

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

### 1. Systemet

- 1.1. CGM leverer elektroniske journalsystem (Systemet) som er delt inn i segmentversjoner. Systemet er beregnet for bruk av tjenesteytende medisinsk personell, jf. den til enhver tid gjeldende produkt- og tjenestebeskrivelse på [cgm.com/no](http://cgm.com/no).
- 1.2. For programvare, tjenester og produkter fra andre leverandører, men levert av CGM, kan i tillegg leverandørs priser og avtalevilkår gjelde, selv om det leveres som en integrert del av Systemet.
- 1.3. Avtalen gir Kunden tilgang til og rett til bruk av Systemet, samt standard kundestøtte og vedlikehold.
- 1.4. En Bruker skal i denne Avtale bety enhver som er autorisert av Kunden til å benytte Systemet. Kunden er ansvarlig for at Bruker overholder bestemmelsene i Avtalen.
- 1.5. Avtalen dekker blant annet ikke databaseprogramvare, konvertering, installasjon og opplæring, med mindre dette er avtalt og mot særskilt vederlag. Avtalen omfatter ikke andre leveranser av utstyr eller tjenester som ikke uttrykkelig er spesifisert i denne Avtale.

### 2. Gyldighet/Oppsigelse

- 2.1. Den første avtaleperioden gjelder frem til 31. desember. Avtalen fornyes deretter automatisk for 12 måneder av gangen, med en gjensidig rett for partene til å si opp Avtalen med 3 måneders skriftlig varsel før utløpet av hver periode.

### 3. Type lisenser - online-, hosting- og onsite-lisens

- 3.1. Kundens lisenser skal kun benyttes i den utstrekning og for det antall samtidige Brukere som til enhver tid følger av Avtalen. Hver Bruker skal ha sin dedikerte bruker for innlogging.
- 3.2. Kunden er forpliktet til å rapportere til CGM hver gang Kunden ønsker å ta Systemet i bruk for en ny Bruker og/eller endring av antall lisenser.
- 3.3. Dersom Kundens installasjon driftes i CGM sitt online-/hostingmiljø, skal det være likt antall online/hosting-lisenser som antall brukslisenser.

### 4. Opphavs-, bruksrett og rettsmangler

- 4.1. Ved inngåelse av denne Avtale får Kunden en tidsbegrenset bruksrett til Systemet, under forutsetning av at betingelsene i Avtalen er oppfylt. Bruksretten gir Kunden rett til å bruke Systemet i avtaleperioden som angitt og for det antall Brukere som fremgår av punkt 3.
- 4.2. Alle rettigheter, herunder opphavsrett, eiendomsrett og andeler i og til Systemet med tilhørende dokumentasjon og databaser, eies av CGM eller dennes leverandører. CGM beholder opphavsretten til alle tilpasninger, endringer og tillegg til Systemet.
- 4.3. Kunden kan ikke endre, kopiere, videreselge eller på annen måte distribuere/disponere Systemet. Kunden har ikke rett til å gi tredjepart tilgang til hele eller deler av Systemet, slik som Systemets databaser, uten at dette på forhånd er skriftlig avtalt med CGM.
- 4.4. Dersom tredjepart fremmer sak om at Systemet eller deler av dette krenker andres opphavs- eller eierrettigheter eller andre immaterielle rettigheter, vil CGM på egen bekostning ivareta Kundens interesser. Dette forutsetter at Kunden omgående varsler CGM om slike krav, at CGM får full kontroll med saken, og at

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

Kunden samarbeider med CGM i forhandlinger og eventuelle rettssaker. CGM vil i så fall dekke idømte omkostninger og eventuell erstatning.

### 5. Eiendomsrett til data

- 5.1. Kunden beholder eiendomsrett til alle data som CGM behandler på Kundens vegne, og som lagres eller prosesseres ved hjelp av Systemet, jf. punkt 4 for begrensninger i Kundens rettigheter og tilgang til Systemet. CGM har tilgang til data som nevnt ovenfor utelukkende i den utstrekning det er nødvendig for at CGM skal kunne oppfylle sine forpliktelser i henhold til Avtalen eller annet følger av lov eller rettslig kjennelse.

