Allmänna villkor

inera
Ett företag inom SKR

Innehållsförteckning

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

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 Systemleverantör enligt avtal mellan Inera och Systemleverantören samt mellan Inera och Kunden. Dessa Allmänna villkor ska tillämpas både i de fall då tillhandahållandet sker direkt till Kunden respektive via Systemleverantör.

1.2 Avtalets och Systemleverantöravtalets 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 "Systemleverantör" avser aktör vars IT-system är anslutet till Ineras tekniska infrastruktur och sedermera Tjänsten och till vilken Inera tillhandahåller Tjänsten i syfte att Systemleverantören i nästa led ska tillgängliggöra Tjänsten åt Kunden. Systemleverantören har ingått avtal med Inera avseende sådant tillhandhållande och tillgängliggörande.

1.5 "Systemleverantöravtalet” avser det avtal som tecknats mellan Inera och Systemleverantören i syfte att reglera Systemleverantörens anslutning till Ineras tekniska infrastruktur, Ineras tillhandahållande samt Systemleverantörens 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 Systemleverantören 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 tidigare 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 Systemleverantöravtalet.

1.11 ”Kundens data” avser all data och information som Systemleverantören 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 ”Personuppgiftbiträdesavtal” avser det avtalsdokument vilket reglerar Ineras åtaganden gällande behandling av personuppgifter samt fullmaktshantering.

1.15 ”Tjänsten” avser den eller de tjänster som Inera ska tillhandahålla Kunden respektive Systemleverantören enligt Avtalet respektive Systemleverantöravtalet. Tjänsten benämns "Tjänsten/Tjänsterna" i Systemleverantöravtalet.

1.16 ”Tredjepartsleverantör” avser av Inera anlitad 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 EU:s dataskyddsförordning; 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 Systemleverantör för att ansluta till och använda Tjänsten åtar sig Kunden att i skriftligt avtal med Systemleverantören stadga att Systemleverantören 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 Systemleverantören följer Ineras regelverk och anvisningar för anslutning till Tjänsten;

iv. Kunden till Systemleverantören, i enlighet med Ineras regelverk, anmäler och testar förändringar i sin anslutning till Systemleverantören;

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 med Systemleverantören tecknar Personuppgiftsbiträdesavtal, som motsvarar det Personuppgiftsbiträdesavtal som Kunden tecknat med Inera genom Avtalet;

ix. Inom skälig tid informera Inera om fel och brister i Systemleverantörens anslutning, inklusive Personuppgiftsincidenter;

x. Tillse att Systemleverantören, om den inte omfattas av lagstadgad tystnadsplikt, binds av sekretessförbindelse avseende Behandlingen som följer av Tjänsten;

xi. 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 EU:s dataskyddsförordning;

xii. Kundens organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner;

xiii. 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 Systemleverantör för anslutning till respektive användning av Tjänsten, åtar sig Kunden att upplysa Inera om Systemleverantören brister i sin uppfyllelse av sitt uppdrag enligt Allmänna villkor, punkt 2.4.

2.6 I det fall Kunden anlitar Systemleverantör för anslutning till respektive användning av Tjänsten, åtar sig Kunden att informera Inera om vilken Systemleverantör Kunden vill ska tillgängliggöra Tjänsten till Kunden.

3 Systemleverantörens förpliktelser och ansvar

3.1 Systemleverantören åtar sig vid anslutning till Ineras tekniska infrastruktur, i syfte att tillhandahålla och tillgängliggöra Tjänsten, att:

i. ansvara för att Systemleverantören 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 Systemleverantören;

v. tillse att Kundens data är i överenskommet format;

vi. tillse att Systemleverantören 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 EU:s dataskyddsförordning;

ix. Inom skälig tid informera Inera om fel och brister i Systemleverantörens anslutning, inklusive Personuppgiftsincidenter;

x. tillse att Systemleverantörens organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner.

