

Aftale om IT-driftsydelser (outsourcing)

mellem

Nasure A/S
Rødovrevej 253C
2610 Rødovre

(herefter kaldet Leverandøren)

og

IT-Relation

(herefter kaldet Kunden)

Aftalen er underskrevet i to eksemplarer, hvoraf parterne beholder et hver.

Sted.:

Rødovre

Sted:


Rødovre

Dato:

5/4-18

Dato:

05/04-2018


For Leverandøren:


For Kunden:

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indholdsfortegnelse.....	2
Generelt.....	4
Formål	4
Driftsydelserne	4
Generelt	4
Serviceniveau	4
Kundesupport	4
Ansvar for underleverandører	4
Opstart af driftsydelserne	5
Indledning.....	5
Prøveperiode.....	5
Sikkerhed, kvalitetsstyring, katastrofeplaner og tilladelser	5
Samarbejdsforhold	5
Generelt	5
Vederlag og betalingsbetingelser	5
EDI Portalen	5
Regulering priser	5
Betalingsbetingelser.....	6
Risiko	6
Rettigheder.....	6
Rettigheder til data som behandles i driftsmiljøet	6
Rettigheder til dokumentation og materiale	6
Rettigheder til generel viden og knowhow	6
Konfidentiel information	6
Hvad regnes for konfidentiel information	6
Forpligtelser vedrørende konfidentiel information	7
Varighed af forpligtelser vedrørende konfidentiel information	7
Underretning vedrørende afsløring eller tab af konfidentiel information.....	7
Force majeure	7
Reklamation, misligholdelse og sanktioner	8
Reklamation	8
Misligholdelse fra leverandørens side	8
Forsinkelser.....	8

Mangelfulde driftsydelser	8
Vanhjæmmel fra Leverandørens side	8
Misligholdelse fra Kundens side.....	8
Forsinket betaling	8
Vanhjæmmel fra Kundens side	9
Ophævelse	9
Varighed og opsigelse.....	9
Overdragelse	9
Lovvalg og tvister.....	9
Bilag 1 Specifikation af driftsydelserne	11

GENERELT

FORMÅL

Med nærværende aftale påtager Nasure A/S sig som leverandør at levere følgende driftsydelser i henhold til nærværende specifikationer på de vilkår og under de forudsætninger som er angivet i nærværende aftale.

1. EDI-Portalen, med henblik på at tilbyde tandlæger adgang til kommunikation i sundhedsvæsenet via de nationalt besluttede standarder

DRIFTSYDELSENE

GENERELT

Leverandøren skal levere driftsydelser som er i overensstemmelse med god skik, og overholde de regler der er gældende i Sundhedsvæsenet for drift og vedligehold af data og funktionalitet, der vedrører personhenførbare oplysninger.

Leverandøren er pligtig at holde sig orienteret omkring IT-udviklingen i sundhedsvæsenet.

Leverandøren skal herunder anskaffe, installere og dimensionere udstyr og basis software på en sådan måde, at de aftalte krav til driftsydelser opfyldes.

SERVICENIVEAU

Leverandøren er pligtigt til at overholde en opetid > 99%, dog kan der op til 4 gange årligt aftales servicevindue, på op til 8 timer uden for normal driftstid – disse indgår ikke i oppetidsberegningen.

Leverandøren hæfter ikke for manglende opfyldelse af serviceniveauer når disse direkte eller indirekte er forårsaget af

- a) Kunden, herunder ved overskridelse af aftalte belastningsgrænser, og implementering af - eller ændringer i bruger software,
- b) gennemførelse af ekstraordinære målinger af ydelse samt implementering af nyt udstyr og ny eller opdateret basis software, når Leverandøren har givet Kunden skriftlig forhåndsvarsel om dette,
- c) rekonstruktion af data uanset årsagen til dette,
- d) at aftaler med trediepart, om produkter som benyttes ved leverance af drifts-ydelserne er opsagt af trediepart, uden at dette skyldes mislighold fra Leverandørens side.
- e) aftaler med trediepart som er opsagt af kunden uden leverandørens accept

KUNDESUPPORT

Nærværende aftale giver kunden ret til support i tidsrummet kl. 9:00 – 13:00 mandag – fredag på tlf. 69 96 05 91 eller clh@nasure.dk. Der skal i forbindelse med aftalens indgåelse oprettes et dokument – hvor kontaktoplysninger på såvel leverandør som kunde fremgår.

ANSVAR FOR UNDERLEVERANDØRER

Hver af parterne er ansvarlige for egne underleverandører.