### 6. Revisjon og monitorering

- 6.1. CGM har med skriftlig varsel rett til å foreta revisjon av Kundens bruk av Systemet og at Kunden overholder betingelsene i Avtalen. CGM har rett til innsyn i relevant informasjon for å vurdere hvorvidt Kunden etterlever Avtalen. Kunden skal yte bistand dersom CGM har behov for å involvere Kunden i gjennomføring av revisjonen.
- 6.2. CGM har til enhver tid rett til elektronisk å monitorere at Kunden er lisensiert i henhold til Avtalen. Kunden plikter å gi CGM nødvendig tilgang for å sikre at elektronisk monitorering skal kunne gjennomføres.

### 7. Kundens ansvar

#### 7.1. Kundens forberedelser

Kunden er ansvarlig for å gjøre de nødvendige forberedelser til å motta og ta i bruk Systemet, herunder sørge for at den til enhver tid nødvendige maskin-, programvare, nettverk og driftsforutsetninger, som er beskrevet på [cgm.com/no](http://cgm.com/no) er oppfylt.

#### 7.2. Opplæring hos Kunden

Kunden er ansvarlig for å gjennomføre nødvendig opplæring av Brukerne, slik at de settes i stand til å benytte Systemet.

#### 7.3. Kundens ansvar ved feil i Systemet

7.3.1. CGM har ikke ansvar for feil som oppstår som følge av Kundens egen bruk av Systemet eller noen Kunden er nærmest til å bære ansvar for, udokumenterte klager, eller bruk i strid med anvisninger eller brukerveiledning til Systemet. CGM har heller ikke ansvar for feil og mangler som oppstår som følge av bruk av andre leverandørers produkter i integrasjon med Systemet. CGM har ikke ansvar for feil eller mangler som skyldes maskinvare, data/telekommunikasjon, sprednett, strømkvalitet eller andre feil som kan føres tilbake til forhold på Kundens side.

7.3.2. Kundestøtte omfatter ikke generell opplæring eller undersøkelser og korrigerende av feil og mangler som nevnt over. Bistand i slike tilfeller faktureres etter medgått tid og i henhold til CGM sin til enhver tid gjeldende timepris for slik bistand.

7.3.3. Dersom Systemet ikke fungerer i henhold til produktbeskrivelsen, skal Kunden rapportere dette via angitt webskjema eller per e-post angitt på [cgm.com/no](http://cgm.com/no). Feil skal dokumenteres på en slik måte at CGM enkelt kan identifisere feilen.

#### 7.4. Kundens ansvar for Kundens lokale installasjoner mv.

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

7.4.1. Kunden har et selvstendig ansvar for drift og vedlikehold av eget IKT-miljø og plikter å følge de til enhver tid gjeldende systemkrav som CGM stiller, slik de fremgår på [cgm.com/no](http://cgm.com/no).

7.4.2. Kunden skal opplyse CGM skriftlig om hvem som er Kundens behandlings- og IKT-ansvarlig/systemansvarlig.

### 8. Sikkerhet, personvern og taushetsplikt

8.1. Avtalen, dens innhold og annen informasjon som blir tilgjengeliggjort for partene i forbindelse med gjennomføring av Avtalen, skal betraktes som konfidensiell og skal ikke brukes eller tillates brukt med unntak av måten som er beskrevet i Avtalen, med mindre annet følger av lov eller rettslig kjennelse eller dom.

8.2. CGM plikter å følge pasientjournal-, helseregister- og personopplysningsloven med tilhørende forskrifter. CGM skal følge alminnelig anerkjente standarder for informasjonssikkerhet på de områder som er aktuelle for Systemet. CGM vil kunne kryptere all data som legges inn eller generes i Systemet.

8.3. Dersom Avtalen medfører behandling av personopplysninger, skal partene inngå en databehandleravtale, som fremgår av bilag 1. CGM skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet ved behandling av personopplysninger. CGM skal dokumentere informasjonssystemet og sikkerhetstiltakene.

### 9. Kundestøtte

9.1. CGM forplikter seg til å gi Kunden kundestøtte via telefon, e-post/web skjema og godkjent fjernstyringstjeneste (ref. punkt 9.2) innenfor avdelingens åpningstider som beskrevet på [cgm.no/com](http://cgm.no/com). Alvorlige hendelser skal alltid meldes pr. telefon til CGM. Oppdatert kontaktinformasjon til kundestøtte finnes på [cgm.no/com](http://cgm.no/com).

