



Bruksvilkår Pasientnett

1. Definisjoner

Modalen Kommune har inngått denne avtalen om bruk av Pasientnett for kommunens ansatte med tjenstlig behov.

Pasientnett er en tjeneste som tilbys kommunale anbudskunder, for at den kommunale helse- og omsorgstjenesten (også omtalt som PLO – pleie- og omsorgstjenesten – eller HSP – hjemmesykepleien) skal kunne få tilgang til reseptinformasjon om de pasientene de har under sin oppfølging, kommunisere med Apotek 1 om disse pasientene samt initiere reseptekspedisjoner for disse. Pasientnett er utviklet av Apotek 1 Gruppen i samråd med Direktoratet for e-helse.

Support og vedlikehold, inklusive programoppdateringer og rettelser av feil, utføres av Apotek 1 Gruppen AS.

Ved å signere på denne avtalen vedtar Modalen Kommune vilkårene i denne **Avtalen**

2. Bruksrett

Fra det tidspunktet Modalen Kommune tar i bruk Pasientnett har kommunen en begrenset bruksrett til programvaren, til bruk for kommunens oppfølging av egne innbyggere de har helseansvar for, i overensstemmelse med bestemmelsene i denne avtalen. Virksomhetsleder har ansvaret for hvilke ressurser som til enhver tid har tilgang til Pasientnett.

Dette er funksjonene til Pasientnett ved avtaleinngåelse:

- Bestilling av varer utenom multidose
- Administrative endringer. Mors, Start/stopp, Midlertidig stopp, Endring av klokkeslett, Endring av adresse etc
- Hva pasienten har på abonnement samt oversikt over hvilke pasienter per pasientgruppe som har abonnement
- Start/stopp av abonnement (varer utenom multidose)
- Sporbarhet: Se bestillingshistorikk pr bestilling og på den enkelte bruker
- Sporbarhet: Endringshistorikk på gruppen og på den enkelte bruker
- Meldingsutveksling koblet til endringer og bestillinger
- Siste oppdatering av hva som ligger i pose
- Siste godkjente ordinasjonskort og e-resepter
- I tillegg kommer evt. nyutviklede funksjoner

Kommunen skal kun bruke Pasientnett til tjenester rettet mot Apotek 1 Gruppen AS.

3. Opphavsrett og restriksjoner

Apotek 1 Gruppen AS beholder all opphavsrett og øvrige immaterielle rettigheter knyttet til programvaren Pasientnett. Kommunen har ikke rett til å:

- gjøre Pasientnett eller resultat av tjenester tilgjengelig for tredjemann (med mindre dette er godkjent av Apotek 1 Gruppen);
- medvirke til eller tillate at Program dekompileres eller bearbeides med sikte på å rekonstruere kildekoden, eller
- offentliggjøre resultat av ytelsestester uten forhåndsgodkjenning.

4. Ansvar, Ansvarsbegrensninger og Rettigheter

Apotek 1 Gruppen AS innestår for at uendret Program, materielt sett fungerer slik som angitt i produktokumentasjonen til enhver tid, og at Tjenester etter denne avtalen skal utføres i overensstemmelse med alminnelig anerkjent bransjestandard. Apotek 1 Gruppen AS' ansvar dekker likevel ikke feil og mangler som skyldes kommunens innstillinger, konfigurasjon, maskinvare eller infrastruktur. Apotek 1 Gruppen AS Innestår blant annet ikke for at Pasientnett er feilfritt, fungere uten avbrudd, lar seg integrere med kundens programvare eller at alle feil kan rettes. Ved feil i Pasientnett må kommunen uten ugrunnet opphold informere skriftlig til Apotek 1 Gruppen AS.

5. Dataansvar – forhold til personvernlovgivningen

Apoteket 1s behandlingsgrunnlag for behandlingen av personopplysninger gjennom Pasientnett følger av GDPR Artikkel 6 (1) bokstav c, jf. artikkel 9 (2) bokstav g. Den rettslige forpliktelsen som pålegger behandlingen følger av blant annet apotekloven § 5-5a. Bestemmelsen fastslår:

"Apoteket skal oppbevare opplysninger om ekspedisjon og utlevering av legemidler og handelsvarer etter resept og rekvisisjon. Departementet gir nærmere bestemmelser om slik registrering, herunder krav til oppbevaringsperioder og hva som skal registreres."

Behandlingen gjøres for å oppfylle ovennevnte krav som påhviler Apotek 1 etter apotekloven, samt øvrige bestemmelser som regulerer konsesjonspålagt apotekvirksomhet.

