



| Allmänna villkor



Innehåll

Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor)	3
1. Bakgrund och definitioner	3
2. Kundens förpliktelser och ansvar	4
3. Agentens förpliktelser och ansvar	5
4. Ineras förpliktelser och ansvar	6
5. Indirekt anslutna vårdgivare	7
6. Användning av tjänsten	7
7. Informationssäkerhet	8
8. Personuppgiftsansvar	8
9. Ändringar och tillägg	9
10. Pris- och betalningsvillkor	9
11. Service och underhåll	10
12. Revision	10
13. Immateriella rättigheter	11
14. Kundens data	12
15. Rättighetsklarering	12
16. Sekretess	12
17. Förtida uppsägning	13
18. Avveckling	13
19. Överlåtelse av Avtalet	13
20. Meddelanden	14
21. Tvister	14



Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor)

1. Bakgrund och definitioner

- 1.1 Dessa Allmänna villkor (Ineras allmänna villkor) ("Allmänna villkor") ska tillämpas på Inera AB:s ("Inera") tillhandahållande av Tjänsterna. Tjänsterna kan tillhandahållas (i) direkt till Kunden enligt avtal mellan Inera och Kunden eller (ii) via Agent enligt avtal mellan Inera och Agenten samt mellan Inera och Kunden. Dessa Allmänna villkor ska tillämpas både i de fall då tillhandahållandet sker direkt till Kunden respektive via Agent.
- 1.2 Avtalets och Agentavtalets information samt hänvisningar till information - t.ex. i form av policys, riktlinjer, anvisningar, instruktioner, stadganden och rutiner - på www.inera.se och/eller andra webbplatser som www.inera.se hänvisar vidare till, avser vid var tid gällande sådan information. Ineras ändringar i Allmänna villkor, inklusive information enligt första meningen, ska göras i enlighet med vad stadgas i Allmänna villkor, punkt 9.1.
- 1.3 "Abonnemanget" avser den beställning Kunder gör av Ineras Tjänst inom ramen för Kundavtal 2. För mer information om Abonnemanget, se www.inera.se.
- 1.4 "Agent" avser aktör vars IT-system är anslutet till Ineras tekniska infrastruktur och sedermera Tjänsten och till vilken Inera tillhandahåller Tjänsten i syfte att Agenten i nästa led ska tillgängliggöra Tjänsten åt Kunden. Agenten har ingått avtal med Inera avseende sådant tillhandhållande och tillgängliggörande.
- 1.5 "Agentavtalet" avser det avtal som tecknats mellan Inera och Agenten i syfte att reglera Agentens anslutning till Ineras tekniska infrastruktur, Ineras tillhandahållande samt Agentens tillgängliggörande av en eller flera Tjänster åt Slutkund.
- 1.6 "Avtalet" avser såväl Kundavtal 1 som Kundavtal 2.
- 1.7 "Ineras tekniska infrastruktur" avser Ineras IT-system med vilka Kunden respektive Agenten integrerar sina IT-system för att de Tjänster Inera erbjuder ska fungera. Nationella tjänsteplattformen utgör en del av Ineras tekniska infrastruktur.
- 1.8 "Kundavtal 1" avser Ineras kundavtal inom ramen för Ineras befintliga avtalsstruktur. Det tecknas per tjänst och består bl.a. av Bilaga 1 - Specifikation av tjänsten [den enskilda tjänsten], vilken reglerar de specifika förutsättningarna för Tjänstens användning. För mer information om Kundavtal 1, se www.inera.se.
- 1.9 "Kundavtal 2" avser Ineras kundavtal vilket omfattar alla Tjänster. Det tecknas en (1) gång och består bl.a. av delregleringar gemensamma för flera Tjänster samt av [Tjänsten] - Beskrivning och tjänstespecifika villkor som utgör en unik reglering av de specifika förutsättningarna för Tjänstens användning. För mer information om Kundavtal 2, se www.inera.se.
- 1.10 "Kunden" avser sådan användare av Tjänsten som tecknat Avtalet med Inera avseende nyttjande av Tjänsten. Kunden benämns "Slutkunden" i Agentavtalet.



