

Avtale om bruk av felles pasientadministrativt system og elektronisk pasientjournal

("Tjenesteavtalen")

er inngått mellom:

Helseplattformen AS

(heretter kalt "**Helseplattformen**")

og

[Skriv her]

(heretter kalt "**Kunden**")

Sted og dato:

[Skriv sted og dato her]

[Kundens navn her]

Helseplattformen AS

Kundens underskrift

Helseplattformens underskrift

Tjenesteavtalen undertegnes i to (2) eksemplarer, ett (1) til hver part.

INNHOOLD

1	ALMINNELIGE BESTEMMELSER	4
1.1	AVTALENS BAKGRUNN OG FORMÅL	4
1.2	BILAG TIL TJENESTEAVTALEN	4
1.3	TJENESTEAVTALENS FASER	5
1.4	ORGANISERING	5
1.5	AVTALEREVISJON	6
1.6	SAMARBEIDSAVTALE OG EIERSKAP	6
1.7	LIKEBEHANDLING	6
2	VARIGHET	6
3	ETABLERINGSFASEN (FOR OPSJONSKOMMUNENE)	6
3.1	INNLEDNING	6
3.2	PLANVERK FOR ETABLERINGSFASEN	7
3.3	GJENNOMFØRING AV ETABLERINGSFASEN	7
3.3.1	<i>Oppfølging av etableringsfasen</i>	7
3.3.2	<i>Milepæler for vurdering av status og fremdrift under Etableringsfasen</i>	8
3.4	TEST OG GODKJENNING	9
4	TJENESTEFASEN	9
4.1	TJENESTEN	9
4.2	BRUKERSTØTTE, TJENESTENIVÅ OG HENDELSER	9
4.3	NYE VERSJONER AV PROGRAMVARE	9
4.4	BEREDSKAP	9
5	KUNDENS ANSVAR FOR MEDVIRKNING OG DELTAKELSE I SAMARBEIDET OM HELSEPLATTFORMEN	9
6	ENDRINGER I LØSNINGEN ELLER TJENESTENE ETTER AVTALEINNGÅElsen	10
6.1	VIDEREUTVIKLING OG ANDRE ENDRINGER AV TJENESTEN	10
6.2	ENDRING AV BESTILLBARE TJENESTER	10
6.2.1	<i>Retten til endringer i Bestillbare tjenester Kunden har anskaffet</i>	10
6.2.2	<i>Endringsoverslag</i>	10
6.2.3	<i>Endringsordre</i>	11
6.2.4	<i>Twist om konsekvensene av en endring</i>	11
6.2.5	<i>Uenighet om det foreligger en endring</i>	11
6.3	OPPHØR ELLER JUSTERING AV OMFANG AV BESTILLBARE TJENESTER	11
7	REVISJONSRETT	11

8	AVSLUTNINGSAFASEN	12
9	VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER	12
10	INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER	13
10.1	SIKKERHET I LØSNINGEN.....	13
10.2	BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER.....	13
10.3	RAPPORTERING OG KONTROLL.....	13
11	ARKIVERING	13
12	EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT	13
13	MISLIGHOLD	13
13.1	INNLEDNING.....	13
13.2	RETTING.....	14
13.3	ERSTATNING.....	14
14	ØVRIGE BESTEMMELSER	14
14.1	OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER OG PLIKTER.....	14
14.2	ENDRING I PARTSFORHOLDET SOM FØLGE AV ORGANISATORISKE ENDRINGER.....	14
14.3	TAUSHETSPLIKT OG OFFENTLIGHET.....	14
14.4	MIDLERTIDIG SUSPENSJON.....	15
14.5	SKRIFTLIGHET.....	15
14.6	TVISTER.....	15

1 ALMINNELIGE BESTEMMELSER

1.1 Avtalens bakgrunn og formål

Kommuner og spesialisthelsetjenesten i Helseregion Midt Norge («**Helseregionen**») samarbeider om en ny felles løsning for PAS/EPJ (pasientadministrativt system og elektronisk pasientjournal). Samarbeidet har fått navnet Helseplattformen, og er regulert i en egen samarbeidsavtale mellom partene hvor formålet er nærmere beskrevet. Det er et mål at alle enheter, herunder fastleger og avtalespesialister, som yter helsehjelp i regionen skal ta i bruk Helseplattformen. Gjennom Helseplattformen er Midt-Norge regional utprøvningsarena for det nasjonale målbildet "Én innbygger - én journal" (Meld. St. 9 (2012-2013)).

PAS/EPJ er anskaffet etter en offentlig konkurranse. Det er også anskaffet en løsning for tilgang- og identitetsstyring (IAM). PAS/EPJ og IAM, samt andre tilhørende ytelser i form av fysisk infrastruktur, software og tjenester, inngår i leveransen av Helseplattformen. Dette benevnes heretter samlet som «**Løsningen**».