Dokumentasjonsplikten etter apotekloven § 5-5a omfatter all ekspedisjon og utlevering av legemidler og handelsvarer etter resept og rekvisisjon, uavhengig av om legemidlet ekspederes i apotekets reseptur (altså "over disk" i et fysisk apotek) eller som et multidosepakket legemiddel. Dokumentasjonsplikten er begrunnet i behovet for

- kvalitetssikring av reseptkontroll og pasientveiledning,
- mulighet for i ettertid å kunne spore hva som ble ekspedert, og
- bruk av ekspedisjonsdata i forbindelse med tilsyn av rekvirenter (i hovedsak leger).

All den tid der Pasientnettdata som behandles inneholder helseopplysninger, vil behandlingsaktivitetene som gjøres gjennom Pasientnett inkludere behandling av såkalt "særlige kategorier" av personopplysninger, jf. GDPR artikkel 9. Apotek 1 oppfyller vilkårene for slik behandling, jf. GDPR artikkel 9 (2) bokstav g (da den bygger på supplerende nasjonalt rettsgrunnlag som anvist over). Apotek 1s behandlingsaktivitet vil også oppfylle vilkårene etter GDPR artikkel 9 (2) bokstav h, da Pasientnettdata som behandles gjennom bruk av Pasientnett benyttes for å yte helsetjenester.



a PHOENIX company

6. Support & Vedlikehold

Support & Vedlikehold består av programvareoppdateringer, teknisk støtte og/eller andre tjenester fra Support.

7. Oppsigelse av Bruksavtalen

Avtalen løper og har årlig automatisk fornyelse, med mindre den sies opp i løpet av avtaleperioden med tretti dagers varsel. Ved vesentlig mislighold av avtalen, som ikke korrigeres innen tretti dager etter mottatt skriftlig varsel, kan den annen part med skriftlig varsel heve denne avtalen og rettigheter etter denne, helt eller delvis. Ved oppsigelse av avtalen vil kommunens rettigheter til å bruke program, og resultat av tjenester, opphøre.

I påvente av avklaring fra Datatilsynet om ansvarsforholdet til dataene i Pasientnett, er denne avtalen midlertidig.

8. Betaling

Det er ingen kostnader som belastes kommunen for bruk av Pasientnett.

9. Konfidensialitet

Som en konsekvens av Avtalen kan partene få adgang til opplysninger som er fortrolige. Fortrolige opplysninger er begrenset til opplysninger som tydelig er merket som fortrolig. Fortrolige opplysninger omfatter ikke opplysninger som:

- er eller blir offentlig tilgjengelige uten den annen parts medvirkning;
- var i en parts lovlige besittelse før offentliggjørelsen av opplysningene;
- ikke direkte eller indirekte er kommet til denne parts kunnskap fra den annen part;
- er et resultat av den uavhengige utvikling hos den annen part; eller
- er opplyst som følge av lovkrav eller rettmessige påbud fra en domstol eller annen offentlig myndighet. Partene skal behandle hverandres fortrolige opplysninger konfidensielt etter mottagelse av de fortrolige opplysningene. Fortrolige opplysninger skal bare gjøres tilgjengelig for de av partenes representanter som har behov for det i forbindelse med utøvelsen av denne avtale og som er forpliktet til å beskytte de fortrolige opplysningene.

10. Hele avtalen

Denne avtalen sammen med avtalen om leveranse av apotek tjenester utgjør den fulle og hele avtale mellom kommunen og Apotek 1 Gruppen AS med hensyn til bruk av Pasientnett, og erstatter eventuelle andre skriftlige eller muntlige avtaler som gjelder de ytelser avtalen omfatter. Om noen av bestemmelsene i denne avtalen blir funnet å være ugyldige, skal ikke dette påvirke gyldigheten av avtalens øvrige bestemmelser. Alle meddelelser mellom partene i forbindelse med denne avtale skal skje skriftlig.

11. Avklaring om erstatningsansvar

Apotek 1 Gruppen AS er ikke ansvarlig for følgeskader eller indirekte tap eller skade, det være seg i eller utenfor avtaleforholdet. Spesielt skal Apotek 1 Gruppen AS ikke være ansvarlig for den annen parts tap av inntekt eller fortjeneste, eller tap av eller manglende bruk av data, uansett om dette er forårsaket av den annen part eller av tredjemann.

12. Annet

Avtalen er underlagt norsk rett med Oslo Tingrett som avtalt verneting.

Når det gjelder rettigheter til å overdra rettigheter og plikter følger dette avtalen som er signert mellom partene for leveranse av legemidler og multidoser.

13. Force Majeure

Skulle det inntreffe en ekstraordinær situasjon som ligger utenfor partenes kontroll og som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne avtalen, herunder restriksjoner pålagt av myndigheter, (force majeure) skal den rammede parts forpliktelser suspenderes så lenge den ekstraordinære situasjonen varer. Den annen parts motytelse suspenderes i samme tidsrom. En part kan i force majeure-situasjoner bare gå fra avtalen med den rammede parts samtykke eller dersom situasjonen varer, eller det er klart at den vil vare, lenger enn 90 dager regnet fra det tidspunktet situasjonen inntreffer. Den rammede part skal ha skriftlig varsel dersom den annen part ønsker å gå fra avtalen grunnet force majeure.

