

# Allmänna villkor eSanté AB tjänster

## 1. Bakgrund och definitioner

1.1 Dessa Allmänna villkor (eSanté Allmänna villkor) ska tillämpas på eSanté AB (eSanté) Tjänster och utgör reglering (Avtalet) mellan Kunden och eSanté. I de fall kunden och eSanté tecknat separat avtal utgör dessa Allmänna villkor bilaga till av parterna träffat avtal. Om det förekommer motstridiga uppgifter har de av parterna upprättade separata Avtalet företräde framför dessa Allmänna bestämmelser.

1.2 "Kunden" avser den eller de som beställer Tjänst av eSanté i syfte att nyttja Tjänsterna och ansvara för de uppgifter som tillförs.

1.3 "Huvudman" avser t ex ett landsting, en region, en kommun, ett statligt organ eller företag med flera vårdenheter / kunder i organisationen och som genom huvudavtal reglerar enskilda villkor för de vårdenheter / kunder som ingår i organisationen.

1.4 "Kundens data" Den data eller annan information som kunden eller annan på uppdrag av kunden eller användare ställer till eSanté förfogande samt resultatet av eSanté behandling av data.

1.5 "Tjänsten" avser den eller de tjänster som eSanté tillhandahåller Kunden i form av molntjänster i abonnemangsform eller annan behandling och leverans av data till Kunden.

1.6 "Tredjepartsleverantör" avser av eSanté anlitad extern leverantör av tjänster eller programprodukter inom ramen för Tjänsten.

## 2. Kundens förpliktelser och ansvar

2.1 Kunden åtar sig vid anslutning till respektive nyttjande av Tjänsten att:

I. använda programvara och utrustning för Tjänsten i enlighet med vad anges i policy och riktlinjer eller vad som i övrigt skriftligen har anvisats av eSanté;

II. inte göra några ändringar i Tjänsten;

III. ansvara för att dess organisation, inklusive dess användare, följer för Tjänsten gällande författningar, föreskrifter, policys, riktlinjer och rutiner.

2.2 Inloggningsuppgifter och andra anvisningar som tillhandahålls Kunden av eSanté ska förvaras av Kunden på ett betryggande sätt. Kunden ansvarar för att inloggningsuppgifter och andra anvisningar endast tillgängliggörs för behöriga användare samt att användare som inte längre är behöriga avregistreras som användare.

2.3 Kunden ska så snart det är möjligt skriftligen underrätta eSanté om ändring i förhållanden som kan vara av betydelse för eSantés fullgörande av Avtalet.

2.4 Kunden ska bistå eSanté med de uppgifter som krävs för eSantés skyldigheter enligt lag; t ex Dataskyddsförordningen (GDPR).

## 3. eSantés förpliktelser och ansvar

3.1 eSanté äger rätt att anlita Tredjepartsleverantörer för fullgörande av eSantés åtaganden. Innebär sådant fullgörande behandling av personuppgifter för vilka Kunden är personuppgiftsansvarig får Tredjepartsleverantör endast anlitas under förutsättning att Tredjepartsleverantören uppfyller kraven i Dataskyddsförordningen (GDPR) samt att personuppgiftsbiträdesavtal tecknats mellan Tredjepartsleverantören och eSanté. eSanté ansvarar för utförandet av de avtalsförpliktelser som utförs av Tredjepartsleverantörer såsom om de hade utförts av eSanté själv.

3.2 I den mån programvara eller annan immateriell rättighet tillhörande Tredjepartsleverantör ingår i Tjänsten, ska aktuell Tredjepartsleverantörs villkor gälla för licens och nyttjande, felrättning samt immateriella rättigheter i stället för vad som anges i dessa Allmänna villkor, förutom vad gäller ansvar (varvid inte heller dokumentet "Reglering av Skada" ska tillämpas).

eSantés ansvar för fel och brister (inklusive immaterialrättsligt intrång) i programvara eller annan immateriell rättighet tillhörande Tredjepartsleverantör är – gentemot samtliga Kunder avseende Tjänsten – totalt begränsat till ett sådant belopp som eSanté har rätt att erhålla från Tredjepartsleverantören med anledning av felet/bristen och ska i förekommande fall fördelas mellan eSanté, Kunden. I händelse av fel eller immaterialrättsligt intrång i programvara eller annan immateriell rättighet som tillhör Tredjepartsleverantör, ska eSanté anmäla felet till Tredjepartsleverantören och göra skäligen ansträngningar för att Kunden ska få motsvarande funktionalitet som omfattas av programvaran och/eller den immateriella rättigheten.