Innføring, drift og forvaltning av Løsningen er organisert som et offentlig-offentlig samarbeid hvor selskapet Helseplattformen AS («Helseplattformen») er opprettet som et redskap for samarbeidet og som skal levere Løsningen som en løpende tjeneste.

Helseplattformen skal gi Kunden tilgang til Løsningen og levere tilknyttede tjenester, heretter samlet omtalt som «**Tjenesten**», i henhold til denne Tjenesteavtalen og tilhørende bilag.

Forut for, og som grunnlag for inngåelsen av Tjenesteavtalen, er det for aktører med opsjon på å tiltre Løsningen, gjennomført et forprosjekt i medhold av en egen avtale.

1.2 Bilag til Tjenesteavtalen

#	Navn	Virksomhet
Bilag 1:	Helseplattformen som Tjeneste (Tjenesten) <ul style="list-style-type: none">- Underbilag 1.1 - Tekniske forutsetninger for bruk av Løsningen- Underbilag 1.2 - Tjenestebeskrivelse Helseplattformen Supporttsenter- Underbilag 1.3 – Standardpakke integrasjoner og migrering for kommuner	Felles
Bilag 2:	Tjenestenivå	Felles
Bilag 3:	Felles faglig beslutningsstruktur	Felles
Bilag 4:	Samhandling og administrative bestemmelser	Felles
Bilag 5:	Pris- og prisbestemmelser <ul style="list-style-type: none">- Underbilag 5.1 - Oppdaterte fordelingsnøkler iht. innbyggerandel pr kommune for hele helseregionen	Tilpasset hver kundegruppe

Bilag 6:	Endringer	Felles
Bilag 7:	Behandling av personopplysninger - Underbilag 7.1 – Varsel om vedtak – Helseplattformen og dataansvar - Underbilag 7.2 - Prinsipper for tilgang til journalinnhold i Helseplattformen (v 1.0)	Felles
Bilag 8:	Arkivering - Underbilag 8.1 - Nærmere om behandling av personopplysninger i felles arkiv (utarbeides før Løsningen tas i bruk for kommunal saksbehandling)	Kommune [avklares om relevant for HF]

De ulike Bilagene kan etter behov suppleres med underbilag av generell eller kundespesifikk art.

1.3 Tjenesteavtalens faser

Tjenesteavtalen består av tre (3) faser for opsjonshavere og to (2) faser for virksomheter som inngår i HMP (Helseplattformen Main Project): **Etableringsfasen** (kapittel 3 – gjeldende for opsjonshavere), **tjenestefasen** (kapittel 4) og **avslutningsfasen** (kapittel 6).

1.4 Organisering

Løsningen leveres i et offentlig offentlig samarbeid mellom aktører som driver helsevirksomhet i helseregion Midt-Norge. I tillegg skal fastleger og avtalespesialister i regionen benytte Løsningen. Det offentlig-offentlige samarbeidet er forankret i Samarbeidsavtalen av 2019 ("**Samarbeidsavtalen**") om et helhetlig og samordnet helsetilbud i region Midt-Norge, samt i en Fullmakt og samarbeidsavtale av 2017 med kommuner som er opsjonshavere i samarbeidet. Denne Tjenesteavtalen og aksjonæravtalen for Helseplattformen er også elementer i det offentlig-offentlige samarbeidet.

Beslutninger i samarbeidet fattes innenfor rammene av Samarbeidsavtalen og i det felles organet Helseplattformen AS v/ styret og generalforsamling. Helse-/funksjonsfaglige prioriteringer knyttet til endringer og videreutvikling av Løsningen gjøres i en "Felles faglig beslutningsstruktur" (jf. Bilag 3 til Tjenesteavtalen).

Private aktører skal sikres en plass i den Felles faglige beslutningsstrukturen.

Den nærmere fordelingen av oppgaver og organiseringen av samhandling mellom Samarbeidsavtalen, Helseplattformen, Felles faglig beslutningsstruktur og leverandører, samt øvrige prosedyrer og rutiner som angår samarbeidet mellom Partene, fremgår av Samarbeidsavtalen og Bilag 3 og 4 til denne Tjenesteavtalen.

Hver av Partene skal ved inngåelsen av Tjenesteavtalen oppnevne en representant som er bemyndiget til å opptre på vegne av Parten i saker som angår Tjenesteavtalen. Bemyndiget representant for Partene, og prosedyrer og varslingsfrister for eventuell utskiftning av disse, spesifiseres nærmere i Bilag 4.

