

Allmänna villkor
för
TakeCare

Dessa villkor utgör allmänna villkor ("Villkoren") för den service och support av journalsystemet TakeCare som tillhandahålls av CompuGroup Medical Sweden AB, organisationsnummer 556349-5893, ("CGM"). Villkoren reglerar Parternas skyldigheter gentemot varandra.

1. Definitioner

I dessa Villkor har nedanstående definitioner följande innebörd:

"Användare" - Varje fysisk person hos Kunden som är behörig att nyttja Tjänsten.

"Användaravgift" - CGM:s vid var tid tillämpade avgift per årsanställd hos Kunden.

"Avtalet" - Undertecknade offerter, Villkoren och samtliga bilagor härtill utgör Avtalet mellan Kunden och CGM.

"Avtalstiden" - Definieras i punkt 17.

"Arbetsdag" - Måndag–fredag som inte är allmän helgdag eller dag som är likställd med allmän helgdag i Sverige (exempelvis midsommarafton, julafton och nyårsafton).

"CGM:s webbplats" betyder www.cgm.com/se, eller den webbplats som CGM vid var tid anvisar.

"Fel" betyder att Tjänsten i väsentligt avseende inte uppfyller specifikationen och av CGM tillhandahållen dokumentation som beskriver Tjänsten.

"Key User Support" - Support som riktar sig till utbildad systemadministratör hos Kunden.

"Kunden" - Den juridiska eller fysiska person som specificeras i Avtalet eller på fakturan från CGM avseende Tjänsten och/eller Tilläggstjänster.

"Kundens Data" - Data eller annan information som hänför sig till Kunden och dennes verksamhet vilken matas in/lagras i TakeCare av Kunden eller Användare eller annan på uppdrag av Kunden, samt resultatet av behandling av sådan information i TakeCare.

"Part" / "Parterna" - Kunden alternativt CGM enskilt eller tillsammans.

"Prislista" - Priser för Tjänsten och Tilläggstjänsterna som vid var tid anges av CGM.

"Startdag" - Den dag Tjänsten är tillgänglig för Kunden.

"Tilläggstjänster" - Tilläggsbeställningar vilka kan utgöras av exempelvis; utbildning, övrig support än definierat i Avtalet, samt andra eventuella stöd-tjänster som CGM tillhandahåller och som inte omfattas av Tjänsten i standardutförande.

"Tjänsten" - Förvaltning, service och Key User Support avseende funktionalitet, information om nya version/förändringar samt riktad loggkontroll i TakeCare.

2. Bilagor

Följande bilaga utgör del av Villkoren. Strider innehållet i detta villkorsdokument mot innehållet i bilagan, gäller villkorsdokumentet:

Bilaga 1 Personuppgiftsbiträdesavtal

3. CGM:s åtaganden

CGM ska:

- a) Tillhandahålla förvaltning, service och Key User Support i enlighet med dessa Villkor och i enlighet med de villkor som gäller för Kundens tillgång på förvaltningsorganisation som ställs av licensgivare för TakeCare.
- b) I övrigt utföra sina åtaganden på ett fackmannamässigt sätt.

4. Kundens åtagande

För att CGM ska kunna utföra sina åtaganden enligt Avtalet ansvarar Kunden för följande:

- a) Kunden ansvarar för att ha nödvändiga avtal med Federation Samverkan TakeCare (FSTC) och eventuella andra Parter för att säkerställa att Kunden har tillgång till TakeCare. För det fall sådant avtal inte har tecknats och tillgång getts av FSTC till Kunden, har CGM inget ansvar att utföra Tjänsten till Kunden enligt Villkoren.
- b) Kunden ska lämna CGM de uppgifter för behövs för CGM:s utförande av Tjänsten, granska handlingar och meddela beslut samt i övrigt fortlöpande lämna de upplysningar som är nödvändiga för att CGM ska kunna genomföra sina åtaganden enligt Avtalet.
- c) Kunden ansvarar för att under Avtalstiden uppfylla kraven på Kundens IT-miljö såsom de angivits av FSTC samt för att Kunden innehar den utrustning och programvara som krävs för nyttjande av TakeCare.
- d) Kunden ska tillse (i) att Kundens Data är fritt från virus, trojaner, maskar eller annan skadlig programvara eller kod, (ii) att Kundens Data är i överenskommet format, samt (iii) att Kundens Data på annat sätt inte kan skada eller inverka negativt på CGM:s system eller Tjänsten.
- e) Kunden ansvarar, och ska hålla CGM skadeslös, för att hanteringen av Kundens Data inom Tjänsten inte gör intrång i tredje mans rätt eller på annat sätt står i strid med gällande lagstiftning.
- f) Kunden ska utse en eller flera behöriga personer att lägga till eller ta bort Användare, tillse att Systemadministratör utses och får adekvat utbildning samt att meddela CGM när en behörig person inte längre företräder Kunden.
- g) Kunden ansvarar för Användares nyttjande av Tjänsten.

5. Allmänt om Tjänsten

CGM får anlita underleverantör för fullgörande av Tjänsten och andra åtaganden enligt Villkoren. CGM ansvarar för underleverantörs arbete som om arbetet utförts av CGM själv om inte annat överenskommit.

6. Service och Support

CGM är skyldig att lämna service och support under separata angivna tider. Support utförs via Internet, via fjärrstyrning eller telefon via de av CGM anvisade kontaktkanalerna. Kunden ska i första hand göra felanmälan via separat angiven epost vilket kan göras dygnet runt. I andra hand kan felanmälan göras via telefon under gällande servicetider.

CGM ansvarar inte för att ge service eller support genom att;

- a) ge instruktioner till Användare om användning avseende sådant som information ges om i manualen, hjälptexter, annan dokumentation avseende TakeCare på Internet eller i annan media,
- b) utföra arbete för att identifiera och/eller avhjälpa fel som har uppstått på grund av felaktigt handhavande av Användaren, utöver att ge Användaren sådana instruktioner om hur felet kan identifieras eller rättas. CGM kan dock medverka till sådan felsökning och/eller rättning mot särskild debitering.
- c) göra konfigureringar i TakeCare och/eller Tjänsten som inte ingår i normal förvaltning,
- d) avhjälpa fel som orsakats av programvara som har sammankopplats med TakeCare via CGM:s godkända gränssnitt,
- e) avhjälpa fel som uppkommit av orsaker utanför TakeCare kontroll, såsom exempelvis strömavbrott, fel i operativsystem, fel i hårdvara, fel i drivrutiner, fel orsakade av virus, trojanska program, makron eller fel i periferienhet,
- f) utföra arbete som har uppstått på grund av att aktuell säkerhetskopiering saknas eller,
- g) ge fri support om data hämtas eller lämnas till TakeCare databas på ett sätt som inte har godkänts av CGM.

Service och support kan i fallen ovan ges i mån av tid och möjlighet mot gällande timsättning enligt Prislistan. Fri support upphör även då TakeCare används på andra operativsystem, eller med andra komponenter än vad som levereras av FSTC tillsammans med TakeCare och/eller vid var tid anges i systemkraven för aktuell version av TakeCare.

Support ges endast på de två senaste huvudversionerna av Programvaran. För att CGM ska kunna utföra Support och Service som inkluderar behandling av personuppgifter, i synnerhet patientdata, oavsett om detta sker genom att CGM genom fjärrstyrning eller på annat sätt får tillgång till Kundens data för att kunna tillhandahålla Tjänsterna under detta Avtal, måste Parterna ha undertecknat ett personuppgiftsbiträdesavtal i enlighet med GDPR art. 28 och punkt 12 i detta Avtal. CGM har innan sådant avtal har undertecknat ingen skyldighet att utföra Tjänster som innefattar någon behandling av personuppgifter såvida detta inte följer av annan lagstiftning.