3.3 eSanté förbinder sig – såvitt avser Tjänsten – att bistå Kunden med de uppgifter som krävs för Kundens skyldigheter enligt lag; t ex enligt Dataskyddsförordningen (GDPR).

#### **4. Indirekt anslutna vårdgivare via Huvudman**

4.1 När Tjänsten tillhandahålls Kunden äger Kunden inte rätt att indirekta ansluta andra företag eller vårdgivare/enheter eller att återförsälja tjänsten.

4.2 Om Avtalsparten är en så kallad Huvudman, det vill säga ett landsting, en region, en kommun, ett statligt organ eller företag med flera vårdenheter / kunder i organisationen äger Huvudmanen rätt att indirekt låta kunder i samma organisation ansluta sig under Huvudavtalets enskilda villkor.

#### **5. Användning av tjänsten**

5.1 Kunden får endast använda Tjänsten för avsett ändamål och i enlighet med eSantés anvisningar. Kunden ansvarar strikt att användandet av Tjänsten inte på något sätt orsakar någon skada i eSantés mjukvara.

5.2 Skulle mjukvaran på något sätt skadas genom intrång i, eller på annat sätt, hänförligt till något av Kundens abonnemang, skall denne ersätta eSanté för såväl direkta som indirekta skador såsom exempelvis utebliven vinst, produktionsbortfall, leveransförsening eller annan ekonomisk följdförlust.

5.3 Vid brott mot punkt 5.1 ska rättelse vidtas utan oskäligt dröjsmål beräknat från det tidigare av:

(I) eSantés anmodan härom; och

(II) den tidpunkt då Kunden själv upptäckt sådan brist.

Vidtas inte sådan rättelse har eSanté rätt att stänga av Kunden från användning av Tjänsten intill dess rättelse har vidtagits. Kunden har inte rätt till återbetalning av erlagda avgifter, eller ersättning för utebliven förtjänst för Tjänsten under den period användningen av Tjänsten är avstängd.

Kunden/Behandlaren ansvarar strikt för att han vid

5.4 Förstörd eller förlorad hårdvara ersätts till eSantés anskaffningsvärde.

#### **6. Informationssäkerhet**

6.1 eSanté ansvarar för att ha rutiner inom följande områden:

i. ledningssystem för informationssäkerhet;

ii. rutiner för arkivering och långtidshantering av dokument och gallring;

iii. certifieringsprocess för anslutning av konsumerande system till eSantés tekniska infrastruktur;

iv. anslutningsrutin för kvalitetssäkring av informationsproducerande källsystems anslutning till eSantés tekniska infrastruktur.

#### **7. Personuppgiftsansvar**

7.1 Kunden är personuppgiftsansvarig för den behandling av personuppgifter som sker inom ramen för Tjänsten.

7.2 eSanté behandlar personuppgifter i Tjänsten på uppdrag av Kunden. eSanté är därmed

personuppgiftsbiträde till Kunden.

7.3 eSanté och Kunden ska på varandras begäran lämna information om kontaktperson för det personuppgiftsbiträdesavtal som reglerar eSanté personuppgiftsbehandling för Kundens räkning.

7.5 Kunden ger eSanté i uppdrag att behandla personuppgifter för Kundens räkning i den mån det är nödvändigt för att eSanté ska kunna uppfylla sina åtaganden enligt Avtalet.

7.6 eSanté har ett dataskyddsbud vars uppgift är att tillse att personuppgifter behandlas i enlighet med gällande lagstiftning, såsom Dataskyddsförordningen (GDPR).

