

HDO STANDARDBETINGELSER FOR TJENESTER

[v1.1 07.07.2021]

1 Alminnelige bestemmelser

1.1 Avtalens omfang

Disse standardbetingelsene («Vilkårene») gjelder levering av alle tjenester («Tjenestene», individuelt; en «Tjeneste») av Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF («HDO») som kjøpes av en kunde («Kunden»). Vilkårene, sammen med tjenestebeskrivelse for den enkelte Tjeneste («Tjenestebeskrivelsen») inntatt i HDOs tjenestekatalog ("Tjenestekatalogen"), HDOs tjenestenivåavtale ("Tjenestenivåavtalen") og HDOs prisliste utgjør en juridisk bindende avtale mellom HDO og Kunden («Avtalen»).

1.2 Tolkning - rangordning

Ved motstrid mellom Vilkårene og Tjenestebeskrivelse, går Vilkårene foran.

1.3 Overgangsbestemmelse

For kunder med andre individuelle avtaler for kjøp av Tjenester («Eksisterende Avtaler») gjelder disse Vilkårene fra det tidligste tidspunktet av at respektive avtale utløper eller Kunden samtykker til anvendelse av denne Avtalen. Ved bestilling av Tjenester i kundeforhold som reguleres av en Eksisterende Avtale erstattes den Eksisterende Avtalen av denne Avtalen for samtlige Tjenester.

1.4. Tilknytning til Nødnett

Abonnementsavtale for tilknytning til Nødnett inngås direkte mellom Kunden og Direktoratet for Samfunnsikkerhet og Beredskap («DSB»), og vil bli fakturert fra DSB.

2. Bestilling av Tjenester

Kunden kan bestille Tjenester i henhold til Tjenestebeskrivelsene inntatt i Tjenestekatalogen som fremgår på HDOs nettsider www.hdo.no. Kundens bestilling av Tjenester gjøres ved at det sendes en bestillingsforespørsel slik som angitt på HDOs nettsider. HDO vil informere Kunden når en bestillingsforespørsel aksepteres, og bestillingen er på dette tidspunktet bindende for partene. HDO kan på saklig grunnlag avslå en bestillingsforespørsel.

3. Gjennomføring av Tjenestene

3.1 Generelt om Tjenestekatalogen

Tjenestekatalogen består av et sett basistjenester («Basistjenestene») og en rekke tilleggstjenester («Tilleggstjenestene»). Tilleggstjenestene kan være løpende eller oppdragsbasert. Med mindre annet er oppgitt i Tjenestebeskrivelsen er kjøp av Tilleggstjenester betinget av at Kunden samtidig kjøper Basistjenestene.

3.2 Etableringsprosjekt

Dersom det er nødvendig med et etableringsprosjekt e.l., skal dette avtales og detaljeres skriftlig. Et etableringsprosjekt anses gjennomført og akseptert med mindre HDO mottar skriftlig melding om ikke uvesentlige feil ved etableringen innen ti (10) virkedager etter HDO melder at etableringsprosjektet er gjennomført.

3.3 Krav til tjenestenivå

Eventuelle krav til tjenestenivå og Kundens krav på økonomisk kompensasjon for brudd på tjenestenivåer fremgår av Tjenestebeskrivelsene og tilhørende Tjenestenivåavtale.

3.4 Konsulenttjenester

Kunden kan bestille konsulentbistand som en del av Tilleggstjenestene. Konsulenten skal yte faglig

bistand under Kundens ledelse og kontroll. Bistanden skal utføres profesjonelt, effektivt og med høy faglig standard. HDO er ikke ansvarlig for resultatet av bistanden, med mindre annet er uttrykkelig avtalt.

3.5 Ekstraordinære bruksrestriksjoner

HDO har rett til umiddelbart å iverksette tiltak som kan medføre avbrudd, forstyrrelser eller endringer i Tjenestene hvis det av HDO anses nødvendig av tekniske, sikkerhetsmessige eller driftsmessige årsaker. HDO skal varsle om slike tiltak snarest mulig og gjøre sitt ytterste for at ulempene for Kunden blir minst mulig. Kunden vil ikke kompenseres for driftsavbrudd som nevnt i dette punkt 3.5.