9.2. Kunden plikter å installere godkjent fjernstyringstjeneste oppgitt på [cgm.com/no](http://cgm.com/no). Dersom Kundens system ikke tillater direkte tilgang til klienter skal en av de godkjente fjernstyringsløsningene installeres på et sentralt punkt i nettverket. Videre fjernstyring fra det sentrale punktet må fasiliteres av Kunde eller 3. part. Dersom Kunden har Norsk Helsenett skal tjenesten være godkjent av Norsk Helsenett. Når Kunden har meldt fra om feil og CGM bekrefter at slik feil foreligger, kan CGM velge å rette feil ved bruk av fjernstyringstjeneste. For de kunder som ikke har installert fjernstyringstjeneste, tilbys ikke denne tjenesten. Dersom Kunden på et senere tidspunkt installerer dette, plikter Kunden å informere CGM før slik tjeneste kan tilbys. Kunden plikter å ha nødvendige detaljer for fjernstyring klart når Kunden kontakter CGM for kundestøtte. Med dette menes det at eventuelle brukernavn, id'er, passord eller annen informasjon nødvendig for å fjernstyre klienter eller server, hvor meldt problem oppstår, skal innhentes av Kunden på forhånd. Dette gjelder både for CGM sine fjernstyringsløsninger og eventuelt andre fjernstyringsløsninger som driftes av kunde eller 3. part. Ved brudd på Kundens samband kan CGM kreve at dette rettes før feilsøkingen fortsetter.

9.3. Kundestøtte gis kun for de to siste versjoner av Systemet og når Kunden innfrir de til enhver tid gjeldende maskinvarekrav beskrevet på [cgm.com/no](http://cgm.com/no).

9.4. For å kunne benytte seg av kundestøtte må den enkelte bruker ha gjennomført Grunnopplæring i Systemet. Slik opplæring gjennomføres i forbindelse med installering/konvertering, eller gjennom CGM sitt ordinære kurstilbud på [cgm.com/no](http://cgm.com/no).

9.5. For alle brukersteder kreves en lokal superbruker. Følgende krav stilles til en superbruker;

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

- Gjennomført kurs i regi CGM for å bli sertifisert superbruker. Kurset skal være gjennomført senest innen 30 dager etter installering/ konvertering.
- Ansvarlig for at nye brukere har gjennomført Grunnopplæring i Systemet.
- Fungerer som bindeledd mot CGM i komplekse kundestøttesaker.

CGM har ikke ansvar for feil som kan føres tilbake til forhold på Kundens side, herunder feil ved tredjeparters ytelser, uavhengig om slike tredjeparters ytelser utgjør en integrert del av Systemet. CGM dekker ikke utgifter til Kundens egen bistand eller fra tredjepart med mindre dette er skriftlig forhåndsgodkjent av CGM. Partene har, eventuelt sammen med samarbeidspartnere eller underleverandører, et gjensidig ansvar for å bidra til å identifisere årsak til en alvorlig hendelse og til å løse feil og problemer så raskt og effektivt som mulig. Så lenge det er uklart hvor feilen ligger, er partene forpliktet til aktivt å delta i feilsøking.

9.6. Kunden plikter å kontakte CGM uten ugrunnet opphold og før man kontakter tredjepart ved behov for kundestøtte. Der det viser seg at en identifisert feil ikke gjelder CGM sine ytelser, skal CGM gi nødvendig veiledning om til hvem Kunden bør henvende seg for å få løst problemet, såfremt dette det er mulig uten å sette inn betydelige ressurser.

9.7. Kundestøtte inkluderer

- Teknisk brukerstøtte; utredning av feilsituasjoner og feilsøking i Systemet
- Generell hjelp og veiledning i bruk og funksjonalitet i Systemet

Kundestøtte dekker ikke feil og mangler som følge av forhold på Kundens side, eksempelvis nettverksfeil, eller der Kunde har gjort endringer i oppsettet som skaper feil. I de tilfeller der kundestøtte avdekker at feil er skapt av forhold på Kundens side, vil Kunden faktureres i henhold til gjeldende satser for konsulenttjenester på [cgm.com/no](http://cgm.com/no).