- 1.11 "Kundens data" avser all data och information som Agenten och Kunden av Tjänsten tillgängliggjort och som hanteras inom ramen för Tjänsten.
- 1.12 "Nationella infrastrukturen" avser den tekniska infrastruktur som möjliggör och förenklar digital samverkan på nationell nivå inom området vård och omsorg. Ineras tekniska infrastruktur utgör en del av Nationella infrastrukturen.
- 1.13 "Nationella tjänsteplattformen" avser Ineras tekniska integrationsnav, via vilket s.k. tjänsteproducenter och tjänstekonsumenter inom Nationella infrastrukturen utbyter information (se ytterligare information på www.inera.se).
- 1.14 "Ineras personuppgiftsbiträdesavtal (Ineras PuB-avtal)" avser det avtalsdokument vilket reglerar åtaganden gällande behandling av personuppgifter samt fullmaktshantering.
- 1.15 "Tjänsten" avser den eller de tjänster som Inera ska tillhandahålla Kunden respektive Agenten enligt Avtalet respektive Agentavtalet. Tjänsten benämns "Tjänsten/Tjänsterna" i Agentavtalet.
- 1.16 "Tredjepartsleverantör" avser av Inera anlita extern leverantör av tjänster eller programprodukter inom ramen för Tjänsten.

2. Kundens förpliktelser och ansvar

- 2.1 Kunden åtar sig vid anslutning till respektive nyttjande av Tjänsten att:
 - i. använda programvara och utrustning för Tjänsten i enlighet med vad anges på www.inera.se eller i övrigt skriftligen har anvisats av Inera;
 - ii. inte göra några ändringar i Tjänsten;
 - iii. ansvara för anslutning till Ineras tekniska infrastruktur och följa Ineras regelverk och anvisningar för anslutning till Tjänsten;
 - iv. i enlighet med Ineras regelverk, anmäla och testa förändringar i sin anslutning till Inera;
 - v. tillse att Kundens data är i överenskommet format;
 - vi. tillse att Kunden har erforderligt skydd mot skadlig kod;
 - vii. inom skälig tid lämna sådan information och/eller dokumentation med anledning av Tjänsten som Inera särskilt efterfrågar; dock med undantag av uppgifter som omfattas av lagstadgad sekretess och som inte får utlämnas;
 - viii. bistå såväl Inera som Ineras andra anslutna kunder med de uppgifter som krävs för Ineras och andra anslutna kunders skyldigheter enligt lag; t ex Dataskyddsförordningen (GDPR); och
 - ix. ansvara för att dess organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner.
- 2.2 Inloggningsuppgifter och andra anvisningar som tillhandahålls Kunden av Inera ska förvaras av Kunden på ett betryggande sätt. Kunden ansvarar för att



- inloggningsuppgifter och andra anvisningar endast tillgängliggörs för behöriga användare samt att användare som inte längre är behöriga avregistreras som användare.
- 2.3 Kunden ska så snart det är möjligt skriftligen underrätta Inera om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för Ineras fullgörande av Avtalet.
- 2.4 När Kunden anlitar Agent för att ansluta till och använda Tjänsten åtar sig Kunden att i skriftligt avtal med Agenten stadga att Agenten ska, i motsvarande mån Kunden vid en direktanslutning till Inera själv hade utfört uppgifterna, säkerställa att
- i. Kunden använder programvara och utrustning för Tjänsten enligt vad anges på www.inera.se eller i övrigt skriftligen har anvisats av Inera;
 - ii. Kunden inte gör några ändringar i Tjänsten;
 - iii. Kundens anslutning till Agenten följer Ineras regelverk och anvisningar för anslutning till Tjänsten;
 - iv. Kunden till Agenten, i enlighet med Ineras regelverk, anmäler och testar förändringar i sin anslutning till Agenten;
 - v. Kundens data är i överenskommet format;
 - vi. Kunden har erforderligt skydd mot skadlig kod;
 - vii. Kunden inom skälig tid lämnar sådan information och/eller dokumentation, med anledning av Tjänsten, som Inera särskilt efterfrågar; dock med undantag av uppgifter som omfattas av lagstadgad sekretess och som inte får utlämnas;
 - viii. Kunden bistår såväl Inera som Ineras andra anslutna kunder med de uppgifter som krävs för Ineras och andra anslutna kunders skyldigheter enligt lag; t ex Dataskyddsförordningen (GDPR).
 - ix. Kundens organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner.
 - x. Kunden så snart det är möjligt skriftligen underrättar Inera om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för Ineras fullgörande av Avtalet.
- 2.5 I de fall Kunden anlitar Agent för anslutning till respektive användning av Tjänsten, åtar sig Kunden att upplysa Inera om Agenten brister i sin uppfyllelse av sitt uppdrag enligt Allmänna villkor, punkt 2.4.