## **8. Ändringar och tillägg**

8.1 eSanté äger rätt att ändra innehållet i Allmänna villkor och Tjänsten genom att meddela detta till Kunden. Vid väsentlig ändring av innehållet i Tjänsten eller väsentlig ändring av Allmänna villkor (inklusive ändring av pris), ska eSanté skriftligen underrätta Kunden.

Underrättelse ska ske minst tre (3) månader före det att ändringen träder i kraft och utgör skälig tid beträffande justering av avtalsvillkor och ändring av pris.

8.2 I de fall där Kunden inte godkänner en ändring ska Kunden respektive skriftligen underrätta eSanté inom trettio (30) dagar från aviseringen. eSanté äger då rätt att säga upp Avtal respektive Abonnemanget till upphörande sextio (60) dagar efter mottagandet av sådan avisering.

## **9. Pris- och betalningsvillkor**

9.1 Ersättning för Tjänsten utgår i enlighet med vad som anges i respektive avtal. Om inget pris anges i avtalet gäller för var tid gällande prislista

9.2 Om betalningsvillkor saknas ska betalning ske senast trettio (30) dagar efter respektive fakturas datum.

9.3 Priser är angivna i SEK och exklusive mervärdesskatt, skatter och andra avgifter.

## **10. Service och underhåll**

10.1 För det fall inget annat särskilt överenskommits avseende service och underhåll åtar sig eSanté att meddela Kunden inom skälig tid före ett planerat avbrott av Tjänsten.

10.2 eSanté ska vidta skäliga ansträngningar för att minimera tiden för otillgänglighet av Tjänsten samt de eventuella störningar som detta medför för Kundens verksamhet.

10.3 eSanté äger rätt att överlåta drift och support av eSantés tekniska infrastruktur till extern leverantör utan Kundens medgivande. eSanté ansvarar för utförandet av de villkorsförpliktelser som utförs av extern leverantör av drift och support såsom om de utförts av eSanté själv.

## **11. Immateriella rättigheter**

11.1 eSanté, eller i tillämpliga fall dess licensgivare, äger samtliga rättigheter, inklusive immateriella rättigheter såsom men inte begränsat till patent, rätt till uppfinning, upphovsrätt, varumärken och know-how, hänförliga till Tjänsten respektive eSantés tekniska infrastruktur och däri ingående programvara. Inget i dessa Allmänna villkor ska tolkas som att i denna punkt nämnda rättigheter eller del därav övergår till Kunden.

11.2 eSanté åtar sig att hålla Kunden skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att Kundens användning av Tjänsten i Sverige gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. eSantés ansvar enligt kapitel 11 förutsätter att Kunden använt Tjänsten i enlighet med eSantés Allmänna villkor och inte har gjort några ändringar i Tjänsten.

11.3 Vid krav från tredje part avseende intrång i dennes immateriella rättigheter äger eSanté rätt att ensam besluta hur processen avseende intrånget ska hanteras. Kunden ska därvid agera i enlighet med eSantés skäliga instruktioner och ge eSanté den skäliga assistans som eSanté begär.

11.4 eSantés skyldighet enligt kapitel 11 gäller endast under förutsättning att Kunden utan dröjsmål

skriftligen underrättar eSanté om de intrångskrav som har riktats mot Kunden.

11.5 Om intrång i tredje mans immateriella rättigheter enligt beslut eller dom från behörig domstol anses föreligga, ska eSanté efter eget val:

I. ändra Tjänsten så att intrång inte längre föreligger;

II. ersätta Tjänsten, eller del därav, med annan motsvarande tjänst vilken inte begår intrång; eller

III. säga upp Kundavtal respektive Abonnemanget och återbetala av Kunden erlagd avgift för Tjänsten.

11.6 Kapitel 11 utgör eSantés enda ansvar gentemot Kunden med anledning av intrång i tredje mans immateriella rättigheter.

11.7 Kunden åtar sig att hålla eSanté skadeslös avseende krav från tredje part som grundas på att sådan programvara som Kunden använder för anslutning till och/eller användning av Tjänsten gör intrång i tredje parts rättigheter.