Selv om denne avtalen kalles Tjenesteavtalen og man benytter begreper som "kunde", "tjeneste" og "tjenestenivå" er det helt grunnleggende at dette er et offentlig-offentlig samarbeid utenfor anskaffelsesreglene. Selv om nevnte begreper benyttes, er det altså ikke tale om et tradisjonelt leverandør-kundeforhold. Begrepene og avtaleutformingen er likevel valgt for å strukturere samarbeidet på en måte som er praktisk gjennomførbar. Det er helt grunnleggende at hver av de samarbeidende partene har plikter som går utover det å være en alminnelig kunde og leverandør, jf. både Samarbeidsavtalen og Bilag 3 og 4 i Tjenesteavtalen.

1.5 Avtalerevisjon

Partene er enige om at Tjenesteavtalen, inkludert Bilag, skal revideres basert på erfaringene med Tjenesteavtalen, med sikte på at endringer som partene er enige om skal tre i kraft senest 6 måneder etter go-live for Helseregion Møre og Romsdal (HMP PD3).

Helseplattformen skal ta initiativ til denne avtalerevisjonen og forberede og lede gjennomføringen av revisjonen. Alle kunder skal involveres i og gis lik mulighet til å delta i arbeidet.

1.6 Samarbeidsavtale og eierskap

Opsjonsaktører aksepterer ved inngåelse av Tjenesteavtalen å tiltre Samarbeidsavtalen av 2019 ved at Bilag 1 til denne oppdateres.

Opsjonsaktører skal senest innen 30 dager etter signering av Tjenesteavtalen bli medeiere i Helseplattformen AS gjennom kjøp av aksjer i samsvar med fordeling fastsatt i Samarbeidsavtalen.

Endringer i Samarbeidsavtalen og aksjonæravtalen vurderes og gjennomføres av partene til Samarbeidsavtalen og aksjonæravtalen iht. prosedyrene som følger av disse avtalene.

1.7 Likebehandling

Helseplattformen skal i alle sammenhenger opptre ikke-diskriminerende overfor kunder. Dette innebærer bl.a. at dersom Helseplattformen gir Kunden eller en senere tiltredende kunde en mer fordelaktig avtale, skal de andre kundene gis tilbud om det samme.

2 VARIGHET

Tjenesteavtalen løper fra signeringsdato og frem til den den sies opp Kunden med henholdsvis (i) 1 års, (ii) 3 års, (iii) 5 års skriftlig varsel for henholdsvis (i) øvrige kommuner, (ii) Trondheim kommune, og (iii) HMN RHF og/eller underliggende helseforetak.

3 ETABLERINGSFASEN (FOR OPSJONSKOMMUNENE)

3.1 Innledning

Etableringsfasen gjelder for Kunder av Helseplattformen som har opsjon på å delta i samarbeidet og ta Løsningen i bruk (opsjonsaktørene).

Formålet med etableringsfasen er å implementere, teste og idriftsette Løsningen og iverksette Tjenestene for Kunden.

Ansvar for avvikling av eksisterende løsninger ligger hos Kunden. Helseplattformen skal bistå med migrering og konvertering av data så langt dette er rimelig og innenfor rammen av tilgjengelige ressurser.

3.2 Planverk for etableringsfasen

For å styre gjennomføring av etableringsfasen etableres et konsistent planverk bestående av:

- a) Prosjektplan
Helseplattformen har utarbeidet en standardisert prosjektplan for gjennomføring av etableringsfasen som skisserer hvilke hovedaktiviteter som må gjennomføres og hvilke milepæler som skal oppnås i perioden fra Tjenesteavtalen inngås frem til Løsningen settes i drift.
- b) Aktivitetsplan
Med basis i den standardiserte prosjektplanen skal partene utarbeide en kundespesifikk aktivitetsplan for det arbeid som må utføres for å inkludere kundespesifikke behov i Løsningen (f.eks. lokale tilpasninger, organisatoriske/strukturelle rammer, integrasjoner og rapporteringsbehov). Aktivitetsplanen skal også angi ansvarsforholdet for utførelse av de ulike aktivitetene i aktivitetsplanen.
- c) Testplan
Test av funksjonalitet, grensesnitt mv. for Løsningen gjennomføres kun forut for produksjonssetting ved St. Olavs hospital HF og Trondheim kommune. Kunden skal likevel etter avtale få bistand fra Helseplattformen til å gjennomføre testing av lokale tilpasninger, grensesnitt, eventuelle rapporter, samt validere data som migreres inn i Løsningen. For å sikre relevant testing av slike lokale tilpasninger skal partene etablere aktørspesifikk testplan inklusive hensiktsmessige testscenarier. Kunden får tilgang til testplanen som er benyttet for produksjonssetting ved St. Olavs hospital HF og Trondheim kommune.
- d) Opplæringsplan
Kunden må etablere en egen plan for gjennomføring av sin interne opplæring. Opplæring gjennomføres etter «train-the-trainer» prinsippet. Dette innebærer at Helseplattformen er ansvarlig for å gi opplæring til særskilte ressurser Kunden har utpekt, som deretter skal foreta opplæring av Kundens brukere. Opplæring av Kundens særskilte ressurser vil inngå i aktivitetsplanen.