CGM kan etter avtale og mot vederlag fra Kunden gi kundestøtte også på de områder som ikke er dekket av denne Avtalen, eksempelvis døgnbemannet vakttelefon.

## 10. Overdragelse av rettigheter og plikter

10.1. CGM har rett til å overdra eller på annen måte overføre til andre, rettigheter og forpliktelser etter Avtalen. En tilsvarende rett for Kunden er betinget av CGM sitt skriftlige forhåndssamtykke. Dette gjelder også hvis Kunden slås sammen med et annet selskap, deles i flere selskaper eller hvis overdragelsen skjer til et datterselskap.

## 11. Priser

11.1. Kunden skal betale en årlig avgift for bruk av Systemet som spesifisert i Avtalen. Den årlige avgiften betales forskuddsvis i januar måned. Ved nye avtaler og produkter avregnes fakturering månedsvis hvor Kunden betaler fra den måned CGM har gitt Kunden tilgang til Systemet. Avgiften inkluderer en tidsbegrenset bruksrett til Systemet, samt standard kundestøtte og vedlikehold.

11.2. Kunden er forpliktet til å rapportere til CGM hver gang Kunden ønsker å ta Systemet i bruk for en ny Bruker og/eller endring av antall lisenser.

11.3. CGM har med tre måneders varsel rett til å endre prisene i denne Avtalen. Automatisk regulering av priser foretas ved hvert årsskifte, i samsvar med Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen).

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

- 11.4. Ved endringer i rettslige krav eller myndighetskrav, som medfører behov for endringer i Systemet etter avtaleinngåelsen, dekkes kostnadene ved endringene og merarbeidet av Kunden.
- 11.5. Kunden kan kjøpe de tjenester og integrasjoner, som fremgår av CGM sin tjenestekatalog på [cgm.com/no](http://cgm.com/no), i henhold til de til enhver tid gjeldende betingelser. Fakturering for slike tjenester skjer hver måned basert på medgått tid/utført arbeid.
- 11.6. Betaling skal skje innen 15 dager etter mottakelse av faktura. Ved for sen betaling beregnes forsinkelsesrenter i henhold til Lov om forsinket betaling (17. des. 1976, nr. 100).

### 12. Oppgraderinger

- 12.1. CGM utgir nye versjoner av Systemet, hvor feil er rettet, det er foretatt oppdateringer og vedlikehold, som blant annet kan omfatte endringer av takster, dataregistre, skjemaregistre etc. Slike nye versjoner gjøres tilgjengelig for Kunden.
- 12.2. Kunden plikter å bruke Systemet i siste tilgjengelige hovedversjon, samt at hver hovedversjon er oppdatert i henhold til siste service release/hotfix (SR).

### 13. Endringer og tillegg til Avtalen

- 13.1. CGM har med tre måneders varsel rett til å endre bestemmelsene, herunder priser, i denne Avtalen. Automatisk regulering av priser foretas ved hvert årsskifte, i samsvar med Statistisk sentralbyrås konsumprisindeks (hovedindeksen).
- 13.2. Det er CGM sine til enhver tid gjeldende bestemmelser, som fremgår på [cgm.com/no](http://cgm.com/no), som gjelder i avtaleforholdet mellom partene. Informasjon på [cgm.com/no](http://cgm.com/no), Min Side, e-post eller liknende anses som varsel etter denne bestemmelsen.
- 13.3. Dersom de gjeldende bestemmelser blir vesentlig endret kan Kunden velge ikke å godta de nye avtalevilkårene. I slike tilfeller kan Kunden uten ekstra kostnader si opp Avtalen med virkning fra det tidspunktet de aktuelle endringene trer i kraft.
- 13.4. CGM har rett til å kunngjøre at hele eller deler av Systemet skal erstattes med en nyere løsning. Ved vesentlige endringer skal varsel gis minimum 12 måneder i forkant. CGM plikter i denne forbindelse å tilby tilstrekkelig bistand til at sluttbrukerne kan oppfylle krav om Grunnopplæring i ny løsning, samt å tilby mulighet for overføring av data.

### 14. Mislighold

- 14.1. Hva som anses som mislighold
- 14.1.1. Det foreligger mislighold fra CGM sin side hvis CGM ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen.
- 14.1.2. Det foreligger mislighold fra Kundens side hvis Kunden ikke oppfyller sine plikter etter Avtalen.
- 14.1.3. Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes den andre parts forhold, eller forhold som anses som force majeure.
- 14.1.4. CGM kan kreve vederlag for dokumentert merarbeid som CGM blir påført som følge av Kundens mislighold.

