

# KUNDEAVTALE

## 1. OM HELSENETTET

Helsenettet er en kommunikasjonsarena som består av alle tilknyttede virksomheter, de tjenestene de benytter, samt de kommunikasjons-elementene og -systemene som binder dem sammen.

## 2. OM AVTALEN

For å bli tilknyttet Helsenettet må kunden akseptere denne kundeavtalen. Kundeavtalen regulerer overordnede rettigheter og plikter mellom partene.

Inngåelse av kundeavtalen innebærer at kunden forplikter seg til å følge kravene i den til enhver tid gjeldende *Norm for informasjonssikkerhet helse- og omsorgstjenesten* (Normen).

I tillegg kan kunden bestille de tjenester som Norsk Helsenett (heretter NHN) tilbyr. Bestillinger er ikke bindende for Norsk Helsenett før bestillingen er bekreftet. Beskrivelser av de tjenestene Norsk Helsenett tilbyr finnes på [www.nhn.no](http://www.nhn.no).

## 3. AVTALENS VARIGHET

Kundeavtalen gjelder fra kundens aksept av kundeavtalen, og løper inntil den sies opp skriftlig av en av partene.

Kunden kan si opp avtalen, med minst én måneds skriftlig varsel til Norsk Helsenett, regnet fra første dag i påfølgende kalendermåned.

Norsk Helsenett kan, hvis kunden misligholder avtalen, eller det foreligger annen saklig grunn for oppsigelse, si opp avtalen med minst tre måneders skriftlig varsel, regnet fra første dag i påfølgende kalendermåned.

Ved bestilling av samband/linje kan det være fastsatt særskilt bindingstid. NHN vil i så fall informere kunden om dette.

## 4. PARTENES RETTIGHETER OG PLIKTER

### 4.1 KUNDENS PLIKTER

#### **A: KUNDENS PLIKTER ETTER NORM FOR INFORMASJONSSIKKERHET I HELSE- OG OMSORGSSEKTOREN**

For å oppnå en sikker deling av helse- og personopplysninger mellom aktørene i Helsenettet skal all aktivitet i Helsenettet skje innenfor rammen av *Norm for informasjonssikkerhet helse- og omsorgstjenesten* (Normen).

Kunden forplikter seg til å overholde alle krav i den til enhver tid gjeldende versjon av Normen, som er helse- og omsorgssektorens bransjenorm for krav til behandling av helse- og personopplysninger og informasjonssikkerhet knyttet til dette.

Kunden har, i tillegg til å følge Normen, et selvstendig ansvar for å følge alle lovpålagte krav vedrørende informasjonssikkerhet og behandling av helse- og personopplysninger for øvrig.

Kunden plikter å orientere Norsk Helsenett om alle hendelser som etter Kundens oppfatning utgjør, eller kan utgjøre, en trussel mot sikkerheten i Helsenettet. Slik informasjon skal uten ugrunnet opphold meldes pr. telefon 02017 eller sendes pr. e-post til [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no). Kunden skal etter anmodning fra Norsk Helsenett utlevere all relevant dokumentasjon knyttet til nevnte forhold.

Kunden har ansvar for informasjonssikkerheten på eget lokalnett, det vil si fra tilknytningspunkt mot kunderuter.

Kunden gir Norsk Helsenett rett til å gjennomføre sikkerhetssamtaler hos virksomheten, for å påse at vilkårene i Normen er oppfylt. Kunden plikter, på forespørsel og normalt innen 30 dager, å utlevere relevant informasjon til Norsk Helsenett, slik at det kan gjennomføres sikkerhetssamtaler for stadfesting av at sikkerhetskrav er oppfylt, at sikkerhetstiltak fungerer, og at etablerte prosedyrer for sikkerhet brukes og fungerer etter sin hensikt.

Den til enhver tid gjeldende versjon av Normen finnes på [www.normen.no](http://www.normen.no).

**B: KUNDENS ØVRIGE PLIKTER**

I henhold til forskrift om IKT-standarder i helse- og omsorgssektoren § 4, plikter kunden å sørge for å ha oppdatert informasjon om virksomhetens elektroniske adresser og annen relevant kontaklinformasjon i adresseregisteret i Helsenettet. Norsk Helsenett har ikke ansvar for at de opplysninger som kunden har registrert er korrekte, eller for skader eller kostnader av noen art som følge av feil eller manglende opplysninger.

Kunden er selv ansvarlig for å gjennomføre sine nødvendige tester for å forsikre seg om at tjenesten er levert i henhold til avtale. Funksjonstester vil for eksempel være å sjekke at sambandet fungerer, at man kan sende og motta meldinger o.l.

Ved avtalens opphør skal kunden levere tilbake utstyr som tilhører Norsk Helsenett eller sambandsleverandør.