3. Agentens förpliktelser och ansvar

- 3.1 Agenten åtar sig vid anslutning till respektive användning av Tjänsten att:
- i. ansvara för att Agenten använder sådan programvara och utrustning för Tjänsten i enlighet med vad anges på www.inera.se eller i övrigt skriftligen har anvisats av Inera;
 - ii. inte göra några ändringar i Tjänsten;
 - iii. ansvara för anslutning till Ineras tekniska infrastruktur och följa Ineras regelverk och anvisningar för anslutning till Tjänsten;



- iv. i enlighet med Ineras regelverk, anmäla och testa förändringar i sin anslutning till Inera och sina kunders anslutning till Agenten;
 - v. tillse att Kundens data är i överenskommet format;
 - vi. tillse att Agenten har erforderligt skydd mot skadlig kod;
 - vii. inom skälig tid lämna sådan information och/eller dokumentation med anledning av Tjänsten som Inera särskilt efterfrågar; dock med undantag av uppgifter som omfattas av lagstadgad sekretess och som inte får utlämnas;
 - viii. bistå såväl Inera som Ineras andra anslutna kunder med de uppgifter som krävs för Ineras och andra anslutna kunders skyldigheter enligt lag; t ex Dataskyddsförordningen (GDPR);
 - ix. tillse att Agentens organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner.
- 3.2 Inloggningsuppgifter och andra anvisningar som tillhandahålls Agenten av Inera ska förvaras av Agenten på ett betryggande sätt. Agenten ansvarar för att inloggningsuppgifter och andra anvisningar endast tillgängliggörs för behöriga användare samt att användare som inte längre är behöriga avregistreras som användare.
- 3.3 Agenten ska så snart det är möjligt skriftligen underrätta Inera om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för Ineras fullgörande av Agentavtalet

4. Ineras förpliktelser och ansvar

- 4.1 Inera åtar sig att följa vid var tid gällande tjänstekontrakt.
- 4.2 Inera äger rätt att anlita Tredjepartsleverantörer för fullgörande av Ineras åtaganden enligt Avtalet respektive Agentavtalet. Innebär sådant fullgörande behandling av personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig får Tredjepartsleverantör endast anlitas under förutsättning att Tredjepartsleverantören uppfyller kraven i Dataskyddsförordningen (GDPR) samt att personuppgiftsbiträdesavtal tecknats mellan Tredjepartsleverantören och Inera. Inera ansvarar för utförandet av de avtalsförpliktelser som utförs av Tredjepartsleverantörer såsom om de hade utförts av Inera själv.
- 4.3 I den mån programvara eller annan immateriell rättighet tillhörande Tredjepartsleverantör ingår i Tjänsten, ska aktuell Tredjepartsleverantörs villkor gälla för licens och nyttjande, felrättning samt immateriella rättigheter i stället för vad som anges i Avtalet respektive Agentavtalet (inklusive dessa Allmänna villkor; t ex punkterna 13.2-13.5), förutom vad gäller ansvar (varvid inte heller dokumentet "Reglering av Skada" ska tillämpas). Ineras ansvar för fel och brister (inklusive immaterialrättsligt intrång) i programvara eller annan immateriell rättighet tillhörande Tredjepartsleverantör är – gentemot samtliga Kunder och Agenter avseende Tjänsten – totalt begränsat till ett sådant belopp som Inera har rätt att erhålla från Tredjepartsleverantören med anledning av felet/bristen och ska i förekommande fall fördelas mellan Inera, Kunder och Agenter. I händelse av fel eller immaterialrättsligt intrång i programvara eller annan immateriell rättighet som tillhör Tredjepartsleverantör, ska Inera anmäla felet till Tredjepartsleverantören och göra skäliga



ansträngningar för att Kunden ska få motsvarande funktionalitet som omfattas av programvaran och/eller den immateriella rättigheten.