7. Kontaktpersoner

Parterna ska utse varsin kontaktperson som har ansvar för samarbetet mellan Parterna. Motparten ska underrättas om valet av kontaktperson och om denne ändras. Kontaktpersonerna ska ha behörighet att företräda sin Part inom ramen för Avtalet.

8. Ersättning, avgifter och betalningsvillkor

Kunden ska erlägga ersättning för Tjänsten baserat på antal årsanställda i Kundens organisation. Kunden ansvarar för att årsvis redovisa till CGM antal årsanställda i de organisationer som använder TakeCare. Avgifter för nyttjande av Tjänsten faktureras årsvis i förskott, om inte annat anges i offerten. Ersättning för Tjänsten utgår från och med Startdagen.

För Tilläggstjänster som tillkommer under Avtalstiden ska Kunden erlägga ersättning enligt Prislistan och, i förekommande fall, enligt gällande timtaxa, om inget annat överenskommit.

Betalning ska erläggas inom trettio (30) dagar från fakturadatum. Alla avgifter är angivna exklusive moms, andra skatter och pålagor.

Prislistan ska årligen indexjusteras enligt svenskt Labour Cost Index (LCI) (preliminärt index för tjänstemän inom näringsgren J - "Informations- och kommunikationsverksamhet") publicerat av Statistiska centralbyrån. Prisjusteringen ska ske under början av varje nytt kalenderår, oavsett när under året Avtalet har undertecknats.

Är Kunden i dröjsmål med betalning och har CGM skriftligen anmodat Kunden att betala förfallet belopp, får CGM avbryta fortsatt tillhandahållande av Tjänsten och/eller Tilläggstjänster, trettio (30) dagar efter skriftlig underrättelse därom till Kunden med hänvisning till denna punkt. Vid fortsatt utebliven betalning med ytterligare trettio (30) dagar har CGM rätt att häva Avtalet i sin helhet. Häver CGM Avtalet har CGM även rätt till skadestånd från Kunden.

Oaktat indexjusteringen har leverantören rätt att under avtalstiden höja priserna om leverantörens kostnader för att distribuera den avtalade tjänsten ökar till följd av ändring av lag eller annan författning, myndighets beslut, nationella direktiv, ändrade skatter eller allmänna avgifter eller annan omständighet som medför att leverantörens kostnad för att tillhandahålla tjänsten ökar. Prisjusteringen träder i kraft efter att en period motsvarande Kundens uppsägningstid förflutit. Vid sådan prisjustering utöver indexuppräknings har Kunden rätt att med iakttagande av tre månaders uppsägningstid, säga upp avtalet.

9. Granskning

CGM:s förbehåller sig rätten att låta auktoriserad revisor eller annan av Kunden godkänd person granska att Kundens åtaganden uppfylls utifrån Avtalet.

10. Immateriella rättigheter

CGM ansvarar inte för att Kundens nyttjande av Tjänsten i Sverige inte kränker annans upphovs-, patent- eller annan immateriell rättighet. Kunden ansvarar för att Kunden innehar vederbörlig nyttjanderätt avseende all tillgång till TakeCare via FTSC.

CGM har vidare inget ansvar gentemot Kunden till följd av intrång i tredje mans immateriella rättigheter. Om anskaffandet av nödvändiga rättigheter eller annan programvara inte enligt CGM:s bedömning kan ske på ett kommersiellt rimligt sätt får CGM säga upp Avtalet till upphörande.

11. Rätt till Kundens Data

I förhållande till CGM har Kunden samtliga rättigheter till Kundens Data.

I det fall CGM för logg över Tjänstens användning får, om annat inte överenskommit, uppgifter från loggen enbart användas av CGM för vad som krävs för Tjänstens utförande. CGM ska dock ha rätt att använda logguppgifter för statistikändamål samt för licenskontroll. I den mån logguppgifterna utgör personuppgifter ska CGM anonymisera uppgifterna före sådan användning.