OPSTART AF DRIFTSYDELSERNE

INDLEDNING

Leverandøren udfører og er ansvarlig for opstart af driftsydelserne, og skal bidrage aktivt til kundens implementering af de ydelser som denne aftale omhandler.

PRØVEPERIODE

Underskrift af nærværende aftale betragtes som igangsættelse af en prøveperiode. I denne periode kan kunden uden grund og uden varsel opsigte aftalen. Prøveperioden udgør de første 3 måneder. Herefter gælder de beskrevne opsigelsesvarsler.

SIKKERHED, KVALITETSSTYRING, KATASTROFEPLANER OG TILLADELSER

Nasure arbejder efter reglerne i ISO-27001

Kunden har pligt til aktivt at medvirke til at indhente evt. tilladelser, som er nødvendige for Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen.

SAMARBEJDSFORHOLD

GENERELT

Kunden skal give alle nødvendige oplysninger for Leverandørens opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til Aftalen. Leverandøren skal give Kunden underretning om, hvilke oplysninger der er nødvendige for at kunne levere driftsydelserne i henhold til Aftalen.

Parterne skal udføre opgaver i henhold til Aftalen, med kvalificerede medarbejdere og tilstrækkelige ressourcer.

VEDERLAG OG BETALINGSBETINGELSER

Alle priser er eksklusive moms.

EDI PORTALEN

Oprettelsesgebyr pr. lokations nummer	2.500,-
Månedligt grundgebyr	155,-

Der er indgået om en særpris på "masseoprettelse" til kr. 1.150 i forbindelse med opstart i foråret 2018.

Kunden fakturerer slutbruger direkte og afregnes kvartalsvis af leverandøren for en omkostning svarende til 75 pct. af ovenfor anførte listepriis.

REGULERING PRISER

Leverandøren er berettiget til at justere priserne en gang årligt. Første gang tidligst 12 mdr. efter indgåelse af denne aftale. Ovenfor anførte priser angives overfor tredjemand som vejledende priser.

Prisstigningerne skal følge nettoprisindeks samt evt. et tillæg for dokumenterede stigninger ved leverandørens samarbejdspartner.

Såfremt mængden af udvekslede meddelelser ændres væsentligt forbeholder leverandøren sig ret til prisregulering uanset øvrige regler. Nuværende flat-rate er baseret på et gennemsnitligt årligt forbrug på 30 eksterne VANS-meddelelser pr. EAN-nr.

Ligeledes kan der stilles krav fra myndigheder via lovgivning eller regelsæt omkring udveksling af personfølsomme data, der ændrer forudsætningerne for prisfastsættelsen, og dette kan medføre stigninger ud over ovennævnte.

BETALINGSBETINGELSER

Betalingsbetingelse er netto 30 dage og ydelser i henhold til denne aftale faktureres kvartalsvis for indeværende kvartal, således af 1. kvartal faktureres i januar, 2. kvartal i april, 3. kvartal i juli og 4. kvartal i oktober.

RISIKO

Hver af parterne bærer risikoen for skade og ødelæggelse, som påføres materiale i den tid vedkommende part har materialet i sin besiddelse.

RETTIGHEDER

RETTIGHEDER TIL DATA SOM BEHANDLES I DRIFTMILJØET

I forholdet mellem Kunden og Leverandøren har Kunden samtlige rettigheder til de data, som i kraft af Aftalen overlades til behandling hos Leverandøren samt til resultaterne af denne behandling. I det omfang der sker behandling af persondata i Leverandørens driftsmiljø præciseres det, at Leverandøren behandler disse på kundens vegne og efter dennes instruks, og at Leverandøren overholder den til enhver tid gældende lov om beskyttelse af persondata med tilhørende sikkerhedsbekendtgørelser.

Efter Aftalens ophør har Leverandøren ikke uden nærmere aftale ret til at være i besiddelse af data, som Kunden ifølge Bilag 1 har overladt til Leverandøren i forbindelse med gennemførelsen af driftsydelserne.

RETTIGHEDER TIL DOKUMENTATION OG MATERIALE

Leverandøren har rettigheder til dokumentation og materiale som Leverandøren, helt eller delvist, udarbejder i forbindelse med driftsydelserne.

Driftsdokumentation som Leverandøren, helt eller delvist, har udarbejdet, må ikke på noget tidspunkt udleveres til tredjemand.

RETTIGHEDER TIL GENEREL VIDEN OG KNOWHOW

Leverandøren er berettiget til, i enhver sammenhæng, at anvende den generelle viden og knowhow han skaffer sig ved gennemførelse af denne Aftale.

Dette gælder også for eventuelle idéer, begreber, ekspertise eller teknikker for databehandling, i forbindelse med udvikling, fremstilling og markedsføring af produkter og tjenester, selvom disse er en del af den konfidentielle information.