3.2 Inloggningsuppgifter och andra anvisningar som tillhandahålls Systemleverantören av Inera ska förvaras av Systemleverantören på ett betryggande sätt. Systemleverantören 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 Systemleverantören ska så snart det är möjligt skriftligen underrätta Inera om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för Ineras fullgörande av Systemleverantöravtalet

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 Systemleverantöravtalet. Innebär sådant fullgörande behandling av personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig får Tredjepartsleverantör endast anlitas under förutsättning att Tredjepartsleverantören uppfyller kraven i EU:s dataskyddsförordning 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 Systemleverantöravtalet (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 Systemleverantörer 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 Systemleverantörer. 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 EU:s dataskyddsförordning.

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 Systemleverantören brister i ett eller flera åtaganden enligt Systemleverantöravtalet alternativt brister i ett eller flera åtaganden enligt Kundens skriftliga avtal med Systemleverantören, äger Inera rätt att vidta skäliga åtgärder för att bringa Systemleverantören att åter uppfylla sina åtaganden.

5 Indirekt användning av Tjänsten

5.1 Om Kunden är en Privat aktör eller Underleverantör till offentlig sektor eller Hjälpmedelsleverantör och oavsett om Tjänsten tillhandahålls direkt till Kunden enligt avtal mellan Kunden och Inera respektive om Tjänsten tillhandahålls via en Systemleverantör äger Kunden inte rätt att erbjuda indirekt användning av Tjänsten.

5.2 Om Kunden är en Vårdgivare med offentlig finansiering, och bedriver sin verksamhet inom ramen för ett avtalat vårduppdrag med offentlig aktör, äger Kunden rätt att erbjuda indirekt användning till ett led av andra vårdgivare som arbetar på uppdrag av Kunden och bistår Kunden i utförandet av Kundens avtalade vårduppdrag med offentlig aktör. I det fall Kunden erbjuder indirekt användning av Tjänsten till en annan vårdgivare ansvarar Kunden för den indirekta användningen som för sin egen. Om Kunden erbjuder indirekt användande till en annan vårdgivare ska Kunden:

i. informera Inera om vilka vårdgivare som via Kunden är indirekta användare av Tjänsten samt informera Inera vid varje förändring avseende indirekt användande vårdgivare.

ii. teckna avtal med den indirekt användande 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.

iii. teckna avtal med den indirekt användande vårdgivaren om att denne i sin tur inte har rätt att erbjuda indirekt användande till andra vårdgivare.

iv. teckna avtal med den indirekt användande vårdgivaren om att denne ska informera Inera om vid vilken tidpunkt uppdraget, för vilket den av Kunden indirekt anslutits till Tjänsten, upphör.

5.3 Om Kunden är en Region, Kommun, Regionförbund, Kommunalförbund, Kommunförbund eller Statlig myndighet, och Tjänsten tillhandahålls direkt till Kunden enligt avtal mellan Kunden och Inera respektive om Tjänsten tillhandahålls Kunden via en Systemleverantör, äger Kunden rätt att via sin anslutning till Tjänsten erbjuda indirekt

användande till ett första led av andra vårdgivare som arbetar på uppdrag av Kunden och bistår Kunden i utförandet av Kundens självständiga uppdrag. Kunden äger vidare rätt att erbjuda vårdgivare i första ledet möjlighet att i sin tur erbjuda indirekt användande av Tjänsten till ett andra led av vårdgivare som arbetar på uppdrag av vårdgivaren i första ledet med att utföra Kundens självständiga uppdrag. I de fall Kunden erbjuder indirekt användning av Tjänsten till ett första respektive ett andra led av andra vårdgivare ansvarar Kunden för all den indirekta användningen som för sin egen.

Om Kunden erbjuder indirekt användning till ett första led av andra vårdgivare ska Kunden:

i. informera Inera om vilka vårdgivare som via Kunden är indirekt användare till Tjänsten samt informera Inera vid varje förändring avseende indirekt användning.

ii. teckna avtal med den indirekt användande 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.

iii. teckna avtal med den indirekt användande vårdgivaren om att denne i sin tur inte har rätt att erbjuda indirekt användande till andra vårdgivare.

iv. teckna avtal med den indirekt användande vårdgivaren om att denne ska informera Inera om vid vilken tidpunkt uppdraget, för vilket den av Kunden erbjudits indirekt användande till Tjänsten, upphör.

v. teckna avtal med den indirekt användande vårdgivaren om att denne endast får använda den indirekt tillhandahållna Tjänsten för utförande av Kundens självständiga uppdrag.