4. Varighet og oppsigelse

4.1 Varighet

Avtalen trer i kraft når Avtalen signeres av Kunden og returneres til HDO.

Oppstart for den enkelte Tjeneste avtales mellom partene fra tilfelle til tilfelle.

For Eksisterende Avtaler videreføres tjenester som allerede leveres på de betingelser som følger av denne Avtalen.

4.2 Oppsigelse

Partene har gjensidig rett til å si opp Avtalen med 6 (seks) måneders skriftlig varsel. Oppsigelse av Avtalen medfører en oppsigelse av samtlige Tjenester.

Partene har videre en gjensidig rett til å si opp Basistjenestene med 6 (seks) måneders skriftlig varsel og Tilleggstjenester med 3 (tre) måneders skriftlig varsel, med mindre annen oppsigelsesfrist er oppgitt i Tjenestebeskrivelsen. I tilfeller der Kunden kjøper ulike Tjenester for ulike lokasjoner gjelder oppsigelsesfristene separat for hver lokasjon/Tjeneste.

4.3. Opphør av Avtalen

Ved Avtalens opphør plikter Kunden å levere tilbake utstyr, dokumentasjon og eventuelt annet som tilhører HDO, med mindre annet er avtalt.

5. HDOs plikter

5.1 HDOs ansvar for sine ytelser

HDOs ytelser skal dekke de funksjoner og krav som er spesifisert i Tjenestebeskrivelsene.

HDOs leveranseprosess, prosedyrer og kommunikasjonsstandard skal anvendes.

Hvis det i en Tjeneste inngår skytjenester eller andre standardleveranser fra tredjeparter, er HDOs ansvar begrenset til å følge opp avtalen med tredjepartsleverandøren.

5.2 Krav til HDOs ressurser og kompetanse

HDO skal sørge for at personalet som utfører Tjenestene har den nødvendige kompetanse og har fått tilstrekkelig innføring i Tjenestens innhold og tilhørende tjenestenivå.

5.3 Opplysnings- og varslingsplikt

HDO skal gi Kunden opplysninger av forebyggende karakter om eventuelle spesielle forhold knyttet til leveringen av Tjenestene, som kan være av betydning for å unngå feilsituasjoner, driftsstans og tap. HDO har også en varslingsplikt når det er fare for at slike situasjoner kan inntreffe.

5.4 Tilgang til opplysninger

HDO skal gi Kunden tilgang til slike opplysninger om Tjenestene som Kunden iht. lov- og forskriftspålagte forpliktelser og myndighetskrav må ha tilgang til.

6. Kundens plikter

6.1 Kompetanse

Kunden skal påse at personell hos Kunden som har en rolle knyttet til oppfølging av Tjenestene, har fått den opplæring og har den kompetanse som er nødvendig. Eventuelle spesielle kompetansekrav kan fremgå av Tjenestebeskrivelsene

6.2 Tilrettelegging mv.

Kunden skal ikke utføre oppgaver som etter Tjenestebeskrivelsen skal utføres av HDOs autoriserte personale.

Kunden skal legge forholdene til rette for at HDO skal få utført sine plikter, for eksempel ved å gi HDO nødvendig tilgang, fysisk og/eller elektronisk. Spesifikke krav kan være spesifisert i Tjenestebeskrivelsene.

6.3 Bruk av tredjepart

Dersom Kunden engasjerer tredjeparter til å bistå seg i forbindelse med sine oppgaver under Avtalen iht. punkt 7.4, skal HDO på forhånd varsles skriftlig og gis rett til å motsette seg engasjementet dersom HDO med rimelighet kan påvise at engasjementet medfører betenkeligheter av sikkerhetsmessig art.

6.4. Opplysningsplikt

Kunden skal alltid uten ugrunnet opphold sørge for at HDO til enhver tid er informert om endringer som kan være relevant for HDOs Tjenester iht. til denne Avtalen.

