



## | **Reglering av skada**



## Innehåll

1. Inledning.....	3
2. Servicenivåer .....	3
3. Ansvarsbegränsning.....	4
4. Force Majeure .....	5



## 1. Inledning

1.1 Detta dokument, Reglering av skada ("Reglering av skada"), utgör en integrerad del av Avtalet och Agentavtalet. Det består av kompletterande regleringar gällande för Inera, Kunden och Agenten.

## 2. Servicenivåer

- 2.1 I den mån det finns Servicenivåer för Tjänsten, anges detta i Avtalet respektive Agentavtalet.
- 2.2 För den händelse fel föreligger i Tjänsten, vilket eller vilka Inera, Kunden eller Agenten ansvarar för och som inte omfattas av Servicenivåer, åtar sig Inera, Kunden och Agenten att med den skyndsamhet omständigheterna kräver med hänsyn till felets art och omständigheterna i övrigt att på egen bekostnad avhjälpa felet.
- 2.3 Inera är inte ansvarig för bristande uppfyllelse av avtalade krav om bristen direkt eller indirekt orsakas av:
- Kunden respektive Agenten eller dennes kunder eller omständighet för vilken Kunden respektive Agenten eller dennes kunder ansvarar;
  - avbrott i kommunikationstjänst, t ex telenät, Internet-förbindelse eller annan motsvarande tjänst eller utrustning;
  - planerade avbrott i Tjänsten med anledning av underhåll och service av Tjänsten; eller
  - omständighet som Inera inte skäligen kunnat undvika, innefattande men inte begränsat till, force majeure omständighet enligt kapitel 4 nedan (Force majeure) och andra utifrån kommande angrepp.
- 2.4 Ineras ansvar enligt kapitel 2 gäller endast under förutsättning att:
- Kunden respektive Agenten till Inera skriftligen anmäler felet i Tjänsten snarast möjligast efter det att Kunden respektive Agenten upptäckt felet; och
  - Kunden respektive Agenten tillhandahåller Inera den information som är nödvändig för Ineras analys av felet.
- 2.5 Vid fel som har väsentlig påverkan på Kundens respektive Agentens verksamhet, har Kunden respektive Agenten rätt till skäligt avdrag på ersättningen avseende Tjänsten under den tidsperiod som Kunden respektive Agenten inte har tillgång till den avtalade Tjänsten. Utöver nämnda avdrag, äger inte Kunden respektive Agenten rätt till någon ersättning med anledning av fel i Tjänsten.
- 2.6 Kunden respektive Agenten ska till Inera, inom trettio (30) dagar från den tidpunkt då Kunden respektive Agenten upptäckt eller bort ha upptäckt skadan, dock senast sex (6) månader efter skadans uppkomst, skriftligen framställa sitt anspråk på ersättning enligt punkt 2.5 ovan. Om inte detta görs, förlorar Kunden respektive Agenten sin rätt till ersättning.
- 2.7 Kapitel 2 utgör Ineras enda ansvar med anledning av fel och dröjsmål i Tjänsten.