KONFIDENTIEL INFORMATION

HVAD REGNES FOR KONFIDENTIEL INFORMATION

Medmindre andet er aftalt regnes konfidentiel information som al information med forretningsmæssig værdi for en af parterne, som ikke er offentligt kendt, og som henhører i en af følgende kategorier:

- a) Information, som er mærket konfidentielt.
- b) Parternes kundelister, kundeoplysninger, kontooplysninger, information om forretningsplaner og drift samt oplysninger om nogens personlige forhold.
- c) Information, som den ene part har ejendoms- og/eller immaterielle rettigheder til, og dette er meddelt den anden part.
- d) Betingelserne i Aftalen.

FORPLIGTELSE VEDRØRENDE KONFIDENTIEL INFORMATION

Parterne skal benytte den anden parts konfidentielle information til det den ifølge Aftalen er tiltænkt, medmindre der foreligger skriftligt samtykke fra den anden part om anden brug.

Parterne skal undgå at afsløre den anden parts konfidentielle information, ved at:

- a) Beskytte konfidentiel information som er lagret i driftsmiljøet.
- b) Udvide forsigtighed ved formidling af konfidentiel information parterne imellem, f.eks. ved udskrifter, e-mails, telefax o. lign.

Såfremt konfidentiel information fra den ene part er i den anden parts besiddelse, kan førstnævnte kræve, at hele eller dele af denne information uden ugrundet ophold skal tilbageleveres, eller tilintetgøres af den anden part.

Parterne har eller får, med de begrænsninger, som i øvrigt fremgår af nærværende kontrakt, ikke ret til konfidentiel information, som tilhører den anden part. Parterne kan heller ikke påberåbe sig tilbageholdelsesret i konfidentiel information.

De ovennævnte forpligtelser gælder også parternes respektive ansatte og parternes underleverandører i forbindelse med gennemførelse af Aftalen. Parterne skal sørge for at sådant personale underskriver egen aftale eller erklæring om tavshedspligt med tilsvarende indhold som Aftalen.

VARIGHED AF FORPLIGTELSE VEDRØRENDE KONFIDENTIEL INFORMATION

Forpligtelserne under dette punkt ophører to år efter Aftalens ophør. Idet dog særlige regler gælder for personhenførbare regler, og her skal de til enhver tid gældende regler overholdes.

UNDERRETNING VEDRØRENDE AFSLØRING ELLER TAB AF KONFIDENTIEL INFORMATION

I forbindelse med en eventuel afsløring eller et eventuelt tab af konfidentiel information, skal den part som opdager forholdet, omgående underrette den anden part.

FORCE MAJEURE

Såfremt gennemførelse af Aftalen, helt eller delvis, forhindres eller i væsentlig grad vanskeliggøres af forhold som ligger uden for parternes kontrol, suspenderes parternes pligter i den udstrækning forholdet er relevant, og for så lang tid som forholdet varer. Sådanne forhold inkluderer strejke- herunder intern strejke hos leverandøren -, lockout, og ethvert andet forhold som i øvrigt, efter dansk ret, vil blive bedømt som force majeure.

Hver af parterne kan opsigte Aftalen skriftligt med en måneds varsel såfremt force majeure tilfældet gør det særlig byrdefuldt for vedkommende at opretholde Aftalen eller såfremt det varer i mere end tre måneder. Leverandøren har

i sådanne tilfælde ret til vederlag i forhold til udført arbejde, med tillæg af andre aftalte udgifter, frem til den dag hvor force majeure påberåbes. Kunden har krav på at få overgivet resultaterne af udført arbejde, når vederlaget erlægges.

REKLAMATION, MISLIGHOLDELSE OG SANKTIONER

REKLAMATION

Den, der ønsker at påberåbe sig misligholdelse af Aftalen, skal omgående reklamere skriftligt efter at vedkommende har fået kendskab til misligholdelsen.

MISLIGHOLDELSE FRA LEVERANDØRENS SIDE

FORSINKELSER

- a) Der foreligger forsinkelse fra Leverandørens side, hvis Leverandøren ikke overholder tidsfristerne i Aftalen, og dette ikke skyldes Kunden. Leverandøren skal gøre sit bedste for at begrænse varigheden af en eventuel forsinkelse.