3.3 Gjennomføring av etableringsfasen

Partene skal i fellesskap sikre en effektiv gjennomføring av etableringsfasen i samsvar med omforent planverk og den ansvarsfordeling som fremgår der, herunder yte den innsats som partene har nedfelt i omforent aktivitetsplan.

Kunden skal gjennomføre sin interne opplæring i samsvar med sin etablerte opplæringsplan. Slik intern opplæring skal være fullført før Oppstartsdag (definert i pkt 3.4) i det omfang aktivitetsplanen forutsetter på tidspunktet for Oppstartsdag.

3.3.1 Oppfølging av etableringsfasen

Helseplattformen skal følge opp fremdriften i etableringsfasen i samsvar med definerte milepæler (jf. pkt. 3.3.2) og tilhørende milepælskriterier. Kunden skal løpende orienteres om status og varsles om avvik og eventuell risiko for at Oppstartsdag må utsettes. Helseplattformen skal rådggi og bistå med tiltak som bør iverksettes for å rette opp avvik.

En eventuell forsinkelse i innføringsprosjektet for Kunden vil ikke ha betydning for en overordnet produksjonssettingsmilepæl (f.eks. PD2 og PD3).

Helseplattformen kan som følge av forsinkelse eller andre avvik fra aktivitetsplanen innstille på at Kunden må utsette Oppstartsdag til et senere tidligst mulige tidspunkt. En innstilling om utsettelse av Oppstartsdag er betinget av at Kunden har vesentlige avvik fra aktivitetsplanen, som etter Helseplattformens objektive vurdering medfører risiko for negativ innvirkning på andre kunders kostnader eller bruk av Tjenesten, og som ikke med rimelighet kan avhjelpes innenfor tilgjengelig tidsrom.

En eventuell beslutning om utsettelse fattes av eiermøtet i samsvar med Samarbeidsavtalen, og er betinget av at Kunden i forkant har hatt mulighet til å få saken belyst gjennom dialog med Helseplattformen og har fått en skriftlig redegjørelse for innstillingen om utsettelse.

3.3.2 Milepæler for vurdering av status og fremdrift under Etableringsfasen

Milepæl	Tidspunkt	Milepælskriterier
1	8 måneder før Produksjonssetting	Superbrukere er identifisert og utpekt
		Arbeidsflyter er gjennomgått og alle kundespesifikke tilpasningsbehov i arbeidsflyten er dokumentert
		Helsetjenestens organisasjonsstruktur m.v. («Facility structure») er kartlagt og dokumentert i samsvar med behov for Kundespesifikke tilpasninger i Løsningen
		Ansvarshirerarki for rapportering er dokumentert og verifisert
2	5 måneder før Produksjonssetting	Eventuelle restanser fra Milepæl 1 er fullført
		Teknisk sluttbrukerutstyr er anskaffet
		Forberedelser og deltagelse i forbindelse med IAM-testing er fullført
		Ressurser til opplæring (lokale instruktører) er utpekt og allokert
		Opplæring av instruktører er påbegynt
3	4 måneder før Produksjonssetting	Ingen kritiske statuspunkter i «E' vi klar – programmet»
		Eventuelle restanser fra milepæl 2 fullført
		All relevant informasjon i forbindelse med Helsetjenesten organisasjonsstruktur mv. («Facility structure») er overlevert til HPAS
		Alle integrasjoner/grensesnitt er ferdig testet
		Opplæringsplan for brukerne kvalitetssikret og ferdigstilt
		Testplan og -scenarioer er utarbeidet og kvalitetssikret.
4	2 måneder før Produksjonssetting	Ingen kritiske statuspunkter i E' vi klar ⁰⁰¹ programmet
		Eventuelle restanser fra milepæl 3 er fullført
		Dokumentasjon i forbindelse med Helsetjenesten organisasjonsstruktur mv. («Facility structure») er oppdatert og verifisert

5	1 måned før Produksjonssetting	Ingen kritiske statuspunkter i E' vi klar-programmet
		Eventuelle restanser fra milepæl 4 er fullført
		Skyggekartlegging (parallell journalføring) er utført
		Brukeropplæringen er minst 50% fullført
6	Produksjonssetting	Løsningen tas i bruk på avtalt Oppstartsdag

3.4 Test og godkjenning

Etter at eventuelle kundespesifikke tilpasninger i Løsningen er utført, skal Kunden gjennomføre testing av disse for å sikre at alle tilpasninger er riktig implementert i Løsningen. Testing gjennomføres i samsvar med etablert testplan. Testscenarier utarbeidet av partene i fellesskap. Dersom testing avdekker feil, skal Helseplattformen korrigere disse uten unødig opphold. Kunden skal ha rimelig tid til å teste Løsningen etter retting av slike feil. Når Løsningen fungerer som angitt i Bilag 1 kan Løsningen settes i drift. Dagen Løsningen er satt i drift er Oppstartsdag.