### 3. Ansvarsbegränsning

- 3.1 Ineras skadeståndsansvar omfattar endast ersättning för direkt skada. Inera ansvarar inte för produktionsbortfall, utebliven vinst eller annan allmän förmögenhetsskada eller indirekt skada av annat slag (inklusive men inte begränsat till förlust av data).
- 3.2 Ineras sammanlagda och totala ansvar per Tjänst per tolv månadersperiod under Avtalet respektive Agentavtalet, räknat från Avtalets respektive Agentavtalets ikraftträdande, avseende en eller flera händelser (oavsett om dessa har samband med varandra eller inte), ska inte i något fall överstiga tjugofem (25) procent av den totala ersättning Kunden respektive Agenten erlagt för den aktuella Tjänsten under Kundavtal 1 respektive Abonnemanget, för aktuell tolv månadersperiod.
- 3.3 Kunden respektive Agenten äger inte rätt till någon ersättning, varken för direkta eller indirekta skador, för skada som uppstått till följd av t.ex. felaktiga instruktioner från Kunden respektive Agenten, missförstånd eller andra händelser där det inte är fråga om vårdslöshet från Inera.
- 3.4 Inera ansvarar inte för Kundens respektive Agentens eller dennes kunders användning av Tjänsten och således inte för eventuella medicinska bedömningar som görs med stöd av Tjänsten. Inera ansvarar inte heller för eventuellt medicinskt ansvar, för dokumentation eller arkivering som åligger Kunden respektive Agenten enligt lag eller andra motsvarande skyldigheter som åvilar Kunden respektive Agenten inom ramen för vårdgivaransvaret.
- 3.5 Om Tjänsten tillhandahålls Kunden via Agent, enligt Avtalet och Agentavtalet, äger Kunden inte rätt att rikta krav gentemot Inera om sådana krav hänförs till (i) Agentens åtaganden enligt avtal mellan Kunden och Agenten; respektive (ii) Ineras åtaganden enligt Avtalet i den mån uppfyllandet därav är beroende av Agenten.
- 3.6 Om Agenten tillhandahåller Tjänsten till Kunden, enligt Agentavtalet samt enligt avtal mellan Kunden och Agenten, äger Agenten inte rätt att rikta krav gentemot Inera om sådana krav hänförs till (i) Kundens åtaganden enligt Avtalet (ii) Kundens åtagande enligt avtal mellan Kunden och Agenten; respektive (iii) Ineras åtaganden enligt Avtalet i den mån uppfyllandet därav är beroende av Kunden.
- 3.7 Inera ansvarar inte för konsekvenser av fel på ledningar i telenät, Internet-förbindelser, servrar eller annan utrustning som tillhandahålls av tredje part.
- 3.8 Anspråk på ersättning ska – för att kunna göras gällande - framställas skriftligen av Kunden respektive Agenten inom trettio (30) dagar från den tidpunkt Kunden respektive Agenten fick kännedom om skadan, dock senast sex (6) månader från skadans uppkomst. I händelse av att ett skadefall aktualiseras ska Inera och Kunden respektive Inera och Agenten aktivt medverka till att begränsa skadan. Ineras ansvar till följd av fel, brist, dröjsmål eller annan skada är begränsat till vad som föreskrivs i kapitel 3.
- 3.9 Kundens ansvar omfattar bl.a., men inte uteslutande, skada orsakad av Kunden på Ineras tekniska infrastruktur och krav gentemot Inera från aktör ansluten till Nationella infrastrukturen, vilket är hänförbart till Kundens agerande i strid med detta Avtal.
- 3.10 Begränsningarna av ansvar enligt Avtalet respektive Agentavtalet gäller inte vid ersättningsskyldighet eller för skada som vållats uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet



- 3.11 Ansvarsregleringar och ansvarsbegränsningar i Avtalet respektive Agentavtalet ska inte äga tillämpning på behandling av personuppgifter. Ineras och Kundens respektive Ineras och Agentens ansvar i denna del, inklusive ansvar för sanktionsavgifter och böter, regleras uteslutande enligt tillämplig dataskyddslagstiftning (inklusive men inte begränsat till Dataskyddsförordningen GDPR).
- 3.12 Kostnader som uppstår i samband med överträdelse av tillämplig dataskyddslagstiftning, men som inte utgör skada, t ex kostnader för att informera de registrerade vid en incident och ersättning till legala ombud, ska slutligen bäras av den av Inera eller Kunden respektive Inera eller Agenten vilken har gjort överträdelsen, utan beaktande av några ansvarsbegränsningar.
- 3.13 I den mån skadan omfattas av Ineras försäkring och Inera i det aktuella fallet är berättigad till ersättning från sitt försäkringsbolag utöver beloppen i punkt 3.2, är Ineras ansvar istället begränsat till utfallande försäkringsbelopp.

## 4. Force Majeure

- 4.1 Om fullgörande av något av Ineras eller Kundens respektive Ineras eller Agentens åtaganden enligt Avtalet respektive Agentavtalet förhindras eller avsevärt försvåras av omständigheter som Inera eller Kunden respektive Inera eller Agenten inte kunnat råda över, såsom lagbud, arbetskonflikt, mobilisering eller militärinkallelser av större omfattning, myndighetsbestämmelser, inskränkningar ifråga om drivkraft, varor och energi eller fel eller försening i leveranser från Tredjepartsleverantör på grund av omständigheter som här angetts, ska detta utgöra befrielsegrund som medför tidsförskjutning och befrielse från påföljder, förutsatt att den av Inera och Kunden respektive den av Inera och Agenten som inte kan fullgöra genast meddelat sin motpart i Avtalet respektive Agentavtalet därom. Om Avtalets respektive Agentavtalets fullgörande förhindras mer än sex (6) månader äger Inera och Kunden respektive Inera och Agenten rätt att säga upp Avtalet och/eller Abonnemanget respektive Agentavtalet och/eller enskilda tillgängliggörande.
-