Om Kunden erbjuder den indirekt användande vårdgivaren i första ledet möjlighet att i sin tur erbjuda indirekt användande av Tjänsten till ett andra led av vårdgivare, ska Kunden teckna avtal med vårdgivaren i första ledet om att denne ska:

vi. informera Kunden om vilka andra vårdgivare i andra ledet som den indirekt användande vårdgivaren erbjuder indirekt användande av Tjänsten till samt informera Kunden vid varje förändring avseende sådan indirekt användning.

vii. teckna avtal med de vårdgivare i andra ledet som den indirekt användande vårdgivaren erbjuder indirekt användande av Tjänsten till. Bestämmelserna i sådant avtal ska, i tillämpliga delar, innehålla bestämmelserna i Kundavtal 1 och/eller Kundavtal 2 inklusive dess bilagor.

viii. teckna avtal med de vårdgivare i andra ledet som den indirekt användande vårdgivaren erbjuder indirekt användande av Tjänsten till om att dessa vårdgivare i sin tur inte äger rätt att erbjuda indirekt användande av Tjänsten.

ix. teckna avtal med de vårdgivare i andra ledet som den indirekt användande vårdgivaren erbjuder indirekt användande av Tjänsten till om att dessa endast får använda tjänsten för utförande av Kundens självständiga uppdrag.

6 Användning av tjänsten

6.1 Kunden får endast använda Tjänsten för avsett ändamål och i enlighet med Ineras anvisningar.

6.2 Systemleverantören 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 Systemleverantören 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 Systemleverantören själv upptäckt sådan brist. Vidtas inte sådan rättelse har Inera rätt att stänga av Kunden respektive Systemleverantören från användning av Tjänsten intill dess rättelse har vidtagits. Kunden respektive Systemleverantören 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. Inera behandlar personuppgifter i Tjänsten på uppdrag av Kunden. Inera är därmed personuppgiftsbiträde till Kunden.

8.2 Ineras personuppgiftsbehandling för Kundens räkning regleras i personuppgiftsbiträdesavtal och med dokumenterade instruktioner.

8.3 Inera och Kunden ska på varandras begäran lämna information om kontaktperson för det Personuppgiftsbiträdesavtal som reglerar Ineras personuppgiftsbehandling för Kundens räkning samt kontaktperson för Ineras och Kundens samarbete om dataskydd.

8.4 När Systemleverantören behandlar personuppgifter för Kundens räkning ska Kunden teckna personuppgiftsbiträdesavtal med Systemleverantören.

8.5 Om Kunden behandlar personuppgifter i Tjänsten för en indirekt användande vårdgivares räkning ska Kunden och den indirekt användande vårdgivaren teckna personuppgiftsbiträdesavtal och dokumenterade instruktioner som i fråga om dataskydd, inbegripet registrerades fri- och rättigheter, överensstämmer med kraven som Kunden ställer på Inera i Tjänsten.

8.6 När personuppgifter behandlas äger Inera rätt att anlita underbiträde avseende behandling av den personuppgiftsansvariges personuppgifter. Denna rätt utgör ett allmänt skriftligt förhandstillstånd enligt artikel 28.2 i EU:s dataskyddsförordning. Inera ska alltid informera den personuppgiftsansvarige om eventuella planer på att anlita 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. Personuppgiftsansvarigas invändningar mot Ineras aviserade hantering av underbiträden ska skickas med e-post till info@inera.se. Den personuppgiftsansvarige äger inom 30 dagar rätt att invända mot Ineras anlitande av ett nytt underbiträde och att, med anledning av sådan invändning, säga upp Personuppgiftsbiträdesavtalet att upphöra i enlighet med vad som stadgas i Personuppgiftsbiträdesavtalet.