- 4.4 Inera förbinder sig – såvitt avser Tjänsten – att bistå Kunden med de uppgifter som krävs för Kundens och andra anslutna kunders skyldigheter enligt lag; t ex enligt Dataskyddsförordningen (GDPR).
- 4.5 Om Kunden brister i ett eller flera åtaganden enligt Avtalet, äger Inera rätt att vidta skäliga åtgärder för att bringa Kunden att åter uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.
- 4.6 Om Agenten brister i ett eller flera åtaganden enligt Agentavtalet alternativt brister i ett eller flera åtaganden enligt Kundens skriftliga avtal med Agenten, äger Inera rätt att vidta skäliga åtgärder för att bringa Agenten att åter uppfylla sina åtaganden. Allmänna instruktioner för centrala tjänster

5. Indirekt anslutna vårdgivare

- 5.1 När Tjänsten tillhandahålls Kunden via en Agent äger Kunden inte rätt att indirekta ansluta andra vårdgivare.
- 5.2 Om Kunden är ett landsting, en region, en kommun eller ett statligt organ och Tjänsten tillhandahålls direkt till Kunden enligt avtal mellan Inera och Kunden, d.v.s. inte via Agent, äger Kunden rätt att via sin anslutning till Tjänsten indirekt ansluta andra vårdgivare. Om Kunden har en indirekt ansluten vårdgivare ska Kunden:
 - i. informera Inera om vilka vårdgivare som via Kunden är indirekt anslutna till Tjänsten samt informera Inera vid varje förändring avseende indirekt anslutna vårdgivare.
 - ii. om Tjänsten hanterar personuppgifter, teckna Ineras Personuppgiftsbiträdesavtal 2 med den indirekt anslutna vårdgivaren.
 - iii. teckna avtal med den indirekt anslutna vårdgivaren avseende nyttjande av Tjänsten. Bestämmelserna i sådant avtal ska, i tillämpliga delar, innehålla bestämmelserna i Kundavtal 1 och/eller Kundavtal 2 inklusive dess bilagor.
 - iv. teckna avtal med den indirekt anslutna vårdgivaren om att denne inte har rätt att indirekt ansluta andra vårdgivare.
 - v. teckna avtal med den indirekt anslutna vårdgivaren om att denne ska informera Inera om vid vilken tidpunkt uppdraget, för vilket den av Kunden indirekt anslutits till Tjänsten, upphör.

6. Användning av tjänsten

- 6.1 Kunden får endast använda Tjänsten för avsett ändamål och i enlighet med Ineras anvisningar.
- 6.2 Agenten får endast ansluta sig till och använda Tjänsten i syfte att tillhandahålla Tjänsten åt Kunden. I övrigt ska användning ske i enlighet med Ineras anvisningar.



- 6.3 Agenten ska tillse att Kunden endast använder Tjänsten för avsett ändamål och i enlighet med Ineras anvisningar.
- 6.4 Vid brott mot punkt 6.1, 6.2 respektive 6.3, ska rättelse vidtas utan oskäligt dröjsmål beräknat från det tidigare av: (i) Ineras anmodan härom; och (ii) den tidpunkt då Kunden respektive Agenten själv upptäckt sådan brist. Vidtas inte sådan rättelse har Inera rätt att stänga av Kunden respektive Agenten från användning av Tjänsten intill dess rättelse har vidtagits. Kunden respektive Agenten har inte rätt till återbetalning av erlagda avgifter för Tjänsten under den period användningen av Tjänsten är avstängd.