4 TJENESTEFASEN

4.1 Tjenesten

Helseplattformen skal fra Oppstartsdag holde Tjenesten tilgjengelig for Kunden i henhold til kravene til tjenestenivå som fremgår av Bilag 2 og sørge for at Tjenesten er i henhold til spesifikasjonene beskrevet i Bilag 1.

4.2 Brukerstøtte, tjenestenivå og hendelser

Forespørsler om brukerstøtte og melding av hendelser skal skje i henhold til rutiner og frister som er angitt i Bilag 4. Tjenestenivå er beskrevet i Bilag 2.

4.3 Nye versjoner av programvare

Nye versjoner og oppgraderinger av programvare som har betydning for Tjenesten skal følge Helseplattformens alminnelige oppgraderingsløp.

4.4 Beredskap

Helseplattformen skal ha og vedlikeholde beredskapsplaner for Løsningen. Beredskapsplanene skal oppfylle alle regulatoriske krav og være koordinert med og oppfylle regulatoriske krav som stilles til Kundens beredskapsplaner.

5 KUNDENS ANSVAR FOR MEDVIRKNING OG DELTAKELSE I SAMARBEIDET OM HELSEPLATTFORMEN

Kunden skal legge forholdene til rette for at Helseplattformen skal få utført sine plikter etter denne Tjenesteavtalen. Kunden skal ut over dette etter evne og mulighet delta i samarbeidet om Helseplattformen på de arenaer som er etablert for dette formålet, herunder delta eller la seg representere i Felles faglig beslutningsstruktur i henhold til vedtatte prinsipper for dette.

6 ENDRINGER I LØSNINGEN ELLER TJENESTENE ETTER AVTALEINNGÅELEN

6.1 Videreutvikling og andre endringer av Tjenesten

Partene er innforstått med at Tjenesten vil utvikles over tid for å imøtekomme nye behov, regulatoriske krav og den medisinske og tekniske utviklingen, og at det som en del av det offentlig offentlig samarbeidet vil kunne bli nødvendig for Helseplattformen å oppgradere Løsningen og/eller anskaffe andre systemer og infrastruktur som er pålagt, eller anses nødvendig eller hensiktsmessig for at Tjenesten skal være tidsmessig.

Videreutvikling av Tjenesten skal skje innenfor de til enhver tid fastsatte økonomiske rammene for Helseplattformen.

Prioriteringer vedrørende endring og videreutvikling av Tjenesten gjøres i Felles faglig beslutningsstruktur med tilrettelegging og støtte fra Helseplattformen.

Endring av Tjenesten som har betydning for flere eller alle av Helseplattformens kunder reguleres i Bilag 6. Dette inkluderer endringer i tilbudet av Bestillbare tjenester. Endringer i Bestillbare tjenester en kunde har anskaffet, jf. Bilag 1, reguleres i pkt. 6.2.

6.2 Endring av Bestillbare tjenester

6.2.1 *Retten til endringer i Bestillbare tjenester Kunden har anskaffet*

Kunden har rett til å kreve endringer i Bestillbare tjenester.

Endringer av Bestillbare tjenester er endringer Kunden gjør i tjenester som er avtalt levert som tillegg til tjenestene Helseplattformen tilbyr, jf. Bilag 1 pkt. 4. Formålet er at Kunden har råderett over endringer i slike tjenester som er anskaffet og finansiert separat fra de felles tjenestene, men likevel begrenset av kapasitet i helseplattformorganisasjonen, eller dersom tilleggene på andre måter likevel påvirker fellesskapet.

Forutsetningen for å gjøre endringer i Bestillbare tjenester er derfor at dette kan gjøres uten at det felles samarbeidet påvirkes negativt. Dersom en endring påvirker andre brukere negativt, enten fordi selve Løsningen påvirkes negativt, eller den belaster Helseplattformens personellressurser på en måte som negativt påvirker andre, skal endringen gjennomføres iht. prosedyrene i Bilag 4.

6.2.2 *Endringsoverslag*

Helseplattformen skal utarbeide overslag over risiko- og endringskonsekvenser og gi et prisestimat (endringsoverslag). Partene er forpliktet til å delta i / fremskaffe nødvendig informasjon.

Endringsoverslaget skal minimum omfatte følgende punkter:

- a) beskrivelse av endringen i den Bestillbare tjenesten
- b) beskrivelse av arbeidet som må gjøres for å implementere endringen
- c) ev. konsekvenser for andre Tjenester og andre brukere av Løsningen
- d) kostnader
- e) tidsplan for gjennomføring av endringen

6.2.3 *Endringsordre*

Hvis Kunden aksepterer Helseplattformens endringsoverslag, skal Kunden bestille endringen ved å utstede en endringsordre. Endringsordren skal undertegnes av begge partene.