8.7 Den personuppgiftsansvarige ska ersätta Inera för sådant arbete och sådana kostnader som följer av att Inera bistår den personuppgiftsansvarige med att svara på begäran om utövande av den registrerades rättigheter i enlighet med 3 kap. i EU:s dataskyddsförordning och se till att skyldigheterna enligt artikel 32-36 i EU:s dataskyddsförordning fullgörs, i den utsträckning dessa bestämmelser är tillämpliga.

8.8 Inera ska ha ett dataskyddsombud vars uppgift är att tillse att personuppgifter behandlas i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning, såsom EU:s dataskyddsförordning.

9 Ändringar och tillägg

9.1 Inera har rätt att utan föregående underrättelse göra redaktionella ändringar i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet. Inera har även rätt att utan föregående underrättelse göra ändringar som inte påverkar Kunden respektive Systemleverantören i negativ bemärkelse, till exempel ändra eller modifiera Tjänsten utan att Tjänstens prestanda eller funktionalitet försämras. Ändringar enligt denna punkt meddelas genom uppdaterade avtalsdokument på inera.se.

9.2 Inera har även rätt att genomföra ändringar i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet som inte omfattas av 9.1. Underrättelse ska då ske skriftligen till Kundens respektive Systemleverantörens kontaktperson för Avtalet respektive Systemleverantöravtalet. Ändringar enligt denna punkt börjar gälla minst tre (3) månader efter sådan underrättelse.

9.3 I de fall där Kunden respektive Systemleverantören inte godkänner en ändring ska Kunden respektive Systemleverantören skriftligen underrätta Inera inom trettio (30) dagar från aviseringen. Kunden respektive Systemleverantören äger då rätt att säga upp Avtalet respektive Abonnemanget till upphörande sextio (60) dagar efter mottagandet av sådan avisering.

9.4 Om inget annat särskilt överenskommits mellan Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören ska utveckling, ändringar och eventuella tillägg i Kundens respektive Systemleverantörens och dennes Kunders system och/eller applikationer bekostas av Kunden respektive Systemleverantören även om de föranleds av utveckling och ändring av Tjänsten.

9.5 Ändringar i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet kan genomföras i annan ordning än vad som anges i detta avsnitt till följd av förändringar i gällande rätt.

10 Pris och betalningsvillkor

10.1 Ersättning för Tjänsten utgår i enlighet med vad som anges i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet.

10.2 Om inget annat anges i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet 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 Systemleverantöravtalet 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 Systemleverantören enligt avsnitt 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 Systemleverantören ansvarar för, har Inera rätt till ersättning från Systemleverantören för sådana kostnader enligt Ineras prislista.

10.6 Om Inera behandlar personuppgifter för Kundens räkning efter det att Avtalet och/eller Abonnemanget löpt ut har Inera rätt till ersättning från Kunden för sådana kostnader.

10.7 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 överenskommits avseende service och underhåll åtar sig Inera att meddela Kunden respektive Systemleverantören 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 Systemleverantörens verksamhet.

11.3 Inera äger rätt att överlåta drift och support av Ineras tekniska infrastruktur till extern leverantör utan Kundens respektive Systemleverantörens 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 EU:s dataskyddsförordning. 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 Systemleverantörens och dennes Kunders användning av Tjänsten sker i enlighet med Avtalet respektive Systemleverantöravtalet, 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 avsnitt 12. Kontroll enligt punkt 12.1 ska därtill göras på sätt att Kundens respektive Systemleverantörens möjliga behov av sekretess iakttas samt på sätt att den inte utgör en oskälig störning i Kundens respektive Systemleverantörens verksamhet.

12.3 Brister hänförliga till Kundens respektive Systemleverantörens och dennes Kunders användning av Tjänsten som upptäcks vid revision ska senast i samband med avslutande av revisionen påtalas för Kunden respektive Systemleverantören 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 Systemleverantörens och dennes Kunders användning av Tjänsten, ska Kunden respektive Systemleverantören svara för samtliga kostnader hänförliga till revisionen. I annat fall ska Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören bära sina egna kostnader. Om inte Kunden respektive Systemleverantören 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, hänförbara till Tjänsten respektive Ineras tekniska infrastruktur och däri ingående programvara. Inget i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet ska tolkas som att i denna punkt 13.1 nämnda rättigheter eller del därav övergår till Kunden respektive Systemleverantören eller dennes Kunder.