14. Support og vedlikeholdsavtale

Gjennom Bruksavtalen har kommunen rett til følgende tjenester fra Apotek 1 Gruppen AS:

• Supporthenvendelser

Apotek 1 Gruppen AS forplikter seg gjennom denne avtalen å være tilgjengelig via e-post i samsvar med tabellen nedenfor. Før kommunen henvender seg til Apotek 1 Gruppen AS kreves det at kommunen selv har forsøkt å løse problemet ved å støtte seg på tilgjengelige brukerdokumentasjon. Supporthenvendelser skal rettes til Apotek 1 Gruppens supportsentre pr. e-post kundesenter@apotek1.no. Det er kun kommunens navngitte supportkontakt eller stedfortreder som kan forespørre om support.

Supportpersonell skal være tilgjengelig alle virkedager mellom 09:00 og 16:00 (CET). Alt arbeid innenfor denne avtalen begrenser seg til normale virkedager og den angitte arbeidstid. Bruk av Apotek 1 Gruppen AS support betinger at kommunens supportkontakt har adekvat kunnskap om løsningen, tilegnet gjennom eksempelvis prosjektet og/eller opplæring, bruk, testing og at standard dokumentasjon er tilgjengelig.

• Forespørsel om assistanse/problemløsning

Etter at kommunen har innmeldt en supportsak som kommunen ikke kan løse selv, skal Apotek 1 Gruppen AS tilstrebe å påbegynne supportprosessen innen de tidsrammer som er angitt i tabellen nedenfor. Tidsrammene er basert på at Apotek 1 Gruppen AS utfører support fra Apotek 1 Gruppen AS' lokasjon.

Hvis Pasientnett ikke er tilgjengelig for bruk til funksjonene nevnt i punkt 2, må andre kanaler benyttes. Alternativt kan telefon, eventuelt post benyttes.

Feilkategori	Responstid*	Beskrivelse
1. Kritisk feil	4 timer	Problemer som forhindrer bruk av løsningen.
2. Alvorlige feil	2 arbeids dager	Problemer som ikke forhindrer bruk av løsningen, men fører til betydelige forsinkelser eller funksjonstap for brukere.
3. Normal	20 arbeids dager	Problemer som ikke har spesiell innvirkning på den daglige bruk, men som oppfattes som en begrensning av brukere eller andre relevante interessenter.
4. Mindre alvorlige feil	Ikke spesifisert	Mindre problemer som ikke har særlig innvirkning på normal bruk av systemet.

*) Dette gjelder innenfor normale virkedager



a PHOENIX company

Kunden bør i sin innrapportering indikere ønsket feilkategori. Apotek 1 Gruppen AS setter feilkategori basert på innrapportert situasjon. Kritiske og alvorlige feil må også innrapporteres via telefon til Apotek 1 Gruppen AS kontaktperson.

- Nye oppdateringer av applikasjonen

Kommunen får tilgang til siste versjon av Pasientnett. Apotek 1 Gruppen AS kan ikke garantere at tilpassede løsninger vil kunne gjøre bruk av oppdateringer uten å måtte foreta ytterligere tilpasninger. Apotek 1 Gruppen AS skal informere om systemkrav relatert til bruk av ny versjon dersom denne avviker fra tidligere versjon.

Ved planlagt vedlikehold varsler Apotek 1 Gruppen via driftsmelding feltet i Pasientnett. Hvis nye versjoner av Pasientnett krever nye systemkrav, vil dette også informeres om via driftsmelding feltet.

Ved nedetid som ikke er planlagt vil informasjon om antatt rettetid bli sendt ut via e-post til supportansvarlig.

- Installasjon av nye versjoner

Pasientnett leveres som en webapplikasjon og krever ikke installasjon hos kommunen.

- Forutsetninger

Kommunen må forholde seg til kravene i dokumentet: Teknisk oppsett for tilgang til bestillingsløsning

Apotek 1 Gruppen AS må ihht. Personopplysningsloven monitorere hendelseslogger, inkludert autorisert og forsøk på uautorisert bruk.

- Undertegning

Sted og dato:

Modalen 11/4-23

Apotek 1 Gruppen AS

Modalen Kommune



Apotek 1 Gruppen AS, P.B. 243, 1471 LØRENSKOG
Skårersletta 55, 1473 LØRENSKOG
Org.nr. 983 044 778 • www.apotek1.no

Navn:

Ingvild Mauseu

Navn:

Margethe doostad Lamm
Pleie- og omsorgstjenester