Kunden er ansvarlig for de faktiske kostnadene knyttet til endringen. Kunden skal holdes løpende orientert om utvikling av kostnader opp mot fremdrift i gjennomføringsfasen. Kunden kan ved avvik fra estimat velge å stanse arbeidet med endringsordren.

6.2.4 *Tvist om konsekvensene av en endring*

Dersom partene er enige om at det foreligger en endring, men er uenige om endringens virkning på prisen på den avtale endringen, skal spørsmålet eskaleres og avgjøres som angitt i Bilag 4.

6.2.5 *Uenighet om det foreligger en endring*

Dersom Kunden hevder at det som ønskes utført er en del av den Bestillbare tjenesten, skal Kunden utferdige en omtvistet endringsordre. Endringsordren skal tilkjenne at endringsordren er omtvistet og inneholde en begrunnelse for Kundens syn. Virkningen av en omtvistet endringsordre skal eskaleres og avgjøres som angitt i Bilag 4.

6.3 **Opphør eller justering av omfang av Bestillbare tjenester**

Kunden kan mot å betale kompensasjon stanse eller redusere omfanget av Bestillbare tjenester.

Ved stansing eller reduksjon av ytelser skal Kunden betale:

- a) Det beløp som Helseplattformen har til gode for den del av ytelsen som allerede er gjennomført på avbestillingstidspunktet;
- b) nødvendige og dokumenterte direkte kostnader knyttet til omdisponering av personell som følge av avbestillingen, og;
- c) andre dokumenterte direkte kostnader som Helseplattformen påføres som følge av avbestillingen, herunder ev. avbestillingsgebyr, utlegg og andre kostnader pådratt før avbestillingen ble mottatt eller som følge av denne, og som Helseplattformen ikke kan nyttiggjøre seg i andre sammenhenger.

I den grad det er avtalt at tjenesten er skalerbar med hensyn til betaling ved reduksjon av antall brukere, funksjonalitet eller liknende, vil kommunens bruk av denne avtalte skalerbarheten ikke regnes som stansing eller reduksjon etter dette pkt. 6.3.

Nærmere vilkår for stansing eller reduksjon av omfang kan avtales ved bestilling av de aktuelle ytelsene.

7 **REVISJONSRETT**

Kunden har, for egen regning, rett til å foreta revisjon av at kostnader Kunden får et medansvar for å dekke, er nødvendige og hensiktsmessige.

Helseplattformen har rett til å gjennomføre revisjon av Kundens bruk av Tjenesten, for å verifisere at vederlaget som betales er i henhold til Tjenesteavtalen med tanke på antall brukere/lokasjoner mv. Partene plikter uoppfordret å gjøre resultatet av en revisjon tilgjengelig for de andre kundene i helseplattformensamarbeidet.

Partene kan oppnevne en kompetent tredjepart til å utføre slik revisjon på sine vegne. Helseplattformen kan på saklig grunnlag nekte at revisjon gjennomføres av en tredjepart som vurderes å ikke ha relevant kompetanse til å gjennomføre revisjon.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon avtales i det enkelte tilfellet. Med mindre det er rimelig grunn til å anta overforbruk/overinvesteringer, kan revisjon maksimalt gjennomføres én gang per år.

Partene skal gi rimelig varsel om revisjon, og parten som blir revidert skal akseptere revisjon innen rimelig tid. Hvis påviste avvik er av vesentlig karakter, eller kan bebreides parten som uaktsomt, plikter den parten som er revidert å refundere nødvendige kostnader til gjennomføring av revisjonen.

Tidspunkt og metode for gjennomføring av revisjon avtales i det enkelte tilfellet. Med mindre det er rimelig grunn til å anta overforbruk/overinvesteringer, kan revisjon maksimalt gjennomføres én gang per år.

Dersom revisjonen avdekker at vederlaget som Kunden betaler ikke er i henhold til Tjenesteavtalen, skal Kunden for fremtiden betale korrekt vederlag. Dette vil gjelde for både opp- og nedjusteringer av vederlaget avgrenset til maksimalt 3 år tilbake i tid.

8 AVSLUTNINGSAFASEN

Ved avslutning av Tjenesten, uavhengig av årsak, skal partene samarbeide for å påse at Kunden kan opprettholde et stabilt og fullverdig tjenestetilbud, samt overholde relevant regelverk, inntil overgang til ny løsning er gjennomført. Kunden skal få tilstrekkelig tid til å etablere forsvarlige systemer, og Helseplattformen skal bistå for å sikre at ingen data går tapt i prosessen.

Helseplattformen skal legge til rette for at Kunden uten ugrunnet opphold får tilgang til egne data og den informasjon Kunden trenger fra Helseplattformen for å gå over til en ny løsning.