## **12. Kundens data**

12.1 Om inte annat anges i Avtalet äger Kunden samtliga rättigheter till Kundens data. Om inget annat uttryckligen framgår av Avtalet eller dessa Allmänna villkor ska sådana rättigheter eller del därav inte övergå till eSanté.

12.2 eSanté äger rätt att framställa statistik med hjälp av Kundens data i den mån det inte innebär behandling av personuppgifter. I den mån framställning av statistik innebär behandling av personuppgifter äger eSanté endast rätt att framställa sådan statistik i den mån det är nödvändigt för att tillhandahålla Tjänsten och inte strider mot tillämplig lagstiftning avseende behandling av personuppgifter. Statistik som eSanté framställt med hjälp av Kundens data utgör eSantés egendom i den mån Kundens data är avidentifierad, oaktat att sådan statistik baseras på data och information som tillhör Kunden. eSanté och Kunden är ense om att sådan avidentifierad data och information ska anses utlämnad till eSanté och därmed i eSantés förvar.

12.3 eSanté äger rätt till ersättning för arbete med att överföra Kundens data till format som Kunden anvisar under avtalstiden i enlighet med eSantés vid tidpunkten för överföringen tillämpliga prislista för motsvarande tjänster. Om sådan prislista saknas, äger eSanté rätt till skälig ersättning.

## **13. Sekretess**

13.1 eSanté och Kunden förbinder sig att, i den mån det inte strider mot tvingande lagstiftning, utan begränsning i tiden, att inte för tredje part avslöja konfidentiell information, vilken eSanté och Kunden erhåller från varandra med anledning av Avtalet.

13.2 Med konfidentiell information avses i Avtalet varje uppgift om patienter och deras hälsa samt varje upplysning – teknisk, kommersiell eller av annan art – oavsett om upplysningen dokumenterats eller inte, avseende eSantés, Kundens verksamhet med undantag för:

I. upplysning, som är allmänt känd eller kommer till allmän kännedom på annat sätt än genom brott från eSantés eller Kundens sida mot innehållet i Avtalet,

II. upplysning, som eSanté eller Kunden kan visa att denne redan kände till innan den mottog upplysningen från sin motpart i Avtalet,

III. upplysning, som eSanté eller Kunden mottagit eller kommer att mottaga från tredje man utan att vara bunden av sekretessplikt i förhållanden till denne.

## **14. Förtida uppsägning**

14.1 eSanté och Kunden äger rätt att säga upp Kundavtal respektive Abonnemanget till omedelbart upphörande om dess motpart i Avtalet gör sig skyldig till väsentligt avtalsbrott och underlåter att vidta rättelse inom trettio (30) dagar från erhållande av skriftlig anmodan

härom, innefattande redogörelse för det påstådda avtalsbrottet. Uppsägning ska göras utan oskäligt uppehåll efter det att den omständighet som åberopas som uppsägningsgrund blivit känd för den av eSanté och Kunden som drabbats av det väsentliga avtalsbrottet.

14.2 Om Kundavtal respektive Abonnemanget upphör att gälla vid annan tidpunkt än avtalstidens respektive Abonnemangets utgång och av annan anledning än väsentligt avtalsbrott på eSantés sida, återbetalas ej återstående del av förskotterade avgifter eller annan ersättning för Tjänsten.

## **15. Överlåtelse av Avtalet**

15.1 Respektive part har rätt att helt eller delvis upplåta och/eller överlåta sina rättigheter och/eller skyldigheter enligt Avtalet om part i förväg har inhämtat skriftligt medgivande därom från sin motpart

## **16. Meddelanden**

16.1 Meddelanden i enlighet med Avtalet ska skickas skriftligen med brev eller e-post till adress som angivits av eSanté och Kunden i Avtalet. Vid e-post ska meddelandet anses ha kommit mottagaren tillhanda då mottagandet blivit bekräftat genom mottagningsbevis eller dylik mottagningsbekräftelse. Såvitt avser brev, ska brev anses mottaget två vardagar efter brevet poststämplades.

## **17 Tvister**

18.1 Tvister med anledning av Avtalet ska slutligt avgöras av svensk domstol med tillämpning av svensk rätt.