CGM ska låta Kunden ta del av de logguppgifter som CGM registrerar avseende användande av Tjänsten enligt denna punkt om detta särskilt överenskommit. De personuppgifter som Kunden är personuppgiftsansvarig för ska Kunden alltid ha rätt att få del av efter begäran därom.

12. Personuppgifter

Parterna ingår i samband med Avtalets ingående ett separat personuppgiftsbiträdesavtal som avser de personuppgifter som CGM behandlar såsom personuppgiftsbiträde enligt detta Avtal, som utgör Bilaga 1 till dessa Villkor.

CGM behandlar, såsom personuppgiftsansvarig, personuppgifter avseende anställda eller konsulter hos Kunden avseende exempelvis ingående av Avtalet om Tjänsten och Tilläggstjänster, uppstart av Kunden, när Kunden begär Service och Support, registrerar en Användare i Tjänsten, och/eller när Kunden aktiverar licenser samt i förekommande fall vid andra kontakter mellan Parterna. Behandlingen av personuppgifterna sker huvudsakligen i administrativt syfte för att CGM ska kunna uppfylla CGM:s förpliktelser i enlighet med Avtalet samt med gällande lagstiftning. Personuppgifterna kan komma att lämnas ut till annat bolag inom CGM koncernen eller underleverantör som anlitas för att CGM ska kunna uppfylla avtalsförpliktelserna.

13. Sekretess

Parterna förbinder sig att, utan begränsning i tiden, inte för tredje man avslöja Konfidentiell Information, vilken Parterna erhållit och kommer att erhålla i anledning av Avtalet och tillhandahållande av Tjänsten. CGM åtar sig vidare att inte nyttja Konfidentiell Information i annat syfte än att tillhandahålla Tjänsterna och eventuella Tilläggstjänster.

Med "**Konfidentiell Information**" avses i dessa Villkor varje upplysning rörande Parterna eller bolag i samma koncern som Part – teknisk, kommersiell, juridisk eller av annan art – oavsett om upplysningen dokumenterats eller icke samt oavsett i vilken form den delges Part, med undantag för

- upplysning som är allmänt känd eller kommer till allmän kändedom på annat sätt än genom brott från Parts sida mot innehållet i dessa Villkor;
- upplysning som Part kan visa att Part redan kände till innan han mottog den från annan Part; och
- upplysning som Part mottagit eller kommer att mottaga från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållande till denne.

CGM åtar sig att tillse att endast sådan personal hos CGM som måste få tillgång till informationen för att kunna utföra Tjänsterna och eventuella Tilläggstjänster får tillgång till Konfidentiell Information samt att sådan personal är bunden att hemlighålla Konfidentiell Information i samma utsträckning som CGM enligt dessa Villkor.

Mottagande Part förbinder sig att noggrant följa överlämnande Parts säkerhetsrutiner, och även Partens egna säkerhetsrutiner, och inte avslöja eller överföra någon information om detta eller diskutera sådana frågor med någon obehörig person.

Mottagaren förbinder sig att tillse att alla dokument och andra media innehållande Konfidentiell Information förvaras på btryggande sätt så att Konfidentiell Information inte kommer till tredje mans kändedom.

Mottagaren förbinder sig att inte göra några kopior, reproducera eller på annat sätt återge någon del av sådan Konfidentiell Information utan att först inhämta skriftligt medgivande från överlämnaren, såvida det inte behövs för tillhandahållande av Tjänst eller Tilläggstjänst.

Om CGM anlitar underleverantör för utförande av Tjänsterna, helt eller delvis, ska CGM tillse att underleverantören blir bunden av samma sekretessåtagande som anges i denna punkt 13. På motsvarande vis ska Kunden se till att eventuella konsulter eller annan part som Kunden anlitar och som kan komma i kontakt med Konfidentiell Information blir bundna av samma sekretessåtagande som anges i denna punkt 13.