Partene skal bli enige om en avslutningsplan for avvikling, herunder kostnadene forbundet med avslutningen. Hvis ikke annet avtales skal avslutningsplanen som et minimum inneholde følgende punkter:

1. Forberedelser til å avslutte Tjenesten.
2. Helseplattformens bistand i forbindelse med overføring av Tjenesten til ny leverandør eller til Kunden.
3. Overføring av data til ny leverandør eller til Kunden.
4. Krav til Kundens medvirkning samt nødvendig samarbeid mellom leverandør og Kunde i forbindelse med avslutningen.
5. Etablering av avtaleverk for å sikre utveksling av pasientdata mellom uttredende Kunde og gjenværende kunder.

Forholdet til behandling av personopplysninger ved avslutning av Tjenesten og overgang til ny løsning og eventuell ny leverandør følger av Bilag 7 pkt. 10.1 jf. enkeltvedtaket fra HOD (10.2) pkt. 7.2.

9 VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

Alle priser og betingelser for vederlaget Kunden skal betale for Tjenesten fremgår av Bilag 5.

10 INFORMASJONSSIKKERHET OG PERSONOPPLYSNINGER

10.1 Sikkerhet i Løsningen

Løsningen og forvaltningen av denne skal ivareta krav til sikkerhet i samsvar med til enhver tid gjeldende relevant regelverk, herunder Normen og sikkerhetsloven.

10.2 Behandling av personopplysninger

Helseplattformen er gjennom et enkeltvedtak fra Helse- og omsorgsdepartementet («HOD») tillagt dataansvar for person- og helseopplysninger i Løsningen, [sett inn referanse til endelig vedtak]. Behandling av personopplysninger, herunder fordelingen av dataansvar mellom Kunden og Helseplattformen fremgår av enkeltvedtaket. Reguleringen av oppgaver og aktiviteter i forlengelsen av enkeltvedtaket er nærmere regulert i Bilag 7. Bilag 7 har forrang ved eventuell motstrid med Tjenesteavtalens bestemmelser knyttet til behandling av personopplysninger.

10.3 Rapportering og kontroll

Som premiss for å ta i bruk Tjenestene har Kunden vurdert at Løsningen vil ivareta Kundens plikter knyttet til personvern og informasjonssikkerhet.

Helseplattformen skal årlig utarbeide en rapport til kunder som er egnet til å vise at lovbestemte krav til personvern og sikkerhet oppfylles.

Kunden har rett til å kreve at Helseplattformen gjennomfører ekstern kontroll med at Løsningen opprettholder Tjenesteavtalens og lovbestemte krav til personvern og sikkerhet. Prosessen for anmodning om og gjennomføring av en slik ekstern kontroll, herunder utpeking av virksomhet til å gjennomføre kontrollen og kostnadsdekning, følger av pkt. 7.

11 ARKIVERING

Kunder underlagt arkivplikt etter arkivloven har ved å signere Tjenesteavtalen samtykket til at Kundens forpliktelser etter arkivregelverket for informasjon knyttet til bruk av Tjenesten oppfylles gjennom en avtale om felles arkivering i Løsningen. Den nærmere fordelingen av ansvar og oppgaver mellom Kunden og Helseplattformen når det gjelder arkivering fremgår av Bilag 8.

12 EIENDOMS- OG DISPOSISJONSRETT

Tjenesteavtalen endrer ikke de opphavs-, disposisjons- eller eiendomsrettighetene partene hadde før Tjenesteavtalen, og som de beholder under gjennomføringen av Tjenesteavtalen.

Tilgangen til Tjenesten omfatter alle de beføyelser som er nødvendig for å benytte Tjenesten i henhold til Avtalens formål. Ingen immaterielle rettigheter overdras til Kunden.

13 MISLIGHOLD

13.1 Innledning

Brudd på partenes plikter fastsatt i denne Tjenesteavtalen utgjør mislighold. Partene kan kun gjøre gjeldende de misligholdssanksjoner som følger av dette punkt 13.

13.2 Retting

Ved mislighold skal den misligholdende part rette forholdet uten ugrunnet opphold.

13.3 Erstatning

Partene kan ved mislighold kreve erstatning i tråd med alminnelig erstatningsrettslige prinsipper.

14 ØVRIGE BESTEMMELSER

14.1 Overdragelse av rettigheter og plikter

Kunden og Helseplattformen kan overdra sine rettigheter og plikter etter Tjenesteavtalen til annen norsk offentlig virksomhet som da er berettiget tilsvarende vilkår. En overdragelse skal varsles den annen part i forkant av at overdragelsen finner sted.

14.2 Endring i partsforholdet som følge av organisatoriske endringer

Ved organisatoriske endringer hos Kunden som innebærer sammenslåing eller oppsplitting av virksomheten, eller der Kundens oppgaver av andre grunner overtas av en annen virksomhet, skal rettigheter og plikter etter Tjenesteavtalen søkes overdratt til den nye organisatoriske enheten.