**4.2 NORSK HELSENETTS PLIKTER****A: PLIKT TIL OPPFYLLELSE AV KRAV I NORM FOR INFORMASJONSSIKKERHET I HELSE- OG OMSORGSSEKTOREN (NORMEN)**

Norsk Helsenett plikter å tilby produkter og tjenester i samsvar med den til enhver tid gjeldende versjon av Normen, og på forespørsel gi innsyn i Norsk Helsenetts oppfyllelse av kravene i Normen.

Norsk Helsenett plikter å ivareta krav til informasjonssikkerhet i tråd med gjeldende lovgivning.

**B: ØVRIGE PLIKTER**

Norsk Helsenett plikter å varsle kunden ved hendelser som har betydning for sikkerheten i Helsenettet.

Norsk Helsenett skal gi kunden tilgang til Helsenettet og bestilte tjenester innen avtalt leveringstid. Norsk Helsenett skal bekrefte når tilgang til Helsenettet er etablert og de bestilte tjenester er klar til bruk.

Norsk Helsenetts plikter er begrenset til egen leveranse, og berøres ikke av hendelser og forhold knyttet til kundens øvrige leverandører.

Nærmere beskrivelse av tilgjengelige tjenester finnes på [www.nhn.no](http://www.nhn.no). Endringer i tjenestenes funksjonalitet vil bli varslet på [www.nhn.no](http://www.nhn.no) i god tid før endringen trer i kraft.

**5. BETALINGS- OG FAKTURERINGSBESTEMMELSER****5.1 MEDLEMSAVGIFT**

Alle medlemmer i Helsenettet betaler en månedlig medlemsavgift.

Medlemsavgiften fastsettes av styret i Norsk Helsenett SF, som en del av den årlige budsjettprosessen. Endringer i medlemsavgiften, ut over endringer i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (KPI-totalindeks), skal varsles på [www.nhn.no](http://www.nhn.no) senest tre måneder før ikrafttreden.

**5.2 BETALING FOR TJENESTER**

I tillegg til medlemsavgiften skal kunden betale for etablering og bruk av de tjenester man velger å bestille som ikke er inkludert i medlemsavgiften etter gjeldende priser. Dette gjelder for tiden følgende tjenester:

- NHN-video
- NHN-samband
- Ekstra fjernhjelp-lisenser

Øvrige tjenester er inkludert i medlemsavgiften.

Prisen(e) fremkommer av tilbud og ordrebekreftelse gitt av Norsk Helsenett. I tillegg forplikter Kunden seg til å betale de priser som gjelder for endringer, oppgraderinger og tilleggsbestillinger for nye og/eller utvidete tjenester.

Prisendringer for tjenestene ut over endringer i Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (KPI-totalindeks), kan bare finne sted én gang pr. kalenderår for hver tjeneste. Norsk Helsenett vil varsle endringene på [www.nhn.no](http://www.nhn.no) senest tre måneder før ikrafttreden.

**5.3 FAKTURERING OG BETALING**

Fakturering av tjenestene skjer forskuddsvis hvert kvartal. Norsk Helsenett tilbyr faktura på e-post og faktura i EHF-format.

#### 5.4 BETALINGSFRIST

Fakturaer skal betales innen 30 dager fra fakturadato.

#### 5.5 MANGLER ELLER FORSINKET BETALING

Ved manglende eller forsinket betaling belastes kunden morarente, i henhold til lov av 17. desember 1976 nr. 100, om renter ved forsinket betaling. Eventuelle inkasso- og inndrivingskostnader belastes kunden. Norsk Helsenett har rett til å overdra fordringen til tredjepart.

#### 5.6 MANGLER OG FEIL I FAKTURA

Dersom faktura eller bilag til faktura er feil eller mangelfull, plikter kunden å varsle så raskt som mulig. Dersom kunden har betalt for mye, skal Norsk Helsenett, uten å avvente påkrav fra kunden, refundere kunden det overskytende beløpet.

## 6. MISLIGHOLD OG SANKSJON

Det foreligger mislighold dersom partene ikke oppfyller sine plikter i henhold til denne avtalen.

Den part som vil påberope seg mislighold av kundeavtalen skal, uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget, varsle den annen part skriftlig om dette.

#### 6.1 HEVING AV AVTALEN

Kundeavtalen kan heves dersom den annen part i vesentlig grad misligholder sine forpliktelser etter avtalen. Det regnes som vesentlig mislighold dersom forholdet ikke er rettet etter at den misligholdende part skriftlig er gitt en frist på 30 dager til å rette forholdet, med varsel om at kundeavtalen blir hevet dersom forholdet ikke er rettet innen fristen.

#### 6.2 ERSTATNING

##### 6.2.1 KUNDENS KRAV PÅ ERSTATNING

Kunden kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinket driftsstart eller driftsavbrudd, som med rimelighet kan tilbakeføres til forsinkelse, mangel eller annet mislighold fra Norsk Helsenetts side, med mindre Norsk Helsenett godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes Leverandøren.

