



# Standard lisensbetingelser for Egde Health Gateway

Versjon 1.1

07.07.2022

Versjon	Dato	Endringer
1.0	20.05.2022	Versjon 1.0
1.1	01.07.2022	Versjon 1.1

## Innholdsfortegnelse

1	Avtalens omfang .....	2
2	Om Tjenesten .....	2
3	Tilgjengelighet og Tjenestenivåer.....	2
3.1	Tjenestenivå.....	3
3.2	Kundestøtte.....	3
4	Bruk av underleverandører .....	3
5	Pris og betalingsbetingelser .....	3
6	Personvern og databehandling .....	4
7	Eiendomsrett .....	4
8	Ansvar .....	4
9	Mislighold.....	5
10	Varighet og oppsigelse .....	5
11	Tvister.....	5
12	Konfidensialitet .....	5

## 1 Avtalens omfang

Denne avtalen gir avtalepart (Kunden) rett til bruk av Egde Health Gateway (Tjenesten) ved inngått skriftlig avtale om bruk av Tjenesten på de vilkårene som er beskrevet i tilbud eller skriftlig avtale inngått med Egde Consulting (Leverandøren) eller annen tilbyder med rett til å inngå avtale om bruk av Tjenesten på vegne av Leverandøren.

Avtalen trer i kraft ved skriftlig avtale om bruk av Tjenesten. Bruken av Tjenesten skal skje i henhold til de betingelsene som kommer frem av denne avtalen, inngåtte brukervilkår samt opplysninger oppgitt i tilbud eller avtale.

Tjenesten tilbys som et løpende abonnement med ikke-eksklusiv bruksrett til bruk av Tjenesten. Kunden erkjenner derfor at funksjonaliteten i Tjenesten kan endres. Tjenesten er ikke knyttet til noen bestemt versjon av den underliggende programvaren.

Avtalen gir Kunden og dens avtalte brukere og systemer rett til å bruke Tjenesten i den sammenheng som det er gjort avtale om å bruke Tjenesten. Dette inkluderer også brukere som bruker Tjenesten indirekte gjennom bruk av andre systemer og applikasjoner som er tilkoblet Tjenesten.

Perioden for denne avtalen er som angitt avtaleperiode i gjeldende avtaledokument. Bruken av Tjenesten skal ikke overføres til andre uten skriftlig avtale om dette med Leverandøren.

Bruken av Tjenesten skal til enhver tid skje etter denne avtalen eller som beskrevet i skriftlig inngått avtale.

## 2 Om Tjenesten

Tjenesten Egde Health Gateway er en samhandlings- og integrasjonstjeneste basert på HL7 FHIR. Denne tjenesten ivaretar sømløs dataflyt mellom påkoblede enheter, systemer og aktører. Integrasjons- og samhandlingstjenesten består av en FHIR Server og en FHIR Converter. En sentral FHIR server ivaretar behovet for lagring og eksponerer et FHIR REST API. FHIR Converter støtter konvertering mellom eksterne format og FHIR. Egde Health Gateway består av en effektiv hendelsesbuss basert på publish/subscribe paradigmet hvor alle data er på FHIR format. Samhandlingsløsningen har en arkitektur som er i tråd med anbefalt nasjonal målarkitektur for datadeling i helse- og omsorgssektoren og inkluderer kvalitetssikring av leverandører integret med Tjenesten.

## 3 Tilgjengelighet og Tjenestenivåer

Med mindre annet er uttrykkelig avtalt skriftlig mellom Leverandøren og Kunden, skal Leverandøren ikke holdes ansvarlig for å vurdere Kundens behov som gjelder plass, fasiliteter, datamaskin og overføringskapasitet eller bruksmulighetene for dette. Kunden er helt og holdent ansvarlig for de valg han gjør med hensyn til det ovennevnte.

Leverandøren er ikke ansvarlig eller erstatningspliktig for eventuell manglende ytelse ved Tjenester, eller for eventuell forringelse eller avvik av Tjenestene fra beskrivelsene og servicenivåene i tjenestebeskrivelsene eller for eventuell forsinkelse i leveringen av Tjenester.