Kunden er ansvarlig for skriftlig å melde til Helseplattformen hvilke endringer i bruk av Løsningen den organisatoriske endringen vil medføre. Helseplattformen skal på dette grunnlag meddele Kunden eventuelle konsekvenser for Tjenesten og prisingen av denne, herunder eventuelle behov for endringsordrer i medhold av leverandøravtalene Helseplattformen har inngått med sine underleverandører (avtalene med Epic og IBM mv.).

14.3 Taushetsplikt og offentlighet

Allmennheten har rett til innsyn i dokumenter partene utarbeider eller får del i under samarbeidet i samsvar med reglene i offentleglova.

I forbindelse med samarbeidet kan partene få informasjon undergitt taushetsplikt, eller informasjon som det er av strategisk betydning å unnta offentlighet av hensyn til Helseplattformens posisjon i kommende forhandlinger, anskaffelser, og/eller gjennomføring av avtaler.

Taushetsbelagt informasjon, og informasjon som det er av strategisk betydning for partenes posisjon å unnta fra offentlighet ("konfidensielle informasjon"), som partene blir kjent med i forbindelse med Tjenesteavtalen og gjennomføringen av Tjenesteavtalen, skal behandles konfidensielt og ikke gjøres tilgjengelig for utenforstående uten samtykke. Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å sikre at uvedkommende ikke får innsyn i eller kan bli kjent med konfidensiell informasjon, herunder sikre at informasjon som mottas lagres på betryggende måte.

Plikten til konfidensialitet gjelder partenes ansatte, underleverandører og tredjeparter som handler på partenes vegne i forbindelse med gjennomføring av Tjenesteavtalen. Partene kan bare gi tilgang til taushetsbelagt informasjon til slike underleverandører og tredjeparter i den utstrekning dette er nødvendig for gjennomføring av Tjenesteavtalen, forutsatt at disse pålegges plikt til konfidensialitet tilsvarende dette punkt og slik tilgang gis i henhold til denne Tjenesteavtalens øvrige bestemmelser og bilag.

Plikten til konfidensialitet er ikke:

- mer omfattende enn det som følger av lov 10. februar 1967 om behandlingsmåten i forvaltningssaker (forvaltningsloven) eller tilsvarende sektorspesifikk regulering,
- til hinder for utlevering av informasjon som kreves fremlagt i henhold til lov eller forskrift, herunder offentlighet 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,
- til hinder for at opplysningene brukes når ingen berettiget interesse tilsier at de holdes hemmelig, for eksempel når de er alminnelig kjent eller er alminnelig tilgjengelig andre steder, eller
- til hinder for at partene kan utnytte erfaring og kompetanse som opparbeides i forbindelse med gjennomføringen av Tjenesteavtalen.

Forpliktelsene til å behandle informasjon konfidensielt etter denne bestemmelse skal, med de begrensninger som følger av offentliglova eller annen lov eller forskrift, også gjelde etter at Tjenesteavtalen er avsluttet.

Etter offentliglova er hver part ansvarlig for å ta stilling til forespørsel om innsyn. Partene er imidlertid enige om at av praktiske årsaker, for å ivareta samarbeidets integritet, omdømme og forhandlingsposisjon, og for å sikre mot brudd på taushetsplikten overfor Helseplattformens leverandører, skal informasjon som omhandler Helseplattformen, med mindre dette er klart ubetenkelig, alltid fremlegges for Helseplattformen til uttalelse før eventuell offentliggjøring.

14.4 Midlertidig suspensjon

Kunden og Helseplattformen kan bli enige om å midlertidig suspendere Kundens tilgang til Tjenestene som følge av sikkerhetsbrudd i den grad dette er nødvendig for å hindre fare for tap av liv og helse og/eller at der er reell fare for at helseinformasjon kommer på avveie.

14.5 Skriftlighet

Alle varsler, krav eller andre meddelelser knyttet til Tjenesteavtalen skal gis skriftlig til partenes representant som angitt i Bilag 4.

14.6 Tvister

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

Eventuelle uenigheter og tvister som måtte springe ut av Tjenesteavtalen eller tolkning av denne, og som ikke skal avgjøres i Tjenesteavtalens Felles faglige beslutningsstruktur, skal først søkes løst ved meglings mellom representanter for partene. Hvis meklings ikke gir en løsning kan partene bli enige om å forelegge saken for en ekstern rådgiver, utpekt av partene i fellesskap, for rådgivning eller til endelig avgjørelse.

Partene har, med mindre man har avtalt endelig avgjørelse etter foregående avsnitt, rett til å bringe sak inn for de ordinære domstoler. Trøndelag tingrett er vernetings for tvister etter Tjenesteavtalen.

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