6.5 Brukerutstyr

Kunden skal foreta det daglige ettersyn og har risikoen for utstyr og programvare som Kunden har i sin besittelse. Nærmere forpliktelser kan fremgå av Tjenestebeskrivelsene.

Kunden skal dekke kostnader knyttet til reparasjoner og/eller bytte av utstyr dersom årsaken til reparasjonen og/eller byttet skyldes forhold som kunden er ansvarlig for, eller en tredjepart som Kunden hefter for.

Ved kjennskap til, eller mistanke om at utstyr eller programvare har eller kan komme på avveie eller bli misbrukt, skal Kunden straks varsle HDO skriftlig.

7 Plikter som gjelder Kunde og HDO

7.1 Kontaktpersoner

Kunden skal utpeke en kontaktperson som representerer dem i spørsmål angående denne Avtalen. Ved endring av kontaktperson plikter Kunden å melde endringen til HDO innen rimelig tid.

Alle varsler, krav eller andre meddelelser fra Kunden til HDO knyttet til denne Avtalen skal meddeles HDO skriftlig per epost til kundemottak@hdo.no.

7.2 Møter

I avtaleperioden skal det tilbys møte minst 1 gang i året. HDO har ansvar for å kalle inn og føre referat, med mindre annet er avtalt.

Hver av partene kan innkalle den annen part til møte med minimum 3 (tre) virkedagers varsel. Partene kan velge å avholde møtet på telefon/videokonferanse.

7.3 Taushetsplikt

Informasjon som partene blir kjent med i forbindelse med Avtalen og gjennomføringen av Avtalen skal behandles konfidensielt, og ikke

gjøres tilgjengelig for utenforstående uten forutgående samtykke fra den annen part.

Taushetsplikt etter denne bestemmelsen er ikke til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentliggjøring og innsynsrett som følger av lov 19. mai 2006 om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd (offentleglova). Om mulig skal den annen part varsles før slik informasjon gis.

Taushetsplikten er ikke til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller alminnelig tilgjengelig andre steder.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt informasjon.

Taushetsplikten gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av avtalen. Partene kan bare overføre taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av avtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt 7.3.

7.4. Underleverandører

Partene kan engasjere tredjeparter eller underleverandører i forbindelsen med utførelsen av oppgaver under Avtalen, men er fullt ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv stod for utførelsen.

8 Vederlag og betalingsbetingelser

8.1 Vederlag

Priser knyttet til Tjenestene fremgår av de til enhver tid gjeldende prislister på HDOs nettsider www.hdo.no. Prisen for Basistjenestene og Tilleggstjenestene oppdateres årlig i fjerde kvartal med virkning fra 1. januar kommende år. Kunden skal varsles direkte om prisendringene.

Prisen kan ikke endres utover det som kan dokumenteres ut fra merkostnader og tjenesteforbedring.

8.2 Fakturering

Med mindre annet er oppgitt i de til enhver tid gjeldende prislister, faktureres Basistjenestene etterskuddsvis per måned. Betalingsfristen er 30 dager. Ved klage på faktura skal uomtvistet beløp betales innen fakturaens forfallsfrist.

8.3 Forsinkelsesrenter

Hvis Kunden ikke betaler til avtalt tid, har HDO krav på rente av det beløp som er forfalt til betaling, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m.

9. Eksterne rettslige krav, sikkerhet og personvern

9.1 Eksterne rettslige krav

Hver av partene har ansvar for å overholde rettslige krav som gjelder parten selv. Tjenestebeskrivelsen kan inneholde ytterligere partsspesifikke krav.

9.2 Informasjonssikkerhet

Partene skal iverksette forholdsmessige tiltak for å ivareta krav til informasjonssikkerhet i forbindelse med gjennomføring av tjenesten. Spesifikke krav til informasjonssikkerhet kan følge av Tjenestebeskrivelsen.

9.3 Personopplysninger

Dersom HDO ved levering av Tjenester for Kunden skal behandle personopplysninger på vegne av Kunden, skal partene inngå en databehandleravtale.