Standard Tilgjengelighet og Tjenestenivå for Tjenesten er som følger:

## 3.1 Tjenestenivå

Tjenesten skal være tilgjengelig 99,5%, målt månedlig, unntatt planlagt vedlikehold. Leverandøren skal yte 24/7/365 systemovervåking med en operasjonell tilgjengelighet for Kundens navngitte kontaktperson spesifisert i avtale alle hverdager kl.08.00 til 16.00 norsk tid, med unntak av norske helligdager:

- E-post: [support@egde.no](mailto:support@egde.no)
- Telefon: 37 80 00 00

Kunden kan inngå en egen skriftlig SLA-avtale med Leverandøren ved behov og ønske om andre tjenestenivåer.

## 3.2 Kundestøtte

Leverandøren vil gi teknisk støtte til Kundens navngitte kontaktperson via e-post alle hverdager 08.00 til 16.00 norsk tid, med unntak av norske helligdager:

- E-post: [support@egde.no](mailto:support@egde.no)
- Telefon: 37 80 00 00

Alle feilmeldinger skal rapporteres skriftlig. Hvis feilsituasjonen er opplevet som kritisk, skal Kunden kontakte Leverandøren via telefon i tillegg til skriftlig. Kunden er forpliktet til å varsle Leverandøren umiddelbart hvis Kunden oppdager at en feil som er registrert av Kunden viser seg å ikke være en feil.

## 4 Bruk av underleverandører

Leverandøren har rett til å bruke underbehandlere i behandlingen av personopplysninger på vegne av abonnenten. Kunden aksepter Leverandørens bruk av følgende underbehandlere:

- V-hosting AS

Leverandøren skal, etter skriftlig avtale med sine underbehandlere, sørge for at enhver behandling av personopplysninger utført av en underbehandler er underlagt de samme forpliktelsene og begrensningene som de som er pålagt leverandøren i henhold til avsnitt 6 i denne avtalen.

## 5 Pris og betalingsbetingelser

Lisens for bruk av Tjenesten består av en kjøpspris ved etablering og et løpende abonnement som dekker bruk, teknisk forvaltning og drift av Tjenesten. Lisensen beregnes ut fra funksjonalitet, brukssituasjon, volum og driftsbetingelser. Prisen for etablering og løpende abonnement er angitt i relevant tilbud og/eller kontrakt. Med mindre annet er skriftlig avtalt, plikter Kunden å oppgi korrekt bruksbehov og tilkoblet tjenester og utstyr ved oppstart. Kunde skal videre melde ifra skriftlig om endringer i bruken og tilkoblet løsninger og utstyr i løpet av avtaleperioden. Leverandøren har mulighet til å ta ut anonymiserte rapporter på bruk av systemet for kvalitetssikring og oppdatering av lisensgrunnlaget iht. avtale med Kunde. Om annet ikke er avtalt faktureres kjøpsprisen ved avtaleinngåelse. Programvareabonnementet faktureres forskuddsvis for kommende avtaleperiode (12

måneder), første gang vil gjelde inneværende år. Programvareabonnementet løper fra det tidspunkt Kunden formelt aksepterer eller tar i bruk Tjenesten (det som inntreffer først).

Alle priser reguleres årlig ihht utviklingen i konsumprisindeksen som utarbeides av Statistisk Sentralbyrå.

## 6 Personvern og databehandling

Kunden er selv ansvarlig for at personopplysninger som behandles på Tjenesten behandles i henhold til gjeldende lovgivning. Dette reguleres gjennom databehandleravtaler med leverandører som har direkte eller indirekte tilgang til disse opplysningene, enten i forbindelse med leveranse eller drift av Tjenesten. Leverandøren vil kunne trenge tilgang til personopplysninger lagret på Kunden sin plattform, som et minimum i forbindelse med leveranse av direkte supporttjenester til Kunde iht egen avtale eller utøvelse av 3. linje teknisk støtte. Leverandøren sin behandling av personopplysninger som behandles av Tjenesten er regulert i egen databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør. Eventuell lagring av informasjon om Kunder i egne systemer skal være beskrevet i forbindelse med avtaleinngåelsen, samt senere informasjon om produkter og tjenester som er bestilt av Kunde. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelse av avtalen, herunder innbefattet fakturering og regnskapsføring. Leverandøren kan benytte Kunde-opplysninger med tanke på oppfølging av kundeforholdet og periodevise gjennomganger av Tjenesten. Leverandøren skal behandle alle data i samsvar med kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning.

