjänst i fråga. Part ansvarar, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, inte för något fall av utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra partens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man.

9. Informationssäkerhet, insynsskydd och sekretess

CGM garanterar att endast behörig personal som undertecknat sekretessavtal äger tillträde till utrustning och data. Hantering av säkerhetskopierat material, loggar och uttjänt utrustning följer CGM:s informationssäkerhetspolicy i de fall Kunden inte har specificerat denna hantering.

CGM tillser att man i sin verksamhet följer sekretesslagens (SFS 1980:100) regler och att samtliga anställda hos CGM samt eventuella underleverantörer har fått adekvat utbildning och information om sekretesslagstiftningen. CGM tillser att anställda och underleverantörer som kan komma i kontakt med personuppgifter och annan känslig information tecknar sekretessavtal med CGM.

10. Betalningsvillkor

Avgifter betalas årsvis, i förskott, enligt de priser som anges i CGM:s vid var tid gällande Prislista. Förfallodag infaller 30 dagar efter det att CGM avsänt faktura. Alla avgifter är angivna exklusive moms, andra skatter och pålagor.

10.1 Dröjsmålsränta

Vid dröjsmål med erläggande av betalning ska Kunden betala ränta på förfallet belopp med två (2) procentenheter per månad. Avgifter för bevakning inkasso och indrivning betalas av Kunden vid anfordran.

Är Kunden i dröjsmål med betalning och har CGM skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, får CGM avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten och/eller Tilläggstjänster, 30 dagar efter skriftlig underrättelse därom till Kunden med hänvisning till denna punkt. Vid fortsatt utebliven betalning med ytterligare 30 dagar har CGM rätt att häva Avtalet i sin helhet. Häver CGM Avtalet har CGM även rätt till skadestånd från Kunden.

10.2 Prisjustering

Prislistan ska årligen indexjusteras enligt svenskt Labour Cost Index (LCI) (preliminärt index för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsverksamhet") publicerat av Statistiska centralbyrån. Prisjusteringen ska ske under början av varje nytt kalenderår, oavsett när under året Avtalet har undertecknats.

Oaktat indexjusteringen har CGM rätt att under avtalstiden höja priserna om CGM:s kostnader för att distribuera den avtalade tjänsten ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighets beslut, nationella direktiv, ändrade skatter eller allmänna avgifter eller annan omständighet som medför att

CGM:s kostnad för att tillhandahålla tjänsten ökar. Prisjusteringen träder i kraft efter att en period motsvarande Kundens uppsägnings tid förflutit. Vid sådan prisjustering utöver indexuppräkning har Kunden rätt att med iakttagande av 1 månads uppsägningsperiod, säga upp avtalet.

11. Säkerhet i levererad lösning

CGM ansvarar för att mottagen information som förmedlas inom eTjänsterna är insyns- och förändringsskyddad enligt avtalet. CGM ansvarar för hanteringen av funktionsloggar för eTjänsterna. Det åligger Kunden att följa de krav och rekommendationer som anges i avtalet och dess bilagor.

12. Behandling av personuppgifter

Parterna ingår i samband med Avtalets ingående ett separat personuppgiftsbiträdesavtal som avser de personuppgifter som CGM behandlar såsom personuppgiftsbiträde enligt detta Avtal, som utgör Bilaga 1 till Huvudavtalet mellan parterna.

CGM behandlar, såsom personuppgiftsansvarig, personuppgifter i elektroniska register. Personuppgifterna som behandlas kan avse anställda eller konsulter hos Kunden avseende personuppgifter vid ingående av Avtalet om Tjänsten och Tilläggstjänster, när Kunden begär support, registrerar en Användare i Tjänsten, och/eller när Kunden aktiverar licenser samt i förekommande fall vid andra kontakter. Behandlingen av personuppgifterna sker huvudsakligen i administrativt syfte för att CGM ska kunna uppfylla CGM:s förpliktelser i enlighet med Avtalet samt med gällande lagstiftning. Personuppgifterna kan komma att lämnas ut till annat bolag inom CGM koncernen eller underleverantör som anlitas för att CGM ska kunna uppfylla avtalsförpliktelserna.

13. Upphovsrätt och ägande

CGM äger programvaror utplacerade hos kund eller tredje part samt äger upphovsrätt till anpassningar gjorda på dessa.

13.1 Rättsintrång

Part ansvarar för att partens programvara ej kränker annan upphovsrätt, patent eller annan immateriell rättighet.

14. Sekretess, affärs- eller yrkeshemlighet

Vardera parten förbinder sig att inte utan den andra partens medgivande till tredje man under avtalstiden eller under en tid av 3 år därefter utlämna uppgifter om den andra partens verksamhet som kan vara att betrakta som affärs- eller yrkeshemlighet. Som affärs- eller yrkeshemlighet ska alltid betraktas information som parten angivits vara konfidentiell. Sekretesskyldigheten gäller ej när part är skyldig enligt lag att lämna ut uppgifter.