10 Eiendoms og disposisjonsrett

10.1 Partenes rettigheter

Denne Avtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før Avtalen, og som de beholder under gjennomføringen av Avtalen, med mindre annet følger av Tjenestebeskrivelsen.

Kunden får begrenset disposisjonsrett til alt utstyr og programvare som HDO stiller til rådighet for Kunden i forbindelse med levering av Tjenestene. Disposisjonsretten omfatter den bruksrett til programvaren for internt bruk som er nødvendig for å benytte Tjenestene i henhold til Avtalens formål. Rettigheter til tredjepartsprodukter og tredjepartskomponenter reguleres utelukkende av vilkårene til slik leverandør.

HDO er eier av alt utstyr utlevert ifra HDO.

10.2 Tilhørende ansvar

Hver av partene har ansvar for at de har de nødvendige autorisasjoner og rettigheter mv. til maskinvare, infrastruktur, programvare og dokumentasjon som de benytter i avtaleforholdet. Hvis en av partene vil benytte utstyr eller programvare mv. som parten ikke selv eier eller har rettigheter til, skal parten sørge for at nødvendig godkjenning i form av underliggende avtale med eier eller rettighetshaver foreligger, før slikt utstyr eller programvare mv. kan brukes i henhold til denne Avtalen.

Hvis det foretas endringer, forbedringer eller lignende i forbindelse med Tjenestene har HDO ansvaret for at Kunden får den disposisjonsrett som er nødvendig for at utstyr og programvare fortsatt kan benyttes uten hinder av andres opphavsrett eller andre rettigheter.

10.3 Eiendomsrett til data

Kunden (og dennes rettighetsgivere) beholder eiendomsrett til alle data som overlates til HDO for behandling, og som lagres eller prosesseres som en del av Tjenestene. HDO kan fritt benytte data i aggregert og anonymisert form, om det ikke strider mot databehandleravtalen.

11 HDOs mislighold

11.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra HDOs side hvis Tjenestene i det vesentligste ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og frister som er avtalt, med mindre situasjonen skyldes Kundens forhold eller force majeure.

Kunden skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

HDO skal så raskt som mulig gi Kunden skriftlig varsel dersom Tjenestene ikke kan leveres som avtalt. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres, eller når tjenesten blir tilgjengelig.

11.2 Sanksjoner ved mislighold

Ved mislighold kan Kunden holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Kundens krav som følge av misligholdet.

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lyktes HDO å avhjelpe mangelfull ytelse, kan Kunden kreve forholdsmessig prisavslag eller erstatning iht. punkt 13.

Dersom det foreligger vesentlig mislighold, kan Kunden etter å ha gitt HDO skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Avtalen med øyeblikkelig virkning.

12 Kundens mislighold

12.1 Hva som anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen, med mindre situasjonen skyldes HDOs forhold eller force majeure.

HDO skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

Hvis Kunden ikke kan overholde sine plikter etter Avtalen, herunder frister, skal Kunden så raskt som mulig gi HDO skriftlig varsel om dette.

12.2. Sanksjoner ved mislighold

Hvis forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter ikke er betalt innen 30 (tretti) kalenderdager fra forfall, kan HDO sende Kunden skriftlig varsel om at avtalen vil bli hevet, hvis oppgjør ikke er skjedd innen 60 (seksti) kalenderdager etter at varselet er mottatt. Heving kan ikke skje hvis Kunden gjør opp forfalt vederlag med tillegg av forsinkelsesrenter før fristens utløp.

Ved annet vesentlig mislighold kan HDO etter å ha gitt Kunden skriftlig varsel og rimelig frist til å bringe forholdet i orden, heve hele eller deler av Avtalen med øyeblikkelig virkning.

13 Erstatning

Partene kan kreve erstattet ethvert direkte tap, herunder merkostnader partene får ved dekningskjøp, tap som skyldes merarbeid og andre direkte kostnader i forbindelse med forsinkelse, mangel eller annet mislighold iht. punkt 11.1 eller 12.1, med mindre den annen part godtgjør at misligholdet eller årsaken til misligholdet ikke skyldes den annen part eller noen denne svarer for.