14. Fel i Tjänsten

Föreligger Fel i Tjänsten som CGM ansvarar för, ska CGM med den skyndsamhet omständigheterna kräver avhjälpa Felet om så är möjligt. Kunden ska beskriva och vid behov visa hur Fel i Tjänsten yttrar sig. Om avhjälpan inte skett med den skyndsamhet omständigheterna kräver och Felet väsentligen hindrar Kunden från att nyttja Tjänsten i dess helhet, ska Kunden skriftligen per bud eller rekommenderat brev till angiven kontaktperson på CGM ange en slutlig och skälig frist för avhjälpan som inte får vara kortare än trettio (30) dagar.

Om Felet inte är avhjälpt när den slutliga fristen har löpt ut och Kunden inte kunnat nyttja Tjänsten i väsentliga avseenden till följd av Fel i Tjänsten som Kund kan visa orsakats av CGM, har Kunden rätt att för perioden från anmälan av Felet och under den tid bristen föreligger och med den begränsning som följer av punkt 0, få nedsättning av Licensavgiften för Tjänsten motsvarande Felets omfattning, dock högst 30 % av Licensavgiften för det år Felet inträffade. Om Felet inte är avhjälpt när den slutliga fristen har löpt ut, har Kunden även rätt till skadestånd om CGM varit försumlig, med de begränsningar som i övrigt framgår av Avtalet.

CGM ansvarar aldrig för Fel som orsakas av

- Kundens användning av Tjänsten på annat sätt än som framgår av aktuell dokumentation eller CGM:s anvisningar,
- virus eller andra utifrån kommande angrepp, såvida CGM på ett fackmannamässigt sätt sökt skydda Tjänsten mot sådana angrepp, eller
- omständighet som Kunden eller tredje man ansvarar för.

CGM ska erhålla skriftligt meddelande om krav enligt denna punkt 14 senast nittio (90) dagar efter att Kunden märkt, eller bort märka, grunden för kravet.

15. Force Majeure

Om Part förhindras fullgöra sina åtaganden enligt dessa Villkor av omständighet som Part inte kunnat råda över, såsom blixtnedslag, arbetskonflikt, eldsvåda, ändrade myndighetsbestämmelser, myndighetsingripande samt fel eller försening i tjänster från underleverantörer på grund av omständigheter som här angivits, ska detta utgöra befrielsegrund som medför framflyttning av tidpunkt för prestation och befrielse från skadestånd och andra eventuella påföljder. Har Tjänstens fullgörande till väsentlig del förhindrats längre tid än två (2) månader på grund av viss ovan angiven omständighet, har vardera Parten rätt att utan ersättningskyldighet skriftligen frånträda Avtalet.

16. Ansvarsbegränsning

Skulle skadeståndsansvar uppstå ska, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger, Parts skadeståndsansvar per kalenderår vara begränsat till direkt skada och till ett sammanlagt belopp om 30 % av den Licensavgift för Tjänsten som Kunden senast betalat. Baseras skadeståndansvaret på avvikelser kopplad till viss modul ska begränsningen istället utgöra 30 % av priset för aktuell modul per kalenderår som Kunden senast erlagt. Part

ansvarar dock, såvida inte uppsåt eller grov vårdslöshet föreligger eller avseende Kundens ansvar enligt punkt 5 e), inte i något fall för utebliven vinst eller annan indirekt skada eller förlust inklusive andra Partens eventuella ersättningskyldighet gentemot tredje man. CGM ansvarar vidare inte för förlust av data utom vad avser sådan förlust av data som orsakats av CGM:s försumlighet att utföra säkerhetskopiering eller lagring i de fall CGM ansvarar för sådana aktiviteter.

Kunden ska, för att inte förlora sin rätt till skadestånd, framställa krav på skadestånd till CGM senast inom tre (3) månader från skadetillfället.