13.2 Inera åtar sig att hålla Kunden respektive Systemleverantören skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att Kundens respektive Systemleverantörens användning

av Tjänsten i Sverige gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Ineras ansvar enligt avsnitt 13 förutsätter att Kunden respektive Systemleverantören och dennes Kunder använt Tjänsten i enlighet med Ineras villkor i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet samt att Kunden respektive Systemleverantören 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 Systemleverantören ska därvid agera i enlighet med Ineras skäliga instruktioner och ge Inera den skäliga assistans som Inera begär.

13.4 Ineras skyldighet enligt avsnitt 13 gäller endast under förutsättning att Kunden respektive Systemleverantören utan dröjsmål skriftligen underrättar Inera om de intrångskrav som har riktats mot Kunden respektive Systemleverantören.

13.5 Om intrång i tredje mans immateriella rättigheter enligt beslut eller dom från behörig domstol anses föreligga, ska Inera efter eget val:

i. ändra Tjänsten så att intrång inte längre föreligger;

ii. ersätta Tjänsten, eller del därav, med annan motsvarande tjänst vilken inte begår intrång; eller

iii. säga upp Kundavtal 1 respektive Abonnemanget, med avdrag för Kundens skäliga nytta, återbetala av Kunden erlagd avgift för Tjänsten.

13.6 Avsnitt 13 utgör Ineras enda ansvar gentemot Kunden respektive Systemleverantören med anledning av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

13.7 Systemleverantören åtar sig att hålla Inera skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att sådan programvara som Systemleverantören 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 avidentifierade 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 Systemleverantör för anslutning till respektive användning av Tjänsten, ska Kunden i det skriftliga avtal som reglerar uppdraget säkerställa att Kunden och Systemleverantören kan uppfylla sina skyldigheter enligt Allmänna villkor, avsnitt 14.

15 Rättighetsklarering

15.1 Den av Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören 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 Systemleverantören 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 Systemleverantören erhåller från varandra med anledning av Avtalet respektive Systemleverantöravtalet.

16.2 Med konfidentiell information avses i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet 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 Systemleverantörens 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 Systemleverantörens sida mot innehållet i Avtalet,

ii. upplysning, som Inera eller Kunden respektive Inera eller Systemleverantören kan visa att denne redan kände till innan den mottog upplysningen från sin motpart i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet,

iii. upplysning, som Inera eller Kunden respektive Inera eller Systemleverantören 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 Systemleverantören, som från sin motpart i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet mottar information, inte rätt att avslöja för tredje part att den även mottagit samma upplysning från sin motpart i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet, enligt vad stadgas i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet.

16.4 Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören 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 Systemleverantören 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 Systemleverantöravtalets upphörande ska Inera i skälig omfattning, mot ersättning enligt Ineras prislista, assistera Kunden respektive Systemleverantören vid överföring av Kundens data till Kunden respektive Systemleverantören eller till av Kunden respektive Systemleverantören anvisad leverantör, på ett sådant sätt att överföringen sker med en så liten störning som möjligt för Kunden respektive Systemleverantören.

19 Överlåtelse av Avtalet

19.1 Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören har inte rätt att helt eller delvis upplåta och/eller överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet respektive Systemleverantöravtalet utan att i förväg ha inhämtat skriftligt medgivande därom från sin motpart i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet.

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

20 Meddelanden

20.1 Meddelanden i enlighet med Avtalet respektive Systemleverantöravtalet ska skickas skriftligen med brev eller e-post till adress som angivits av Inera och Kunden respektive Inera och Systemleverantören i Avtalet respektive Systemleverantöravtalet 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 Systemleverantöravtalet ska slutligt avgöras av svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.