7. Informationssäkerhet

- 7.1 Inera ansvarar för att ha rutiner inom följande områden:
 - i. ledningssystem för informationssäkerhet;
 - ii. rutiner för arkivering och långtidshantering av dokument och gallring;
 - iii. certifieringsprocess för anslutning av konsumerande system till Ineras tekniska infrastruktur;
 - iv. anslutningsrutin för kvalitetssäkring av informationsproducerande källsystems anslutning till Ineras tekniska infrastruktur.

8. Personuppgiftsansvar

- 8.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för Tjänsten.
- 8.2 Inera behandlar personuppgifter i Tjänsten på uppdrag av Kunden. Inera är därmed personuppgiftsbiträde till Kunden.
- 8.3 I samband med Agentens anslutning till Tjänsten enligt Agentavtalet behandlar även Agenten personuppgifter på uppdrag av Kunden. Agenten är därmed personuppgiftsbiträde till Kunden.
- 8.4 Inera och Kunden har tecknat Ineras PuB-avtal 1. Ineras PuB-avtal 1 ger bl.a. rätt för Inera att teckna personuppgiftsbiträdesavtal med de av Ineras underleverantörer som behandlar personuppgifter för Kundens räkning.
- 8.5 Kunden ger Inera i uppdrag att enligt Ineras PuB-avtal 1 behandla personuppgifter för Kundens räkning i den mån det är nödvändigt för att Inera ska kunna uppfylla sina åtaganden och tillvarata sina rättigheter enligt Avtalet.
- 8.6 Inera har ett dataskyddsbud vars uppgift är att tillse att personuppgifter behandlas i enlighet med gällande lagstiftning, såsom Dataskyddsförordningen (GDPR).



9. Ändringar och tillägg

- 9.1 Inera äger rätt att ändra innehållet i Avtalet (inklusive dess bilagor) och Tjänsten genom att meddela detta på www.inera.se. Vid väsentlig ändring av innehållet i Tjänsten eller väsentlig ändring av Avtalet (inklusive ändring av pris), ska Inera skriftligen, till den angivna kontaktpersonen för avtalet och på www.inera.se, underrätta Kunden respektive Agenten. Underrättelse ska ske inom skälig tid beroende på ändringens karaktär och påverkan på Kundens respektive Agentens system (varvid minst tre (3) månader före det att ändringen träder i kraft utgör skälig tid beträffande justering av avtalsvillkor och ändring av pris).
- 9.2 I de fall där Kunden respektive Agenten inte godkänner en ändring ska Kunden respektive Agenten skriftligen underrätta Inera inom trettio (30) dagar från aviseringen. Inera äger då rätt att säga upp Kundavtal 1 respektive Abonnemanget till upphörande sextio (60) dagar efter mottagandet av sådan avisering.
- 9.3 Om inget annat särskilt överenskommits mellan Inera och Kunden respektive Inera och Agenten ska utveckling, ändringar och eventuella tillägg i Kundens respektive Agentens och dennes Kundens system och/eller applikationer bekostas av Kunden respektive Agenten även om de föranleds av utveckling och ändring av Tjänsten.

10. Pris- och betalningsvillkor

- 10.1 Ersättning för Tjänsten utgår i enlighet med vad som anges i Avtalet respektive Agentavtalet.
- 10.2 Om inget annat anges i Avtalet respektive Agentavtalet ska betalning ske i enlighet med vad som framgår av Ineras betalningsvillkor som finns tillgängliga på www.inera.se. Om sådana villkor saknas ska betalning ske senast trettio (30) dagar efter respektive fakturas datum.
- 10.3 Avgifterna i Avtalet respektive Agentavtalet är angivna i SEK och exklusive mervärdesskatt, skatter och andra avgifter.
- 10.4 Om det under avtalstiden genomförs lagändringar, myndighetsbeslut, beslut om ändring eller införande av skatter eller offentliga avgifter, eller om offentlig rättstillämpning i övrigt påverkar leveransen av Tjänsten, äger Inera rätt att efter att ha aviserat Kunden respektive Agenten enligt kapitel 9 höja avgiften för Tjänsten i syfte att täcka Ineras ökade kostnader.
- 10.5 Om Inera förorsakats merarbete eller merkostnad på grund av omständighet som Kunden ansvarar för, har Inera rätt till ersättning från Kunden för sådana kostnader enligt Ineras prislista. Om Inera förorsakats merarbete eller merkostnad på grund av omständighet som Agenten ansvarar för, har Inera rätt till ersättning från Agenten för sådana kostnader enligt Ineras prislista.
- 10.6 Om prisuppgift saknas för tjänst äger Inera rätt att ta ut skälig ersättning.