17. Avtalsperiod

Avtalet är bindande för Kunden när denne har undertecknat offerter/Avtalet. Avtalet är bindande för CGM först när CGM undertecknat den av Kunden undertecknade offerter/Avtalet. Avtalet är bindande för Parterna under den första avtalsperioden som löper fram till kommande kalenderårsslut och 24 månader därefter om inte annat avtalats mellan Parterna. Avtalet förlängs därefter årsvis med ytterligare 12 månader om uppsägning inte skett enligt punkt 18 eller sex (6) månader före nästa avtalsperiods utgång och sådan uppsägning gjorts skriftligen enligt vad som anges i punkt 23. Uppsägningen ska vara skriftlig i enlighet med punkt 19 och kan gälla en eller flera Användare, hela Avtalet eller bestämd Tilläggstjänst.

18. Förtida upphörande

Vardera Parten har rätt att säga upp Avtalet till omedelbart upphörande;

- a) om andra Parten väsentligt bryter mot sina åtaganden enligt Avtalet och inte inom trettio (30) dagar efter skriftlig anmodan, ställd till andra Parten med hänvisning till denna punkt, har vidtagit rättelse, eller
- b) om motparten försätts i konkurs, upptar ackordsförhandling, träder i likvidation, inleder formell eller informell företagsrekonstruktion eller annars kan antas ha kommit på väg vara på väg mot obestånd.

Meddelande om förtida upphörande enligt ovan ska lämnas skriftligen enligt punkt 19.

19. Meddelanden

Uppsägning ska ske genom bud eller rekommenderat brev till Parternas kontaktperson till av Parterna angivna nummer/adresser.

Andra meddelanden ska ske genom bud, rekommenderat brev eller e-post till Parternas kontaktperson till av Parterna angivna nummer/adresser. Meddelandet ska anses ha kommit andra Parten till hända

- a) Om avlämnat med bud; vid avlämnandet till mottagaren
- b) Om avsänt med rekommenderat brev; 5 dagar efter avsändandet för postbefordran
- c) Om avsänt som e-post; första Arbetsdagen efter dagen för avsändandet.

20. Ändring av Villkoren

Dessa Villkor gäller tills vidare.

CGM äger rätt att ändra Villkoren. Ändring ska aviseras senast tre månader i förväg. Kunden har vid villkorsändring som kan anses vara till stor nackdel för Kunden rätt att utan kostnad, avgift eller annan förpliktelse säga upp Avtalet, dock tidigast med

verkan från sådan ändrings ikraftträdande. Kund anses ha accepterat ändringen om Kund inte aktivt säger upp Avtalet innan ändringen träder i kraft.

21. Överlåtelse

Avtalet får inte överlåtas utan den andra Partens godkännande. CGM får dock utan Kundens medgivande överlåta rätten att motta betalning enligt Avtalet.

22. Tillämplig lag och tvistlösning

På Avtalet ska svensk materiell lag tillämpas.

Tvister som uppstår i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras genom skiljedomsförfarande administrerat av Stockholms Handelskammars Skiljedomsinstitut (SCC). Regler för Förenklat Skiljeförfarande ska tillämpas om inte SCC med beaktande av målets svårighetsgrad, tvisteföremålets värde och övriga omständigheter bestämmer att Skiljedomsregler ska tillämpas. I sistnämnda fall ska SCC också bestämma om skiljenämnden ska bestå av en eller tre skiljemän. Skiljeförfarandet ska äga rum i Stockholm. Det förhållandet att skiljeförfarande inletts, pågår eller avslutats, vad som förekommer under skiljeförfarandet och innehållet i skiljedom eller annat beslut ska anses utgöra konfidentiell information. Skiljeförfarandets säte ska vara Stockholm. Språket för förfarandet ska vara svenska.

CGM har rätt att välja att väcka talan vid allmän domstol om tvisten mellan parterna avser förfallna fordringar vilka inte överstiger ett belopp om tio (10) prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110). Avtalad domstol ska i dessa fall vara Stockholms tingsrätt.