## 7 Eiendomsrett

Kunden får en betalt og ikke-eksklusiv disposisjonsrett til Tjenesten med tilhørende dokumentasjon. Leverandøren har full rettslig og faktisk eiendoms- og råderett over alle deler av Tjenesten med unntak av Kundens egne data. Kunden har under ingen omstendigheter rett til videre salg eller distribusjon av Tjenesten, uten skriftlig samtykke fra Leverandøren. Tjenesten er omfattet av åndsverkslovens bestemmelser. Det er forbudt å kopiere, distribuere, leie ut, lease eller overføre programvaren til noen tredjepart. Det er forbudt å foreta endringer i, ta fra hverandre eller de-kompilere programvaren eller noen deler av denne. Felles utviklingsløp i samarbeid med Kunde medfører ingen form for overføring eller endring i de rettslige og faktiske rettigheter til Tjenesten, herunder kildekode, systemer, dokumentasjon eller immaterielle rettigheter for øvrig. Disse bestemmelsene fortsetter å gjelde også etter avtalens opphør, uansett opphørsgrunn.

## 8 Ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at systemet er oppdatert og at programvaren for øvrig fungerer som den skal inklusiv feilretting ved driftsproblematikk som skyldes feil på programvaren. Ved innmelding av feil i programvare er det krav til at feilen er isolert og kan reproduseres. Tilstrekkelig informasjon med konfigurasjon, logger og skjermbilder må legges ved slik at Leverandøren kan reprodusere feilen i eget testmiljø uten å trenge å logge seg på Kundens systemer, eller innhente ytterligere informasjon. Denne utredningen gjennomføres som et naturlig ledd i Leverandøren sin supporttjeneste, eller annen sertifisert av underleverandører.

Kunde er ansvarlig for å iverksette prosedyrer eller ytterligere tiltak som uavhengig av Leverandøren sin tjeneste sikrer ivaretagelse av liv, helse eller andre interesser. Kunden er alltid ansvarlig for at forsvarlige rutiner er på plass for å kunne håndtere eventuelle feilsituasjoner og nedetid på systemet.

Leverandøren er ikke ansvarlig for tap eller skade som følge av Kundens manglende overholdelse av dette ansvaret. Kunde er ansvarlig for at eventuelle feil som Kunden blir oppmerksom på så snart som mulig meldes inn til Leverandøren eller annen sertifisert leverandør av Leverandøren supporttjenester i henhold til gjeldende avtale. Leverandøren kan ikke stilles ansvarlig for feil forårsaket av uriktig bruk av systemet, feil i Kundens infrastruktur eller leveranser fra tredjeparts leverandører som Kunden benytter.

Leverandøren er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap eller skade som følge av Kundens manglende overholdelse av betingelser angitt i tilbud/kontrakt, betingelser angitt i denne avtalen eller andre forhold utenfor Leverandøren sin kontroll. Leverandøren fraskriver seg videre ethvert ansvar for følgefeil, dvs. direkte eller indirekte tap og skader. Leverandøren sitt ansvar er i alle tilfeller begrenset til betalt programvareabonnement siste 12 måneder.

## 9 Mislighold

Ved betalingsmislighold har Leverandøren rett til å midlertidig sperre tilgangen til Tjenesten med umiddelbar virkning og uten skriftlig varsel. En slik sperring reduserer ikke kunden sin forpliktelse til å betale full lisens for avtaleperioden.

## 10 Varighet og oppsigelse

Lisensbetingelser trer i kraft fra det tidspunkt Kunden formelt aksepterer eller tar i bruk Tjenesten (det som inntreffer først). Avtalen forlenges automatisk med ytterligere perioder på 12 måneder inntil den sies opp skriftlig i henhold til betingelser spesifisert i anskaffelseskontrakten. Minimum varslingsfrist er 3 måneder. Ved oppsigelse av avtalen har ikke Kunde krav på å få tilbakebetalt allerede innbetalt lisens.

Hvis abonnenten vesentlig bryter sine forpliktelser i henhold til denne avtalen, kan leverandøren si opp avtalen for brudd med umiddelbar virkning, inkludert abonnentens tilgang til Tjenesten.

## 11 Tvister

Avtalen er underlagt norsk lov. Tvister mellom partene skal søkes løst i minnelighet ved forhandlinger. Dersom det ikke lykkes å oppnå en enighet i løpet av en periode på 90 dager, har hver av partene rett til å bringe tvisten inn for rettslig behandling med Agder Tingrett som verneeting.

## 12 Konfidensialitet

Begge parter er enige om å holde vilkårene og betingelsene i avtalen fortrolige og ikke å informere noen tredjepart om innholdet med mindre det er pålagt å gjøre det ved lov eller forskrift, eller hvis gjensidig avtalt skriftlig mellom partene.