11. Service och underhåll

- 11.1 För det fall inget annat särskilt överenskommit avseende service och underhåll åtar sig Inera att meddela Kunden respektive Agenten inom skälig tid före ett planerat avbrott av Tjänsten.
- 11.2 Inera ska vidta skäliga ansträngningar för att minimera tiden för otillgänglighet av Tjänsten samt de eventuella störningar som detta medför för Kundens respektive Agentens verksamhet.
- 11.3 Inera äger rätt att överlåta drift och support av Ineras tekniska infrastruktur till extern leverantör utan Kundens respektive Agentens medgivande. Inera ansvarar för utförandet av de villkorsförpliktelser som utförs av extern leverantör av drift och support såsom om de utförts av Inera själv.
- 11.4 När personuppgifter behandlas äger Inera rätt att anlita ett eller flera underbiträden avseende behandling av den Personuppgiftsansvariges personuppgifter. Denna rätt utgör ett "allmänt skriftligt förhandstillstånd" som framgår av artikel 28.2 Dataskyddsförordningen. Inera ska alltid informera den personuppgiftsansvarige om eventuella planer på att anlita nya underbiträden eller byta ut underbiträden så att den Personuppgiftsansvarige har möjlighet att göra invändningar mot sådana förändringar. Information om underbiträden som ska anlitas efter ett "allmänt skriftligt förhandstillstånd", och vilka den Personuppgiftsansvarige inte gjort invändningar mot enligt förfarandet i denna punkt, lämnas på www.inera.se. Personuppgiftsansvarigs invändningar mot Ineras aviserade hantering av underbiträden ska skickas med e-post till info@inera.se.

12. Revision

- 12.1 Inera äger rätt att, själv eller genom tredje part, efter avisering en (1) vecka i förväg genomföra kontroll av att Kundens respektive Agentens och dennes Kunders användning av Tjänsten sker i enlighet med Avtalet respektive Agentavtalet, tillämplig lagstiftning, föreskrifter, råd och/eller rekommendationer utfärdade av myndighet.
- 12.2 Inera ska vid kontroll enligt punkt 12.1 ges tillgång till lokaler och information i den mån det är nödvändigt för genomförande av revision enligt kapitel 12. Kontroll enligt punkt 12.1 ska därtill göras på sätt att Kundens respektive Agentens möjliga behov av sekretess iakttas samt på sätt att den inte utgör en oskälig störning i Kundens respektive Agentens verksamhet.
- 12.3 Brister hänförliga till Kundens respektive Agentens och dennes Kunders användning av Tjänsten som upptäcks vid revision ska senast i samband med avslutande av revisionen påtalas för Kunden respektive Agenten som ska vidta rättelse inom den tid som Inera föreskriver.
- 12.4 Om det visar sig att det förekommer icke oväsentliga brister vid Kundens respektive Agentens och dennes Kunders användning av Tjänsten, ska Kunden respektive Agenten svara för samtliga kostnader hänförliga till revisionen. I annat fall ska Inera och Kunden respektive Inera och Agenten bära sina egna kostnader. Om inte Kunden respektive



Agenten vidtar rättelse inom utsatt tidsfrist äger Inera rätt att säga upp Kundavtal 1 respektive Abonnemanget med omedelbar verkan.