Erstatning for indirekte tap og følgetap kan ikke kreves. Tap av data anses som indirekte tap, bortsett fra hvor dette skyldes datahåndtering som er Leverandørens ansvar under avtalen.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset oppad til kr 50 000,- pr. mislighold.

Har Norsk Helsenett, eller noen denne svarer for, utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

##### 6.2.2 LEVERANDØRENS KRAV PÅ ERSTATNING

Norsk Helsenett kan kreve erstattet ethvert direkte tap som med rimelighet kan tilbakeføres til misligholdet, med mindre kunden godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes kunden.

Erstatning for indirekte tap og følgetap kan ikke kreves.

Samlet erstatning i avtaleperioden er begrenset oppad til kr 50 000,- pr. mislighold.

Har kunden, eller noen denne svarer for, utvist grov uaktsomhet eller forsett, gjelder ikke de nevnte erstatningsbegrensningene.

#### 6.3 UTESTENGELSE FRA HELSENETTET

Ved begrunnet mistanke om, eller bekreftet brudd på Normen, gis Norsk Helsenett rett til å sette i verk nødvendige sikkerhetstiltak for å begrense skadevirkninger for øvrige brukere av Helsenettet.

Kunden aksepterer at Norsk Helsenett kan nekte kunden tilgang til Helsenettet og de tjenester Norsk Helsenett tilbyr, i en periode inntil situasjonen er avhjulpet, eller permanent dersom virksomheten gjentatte ganger ikke retter seg etter varsel om nødvendige tiltak og/eller varsel om eventuell utestengelse.

Beslutning om utestengelse gjøres av Norsk Helsenett, på grunnlag av en konkret, skjønnsmessig vurdering av hendelsen, der hensynet til sikkerhet på den ene siden, og liv og helse på den andre, balanseres mot hverandre. Ved fare for liv og helse skal det alltid vurderes om virksomheten likevel skal få beholde sin tilgang til meldingstjenester.

Utestengelse skjer ved at kunderuter ikke tillates å kontakte aksesspunktet mot Helsenettet. Kunden er under utestengelse ikke tilknyttet Helsenettet.

## 7. ENDRINGER I KUNDEAVTALEN

Norsk Helsenett kan ensidig endre kundeavtalen med tre måneders skriftlig varsel. Dersom Kunden ikke vil akseptere endringen, må Kunden skriftlig og uten ugrunnet opphold varsle Norsk Helsenett om dette. Slik meddelelse anses som oppsigelse av kundeavtalen, som får virkning fra det tidspunkt endringen trer i kraft.

## 8. FORCE MAJEURE

Ved ekstraordinære situasjoner som ligger utenfor avtalepartenes kontroll, og som umuliggjør, eller i vesentlig grad vanskeliggjør oppfyllelse av kundeavtalens forpliktelser, og som etter norsk rett må regnes som force majeure, skal den annen part varsles om forholdet uten ugrunnet opphold. De av den rammede parts forpliktelser som force majeure-situasjonen refererer til, suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

Dersom en force majeure-situasjon oppstår, skal partene så raskt som mulig ta kontakt for å diskutere situasjonen og alternative løsninger.

Motparten kan i force majeure-situasjoner gå fra kundeavtalen dersom den rammede part samtykker, eller dersom situasjonen varer, eller antas å ville vare lenger enn 30 dager, regnet fra tidspunktet situasjonen inntreffer.

## 9. OVERDRAGELSE AV KUNDEAVTALEN

Kunden kan ikke overdra eller overføre kundeavtalen til andre uten etter Norsk Helsenetts samtykke. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

## 10. TVISTER

Norsk lov legges til grunn ved tolking av kundeavtalen.

Tvister om inngåelsen, forståelsen eller gjennomføringen av kundeavtalen skal forsøkes løst ved forhandling mellom partene. Fører ikke slik forhandling til en løsning innen to måneder etter at skriftlig krav om forhandling er fremsatt, løses tvisten ved ordinær domstolsbehandling eller ved voldgift. Tvister løses ved ordinær domstol når partene ikke er enige om at tvisten skal løses ved voldgift.

Partene er enige om at domstolsbehandling skal føres i Norsk Helsenetts vernetting.

**SIGNATURER**

FOR KUNDEN

Organisasjonsnavn:	
Organisasjonsnummer:	

Sted, dato.....

.....

Signatur kunde

.....

Navn blokkskrift

FOR NORSK HELSENETT

Organisasjonsnavn:	NORSK HELSENETT SF
Organisasjonsnummer:	994 598 759

Sted, dato.....

.....

Signatur Norsk Helsenett SF

.....

Navn blokkskrift

**Retur av signert avtale:**

Etter at avtalen er signert av kunden, ber vi om at hele avtalen (alle 5 sidene) scannes og returneres til Norsk Helsenett, enten pr e-post til [kundesenter@nhn.no](mailto:kundesenter@nhn.no), eller på telefaks til nummer 77 28 62 87.