15. Force majeure

Om part förhindras i sina avtalade åtaganden till följd av omständigheter som ligger utanför hans kontroll och som han inte skäligen kunnat räkna med vid avtalets träffande och vars följd han inte heller skäligen kunde ha undvikit, ska detta utgöra befrielsegrund från ersättning, påföljder, liksom betalning, så länge hindren kvarstår. Med force majeure menas, förutom brand, explosion, vattenskada, krig, blixtnedslag och liknande även avbrott relaterat till markförkastning, avgrävning eller annan skada på data- och teleinfrastruktur.

16. Tillägg eller ändringar

Överlåtelse av avtalet får inte ske utan den andra partens godkännande. CGM får dock utan Kundens medgivande överlåta

rätten att mottaga betalning enligt detta avtal. Ändring av avtalet ska ske skriftligen och ska för att vara gällande undertecknas av båda parter. Kunden har under pågående avtalsperiod, ej rätt att i sin helhet eller delvis avsluta, förändra eller lägga avtalet vilande.

17. Omförhandling

Omförhandling av avtalet kan påkallas då parterna är överens om att så ska ske eller av endera parten om förutsättningarna för avtalets fullgörande har påverkats på ett sätt som inte kunnat förutses vid avtalets tecknande.

18. Information och dataregister

Kunden medger att CGM och i förekommande fall dennes underleverantörer äger rätt att från CGM få information som berör avtalets efterlevnad. Kunden samtycker även till att uppgifter från avtalet förs in i CGM:s adressregistertjänst. Registrets ändamål är att ge stöd för elektronisk adressering mellan andra abonnenter av eTjänster. Det innehåller uppgifter om organisationsnamn, postadress, vårdspecialitet och abonnemangstyp.

19. Förtida upphörande

Vardera parten har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande;

- om andra parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom 30 dagar efter skriftlig anmodan, ställd till andra parten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller
- om motparten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inleder formell eller informell företagsrekonstruktion eller annars kan antas ha kommit på eller vara på väg mot obestånd.

Meddelande om förtida upphörande enligt ovan ska lämnas skriftligen enligt punkt 21.

20. Avveckling av samarbete

Vid Avtalets upphörande ska CGM, som Tilläggstjänst, när så är lämpligt eller nödvändigt med hänsyn till tvingande lag återlämna kopia av Kundens Data till Kunden eller till den Kunden anvisar, och de delar som finns elektroniskt ska, om Kunden så önskar och i skälig omfattning, överlämnas i elektroniskt format enligt Kundens instruktioner.

CGM ska även, som en Tilläggstjänst, i skälig omfattning assistera Kunden om Kunden själv ska tillhandahålla eller från annat av Kunden anvisat företag erhålla motsvarande tjänst om Tjänsten för att bidra till att en sådan överföring av tjänsten kan ske med så liten störning som möjligt för Kunden. CGM ska ha rätt till ersättning för sådant arbete eller investering som krävs enligt Prislistan.

På begäran av CGM ska Kunden tillse att all dokumentation och annat material som Kunden har fått ta del av avseende Tjänsten förstörs eller återlämnas till CGM. Kunden ska därefter på CGM:s begäran skriftligen bekräfta att Kunden inte har kvar någon dokumentation eller annat material avseende Tjänsten.

21. Meddelanden

Uppsägning ska ske genom bud eller rekommenderat brev till parternas kontaktperson till av parterna angivna nummer/adresser.

Andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller e-post till parternas kontaktperson till av parterna angivna nummer/adresser. Kunden är skyldig att alltid tillse att de epost-

adresser som angetts för eTjänst-support. Meddelandet ska anses ha kommit andra parten till hända

- Om avlämnat med bud; vid avlämnandet till mottagaren
- Om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
- Om avsänt som e-post; första arbetsdagen efter dagen för avsändandet

22. Ändring av Villkoren

Dessa Villkor gäller tills vidare.

CGM äger rätt att ändra Villkoren. Ändring ska aviseras senast tre månader i förväg. Kunden har vid villkorsändring som kan anses vara till stor nackdel för Kunden rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet, dock tidigast med verkan från sådan ändrings ikraftträdande. Kund anses ha accepterat ändringen om Kund inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

23. Överlåtelse

Avtalet får inte överlåtas utan den andra partens godkännande. CGM får dock utan Kundens medgivande överlåta rätten att motta betalning enligt Avtalet.

24. Tillämplig lag och tvistlösning

På Avtalet ska svensk materiell lag tillämpas.

Twister som uppstår i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm. Det förhållandet att skiljeförfarande inletts, pågår eller avslutats, vad som förekommer under skiljeförfarandet och innehållet i skiljedom eller annat beslut ska anses utgöra konfidentiell information. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

CGM har rätt att välja att väcka talan vid allmän domstol om tvisten mellan parterna avser förfallna fordringar vilka inte övergår ett belopp om tio (10) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). Avtalad domstol ska i dessa fall vara Stockholms tingsrätt.