13. Immateriella rättigheter

- 13.1 Inera, eller i tillämpliga fall dess licensgivare, äger samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter såsom men inte begränsat till patent, rätt till uppfinning, upphovsrätt, varumärken och know-how, hänförliga till Tjänsten respektive Ineras tekniska infrastruktur och däri ingående programvara. Inget i Avtalet respektive Agentavtalet ska tolkas som att i denna punkt 13.1 nämnda rättigheter eller del därav övergår till Kunden respektive Agenten eller dennes Kunder.
- 13.2 Inera åtar sig att hålla Kunden respektive Agenten skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att Kundens respektive Agentens användning av Tjänsten i Sverige gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Ineras ansvar enligt kapitel 13 förutsätter att Kunden respektive Agenten och dennes Kunder använt Tjänsten i enlighet med Ineras villkor i Avtalet respektive Agentavtalet samt att Kunden respektive Agenten och dennes Kunder inte har gjort några ändringar i Tjänsten.
- 13.3 Vid krav från tredje part avseende intrång i dennes immateriella rättigheter äger Inera rätt att ensam besluta hur processen avseende intrånget ska hanteras. Kunden respektive Agenten ska därvid agera i enlighet med Ineras skäligen instruktioner och ge Inera den skäligen assistans som Inera begär.
- 13.4 Ineras skyldighet enligt kapitel 13 gäller endast under förutsättning att Kunden respektive Agenten utan dröjsmål skriftligen underrättar Inera om de intrångskrav som har riktats mot Kunden respektive Agenten.
- 13.5 Om intrång i tredje mans immateriella rättigheter enligt beslut eller dom från behörig domstol anses föreligga, ska Inera efter eget val:
- ändra Tjänsten så att intrång inte längre föreligger;
 - ersätta Tjänsten, eller del därav, med annan motsvarande tjänst vilken inte begår intrång; eller
 - säga upp Kundavtal 1 respektive Abonnemanget, med avdrag för Kundens skäligen nytta, återbetala av Kunden erlagd avgift för Tjänsten.
- 13.6 Kapitel 13 utgör Ineras enda ansvar gentemot Kunden respektive Agenten med anledning av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.
- 13.7 Agenten åtar sig att hålla Inera skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att sådan programvara som Agenten använder för anslutning till och/eller användning av Tjänsten gör intrång i tredje parts rättigheter.
- 13.8 Kunden åtar sig att hålla Inera skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att sådan programvara som Kunden använder för anslutning till och/eller användning av Tjänsten gör intrång i tredje parts rättigheter.



14. Kundens data

- 14.1 Om inte annat anges i Avtalet äger Kunden samtliga rättigheter till Kundens data. Om inget annat uttryckligen framgår av Avtalet eller dessa Allmänna villkor ska sådana rättigheter eller del därav inte övergå till Inera.
- 14.2 Inera äger rätt att framställa statistik med hjälp av Kundens data i den mån det inte innebär behandling av personuppgifter. I den mån framställning av statistik innebär behandling av personuppgifter äger Inera endast rätt att framställa sådan statistik i den mån det är nödvändigt för att tillhandahålla Tjänsten och inte strider mot tillämplig lagstiftning avseende behandling av personuppgifter. Statistik som Inera framställt med hjälp av Kundens data utgör Ineras egendom i den mån Kundens data är avidentifierad, oaktat att sådan statistik baseras på data och information som tillhör Kunden. Inera och Kunden är ense om att sådan avidentifierad data och information ska anses utlämnad till Inera och därmed i Ineras förvar.
- 14.3 Inera äger rätt till ersättning för arbete med att överföra Kundens data till format som Kunden anvisar under avtalstiden i enlighet med Ineras vid tidpunkten för överföringen tillämpliga prislista för motsvarande tjänster. Om sådan prislista saknas, äger Inera rätt till skälig ersättning.
- 14.4 I de fall Kunden anlitar Agent för anslutning till respektive användning av Tjänsten, ska Kunden i det skriftliga avtal som reglerar uppdraget säkerställa att Kunden och Agenten kan uppfylla sina skyldigheter enligt Allmänna villkor, kapitel 14.

15. Rättighetsklarering

- 15.1 Den av Inera och Kunden respektive Inera och Agenten som tillhandahåller egendom som innehåller rättigheter som tillhör tredje man, svarar för att erforderliga rättigheter för aktuellt nyttjande har inhämtats från rättighetshavaren.