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

14.1.5. Ved brudd på pkt. 3 ovenfor, kan CGM kreve fem (5) ganger årlig lisens-/vedlikeholdsavgift for hver lisens som er opprettet i strid med denne Avtale.

14.2. Heving mv.

14.2.1. Partene kan heve Avtalen dersom den annen part vesentlig misligholder sine forpliktelser, forholdet ikke er rettet etter at vedkommende skriftlig er gitt en frist på 30 dager til å rette forholdet, og samtidig varsler om at dersom forholdet ikke er rettet innen fristen, vil Avtalen bli hevet. Allerede utført betaling i henhold til Avtalens punkt 11 refunderes ikke.

14.2.2. CGM har med skriftlig varsel rett til å stenge Kundens tilgang til Systemet dersom Kunden vesentlig misligholder sine forpliktelser etter Avtalen. Retten til å stenge Kundens tilgang til Systemet gjelder kun inntil misligholdet opphører.

Som vesentlig mislighold regnes blant annet:

Den andre part åpner gjeldsforhandling, akkord eller går konkurs.

Betalingsmislighold utover 30 dager etter forfallsdato.

Kundens bruk av lisenser utover det som til enhver tid følger av Avtalen.

Kundens bruk av Systemet utover det som følger av Kundens tidsbegrensede bruksrett.

Kundens bruk av programvare, tjenester og produkter fra andre leverandører, levert av CGM, i strid med leverandørens avtalevilkår. Kunden vil her være ansvarlig direkte overfor gjeldende leverandør, f.eks. ved en lisensrevisjon.

### 15. Opphør

15.1. Ved opphør av Avtalen uavhengig av årsak opphører samtidig Kundens rett til å benytte Systemet, standard kundestøtte og vedlikehold, samt at eventuelle tilganger til Systemet skal slettes og programvare avinstalleres.

15.2. Når Avtalen opphører har Kunden rett til å få overlevert egen data på Systemets egne formater, jf. [cgm.com/no](http://cgm.com/no). Dersom Kunden ønsker data eksportert på andre formater, som CGM kan tilby, vil CGM kunne levere dette. Slik bistand faktureres etter medgått tid og i henhold til CGM sin til enhver tid gjeldende timepris.

### 16. Ansvarsbegrensning

16.1. CGM er ikke ansvarlig for noen skade eller tap, direkte eller indirekte, som oppstår på grunn av feil eller begrensninger i Systemet, eller av andre grunner i forbindelse med Kundens bruk av Systemet.

16.2. Indirekte tap og tap av data dekkes ikke. Som indirekte tap regnes, dog ikke begrenset til, tap av fortjeneste av enhver art, tap grunnet driftsavbrudd, avsavnstap og krav fra tredjepart.

16.3. Systemet kan inneholde feil eller mangler som i en gitt situasjon kan påføre pasienter skade eller fare for skade og CGM understreker at Systemet kun er støtteverktøy for helsepersonell i driften av praksis og behandling av pasienter. Systemet vil ikke redusere det selvstendige ansvar som påhviler helsepersonellet for de beslutninger vedrørende behandling som tas. CGM er ikke ansvarlig for økonomisk tap som måtte kunne oppstå etter feilbehandling selv om feil kan finnes i Systemet.

16.4. Kundens kostnader, både interne og eksterne kostnader knyttet til feilsøk og –retting, som ikke er forhåndsgodkjent av CGM dekkes ikke.

## Del 2: Generelle kontraktsbestemmelser

---

16.5. CGM sitt maksimale samlede ansvar under Avtalen er begrenset til 50% av den årlige avgiften Kunden betaler for bruk av Systemet.

### 17. Rettsvalg og tvister

17.1. Denne Avtale er underlagt norsk rett.

17.2. Dersom det oppstår tvist om tolkning eller rettsvirkninger av denne Avtale skal tvisten først søkes løst gjennom forhandlinger. Fører ikke slike forhandlinger frem kan hver av partene forlange tvisten avgjort av norske domstoler. Partene vedtar Oslo tingrett som verneeting.