Erstatning for indirekte tap kan ikke kreves. Indirekte tap omfatter, men er ikke begrenset til, tapt fortjeneste av enhver art, tap av data, tapte besparelser og krav fra tredjeparter med unntak av idømt erstatningsansvar iht. punkt 14.

Samlet erstatning per kalenderår er begrenset til et beløp som tilsvarer samlet årlig vederlag for Tjenestene ekskl. merverdiavgift.

Erstatningsbegrensningene gjelder ikke der partene, eller noen disse svarer for, har utvist grov uaktsomhet eller forsett.

14 Krenkelse av immaterielle rettigheter

Hver av partene har risikoen og ansvaret for at deres ytelser ikke krenker tredjeparters immaterielle rettigheter.

Hvis en tredjepart gjør gjeldende mot en av partene at Tjenestene krenker en tredjeparts immaterielle rettigheter, skal den andre parten informeres skriftlig snarest mulig. Den ansvarlige parten skal for egen regning håndtere kravet. Den andre parten skal i rimelig utstrekning bistå parten med dette.

HDO skal holde Kunden skadesløs for idømt erstatningskrav (inkludert saksomkostninger) fra tredjepart hvis Tjenestene krenker tredjeparts immaterielle rettigheter. HDO kan velge å (i) innhente nødvendige rettigheter, (ii) modifisere

Tjenestene, (iii) erstatte Tjenestene med tilsvarende tjenester, eller (iv) avslutte den gjeldende Tjeneste og refundere eventuelt forhåndsbetalt vederlag. HDO har ikke ansvar for krav som oppstår grunnet (i) Kundens modifikasjon(er) av Tjenestene, (ii) Kundens bruk av Tjenestene i kombinasjon med tredjepartsprodukter eller (iii) manglende overholdelse fra Kunden av Avtalen eller tredjeparts lisensvilkår. Dette avsnittet fastsetter Kundens eneste rettsmiddel for krenkelse av tredjeparts immaterielle rettigheter.

15 Endringer i Vilklårene og Tjenestene

HDO kan foreta endringer i Vilklårene og Tjenestebeskrivelsene. Endringene kan for eksempel skyldes omlegging av Tjenestene, offentligrettslige regler eller sikkerhetshensyn.

For endringer i Vilklårene, og ikke uvesentlige endringer i Tjenestebeskrivelsene som kan ha betydning for Kundens bruk av Tjenestene, skal det gis 3 måneders skriftlig varsel til Kunden. Øvrige endringer vil varsles på HDOs nettsider www.hdo.no og gjelder umiddelbart.

16 Øvrige bestemmelser

16.1 Force majeure

Dersom en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll, herunder blant annet streik, lockout, naturkatastrofe eller epidemi, vanskeliggjør oppfyllelse av en parts forpliktelser etter denne Avtalen, skal den annen part varsles om dette så raskt som mulig. Dette gjelder selv om situasjonen kunne forutses ved inngåelse av Avtalen. Den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom.

16.2 Overdragelse av rettigheter og plikter

HDO kan overdra sine rettigheter og plikter etter denne Avtalen til en annen offentlig virksomhet.

Dersom Kunden er en offentlig virksomhet, kan Kunden overdra sine rettigheter og plikter etter denne Avtalen til annen offentlig virksomhet. For øvrig kan Kunden bare overdra sine rettigheter og plikter etter skriftlig samtykke fra HDO. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

17 Tvister

Partenes rettigheter og plikter etter denne Avtalen bestemmes i sin helhet av norsk rett.

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av Avtalen, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.

Dersom en tvist ikke blir løst ved forhandlinger eller mekling, kan hver av partene forlange tvisten avgjort med endelig virkning ved norske domstoler. HDOs hjemting er verneting.

Partene kan alternativt avtale at tvisten blir avgjort med endelig virkning ved voldgift.