16. Sekretess

- 16.1 Inera och Kunden respektive Inera och Agenten förbinder sig att, i den mån det inte strider mot tvingande lagstiftning, utan begränsning i tiden, att inte för tredje part avslöja konfidentiell information, vilken Inera och Kunden respektive Inera och Agenten erhåller från varandra med anledning av Avtalet respektive Agentavtalet.
- 16.2 Med konfidentiell information avses i Avtalet respektive Agentavtalet varje uppgift om patienter och deras hälsa samt varje upplysning – teknisk, kommersiell eller av annan art – oavsett om upplysningen dokumenterats eller inte, avseende Ineras, Kundens och Agentens verksamhet med undantag för:
- i. upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott från Ineras eller Kundens respektive Ineras eller Agentens sida mot innehållet i Avtalet,



- ii. upplysning, som Inera eller Kunden respektive Inera eller Agenten kan visa att denne redan kände till innan den mottog upplysningen från sin motpart i Avtalet respektive Agentavtalet,
- iii. upplysning, som Inera eller Kunden respektive Inera eller Agenten mottagit eller kommer att mottaga från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållanden till denne.

16.3 I fall som avses i punkt 16.2 (iii) har dock den av Inera och Kunden respektive Inera och Agenten, som från sin motpart i Avtalet respektive Agentavtalet mottar information, inte rätt att avslöja för tredje part att den även mottagit samma upplysning från sin motpart i Avtalet respektive Agentavtalet, enligt vad stadgas i Avtalet respektive Agentavtalet.

16.4 Inera och Kunden respektive Inera och Agenten förbinder sig att tillse att anställda, konsulter och/eller andra personer som direkt eller indirekt deltar i sin avtalsmotparts hantering av Tjänsten inte vidarebefordrar konfidentiell information till tredje part.

17. Förtida uppsägning

17.1 Inera och Kunden äger rätt att säga upp Kundavtal 1 respektive Abonnemanget till omedelbart upphörande om dess motpart i Avtalet gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftlig anmodan härom, innefattande redogörelse för det påstådda avtalsbrottet. Uppsägning ska göras utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den av Inera och Kunden respektive Inera och Agenten som drabbats av det väsentliga avtalsbrottet.

17.2 Om Kundavtal 1 respektive Abonnemanget upphör att gälla vid annan tidpunkt än avtalstidens respektive Abonnemangets utgång och av annan anledning än väsentligt avtalsbrott på Ineras sida, återbetalas ej återstående del av förskottsbetalade avgifter eller annan ersättning för Tjänsten.

18. Avveckling

18.1 Vid Avtalets och/eller Abonnemangets respektive Agentavtalets upphörande ska Inera i skälig omfattning, mot ersättning enligt Ineras prislista, assistera Kunden respektive Agenten vid överföring av Kundens data till Kunden respektive Agenten eller till av Kunden respektive Agenten anvisad leverantör, på ett sådant sätt att överföringen sker med en så liten störning som möjligt för Kunden respektive Agenten

19. Överlåtelse av Avtalet

19.1 Inera och Kunden respektive Inera och Agenten har inte rätt att helt eller delvis upplåta och/eller överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet respektive



Agentavtalet utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande därom från sin motpart i Avtalet respektive Agentavtalet.

19.2 Inera äger dock rätt att upplåta och/eller överlåta sina rättigheter och skyldigheter avseende Avtalet respektive Agentavtalet till annat statligt, kommunalt eller landstingsägt bolag/organ/förbund. Inera är skyldigt att omedelbart meddela Kunden respektive Agenten i det fall sådan överlåtelse sker.

20. Meddelanden

20.1 Meddelanden i enlighet med Avtalet respektive Agentavtalet ska skickas skriftligen med brev eller e-post till adress som angivits av Inera och Kunden respektive Inera och Agenten i Avtalet respektive Agentavtalet eller senare genom skriftligt meddelande till motparten om ändrade adresser. Vid e-post ska meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda då mottagandet blivit bekräftat genom mottagningsbevis eller dylik mottagningsbekräftelse. Såvitt avser brev, ska brev anses mottaget vardagen efter brevet poststämplades.

21. Tvister

21.1 Tvister med anledning av Avtalet respektive Agentavtalet ska slutligt avgöras av svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.