MANGELFULDE DRIFTSYDELSER

- a) Der foreligger mangelfulde driftsydelser såfremt disse ikke opfylder kravene nævnt i Bilag 1, herunder at aftalt serviceniveau ikke opfyldes, og dette ikke skyldes Kundens forhold.
- b) Ved mangelfulde driftsydelser, skal Leverandøren uden ugrundet ophold gøre det nødvendige for at sikre opfyldelse af Aftalens krav. Afhjælpning kan ske ved udbedring, ombytning eller tillægslevering. Såfremt mangelfulde driftsydelser burde have været opdaget under Kundens normale kvalitetskontrol, kan Leverandøren kræve eventuelle ekstra udgifter han måtte blive påført dækket. Ved fejl som skyldes Kunden, kan Leverandøren, mod betaling i henhold til Leverandørens gældende priser, forsøge at bistå med afhjælpning.

VANHJEMMEL FRA LEVERANDØRENS SIDE

- a) Gør tredjemand gældende, at anvendelse af software, som Leverandøren har anskaffet eller udviklet, strider mod tredjemands rettigheder, skal Leverandøren sørge for at de nødvendige rettigheder beholdes eller skaffes eller at andet tilsvarende software skaffes til veje uden omkostninger eller driftsforstyrrelse for Kunden.
- b) Skulle der fra tredjeparts side blive rejst krav mod Kunden, på grundlag af vanhjemmel mv. som har sammenhæng med Leverandørens forhold, forpligter Leverandøren sig til, for egen regning, også at føre sagen for Kunden. Fra det tidspunkt, hvor Leverandøren overtager sagen, forpligter Kunden sig til, mod særskilt godtgørelse, at bistå Leverandøren, men vil ikke optræde på egen hånd under retssagen.

MISLIGHOLDELSE FRA KUNDENS SIDE

FORSINKET BETALING

- a) Der foreligger forsinket betaling såfremt Kunden ikke betaler ved forfald
- b) Ved forsinket betaling kan opkræves morarente
- c) Forsinket betaling udover 30 dage, giver Leverandøren ret til at vælge mellem fortsat at opretholde Aftalen og rentekravet efter b), eller at hæve Aftalen med 30 dages varsel. Retten til at hæve bortfalder hvis forfaldent beløb samt påløbne renter til og med betalingsdagen, erlægges før udløbet af sidstnævnte 30-dages periode.

- d) Ved forsinket betaling udover 30 dage, kan Leverandøren med 5 arbejdsdages varsel, frit vælge at standse enhver ydelse til Kunden både efter nærværende og eventuelle andre aftaler mellem parterne, indtil korrekt betaling inklusive morarenter foreligger.

VANHJEMMEL FRA KUNDENS SIDE

- a) Der foreligger vanhjemmel fra Kundens side, såfremt tredjemands rettigheder i forbindelse med driftsydelserne tilsidesættes, som en følge af Kundens forhold.
- b) Gør tredjemand gældende, at anvendelse af software, som Kunden har anskaffet, udviklet eller overdraget til Leverandøren, strider mod tredjemands rettigheder, skal Kunden sørge for at de nødvendige rettigheder beholdes eller skaffes eller at andet tilsvarende software skaffes til veje uden omkostninger for Leverandøren.
- c) Skulle der fra tredjeparts side blive rejst krav mod Leverandøren, på grundlag af vanhjemmel mv. som har sammenhæng med Kundens forhold, forpligter Kunden sig til, for egen regning, også at føre sagen for Leverandøren. Fra det tidspunkt, hvor Kunden overtager sagen, forpligter Leverandøren sig til, mod særskilt godtgørelse, at bistå Kunden, men vil ikke optræde på egen hånd under retssagen.

OPHÆVELSE

Misligholder den ene part i væsentlig grad sine forpligtelser, kan den anden part, efter at have givet skriftlig varsel og rimelig tid til at bringe forholdet i orden, ophæve Aftalen med øjeblikkelig virkning.

VARIGHED OG OPSIGELSE

Aftalen gælder fra det tidspunkt den er underskrevet af begge parter, jf. forsiden.

Første aftaleperiode løber i 24 mdr. fra opstartsdagen, dog bemærkes den aftalte prøveperiode. Derefter fornyes aftalen automatisk med aftaleperioder af et års varighed, med mindre en af parterne skriftligt opsiges Aftalen senest seks måneder før den foregående aftaleperiodes udløb.

Med mindre Aftalens ophør skyldes Kundens mislighold, skal Leverandøren, mod betaling i henhold til Aftalen, fortsætte driftsydelserne i indtil seks måneder efter oprindeligt udløb af en aftaleperiode. Dette forudsætter at Kunden, senest 90 dage før oprindeligt udløb af den aktuelle aftaleperiode, skriftligt meddeler Leverandøren, at Aftalen skal fortsætte udover den nævnte dato. Samtidig må han oplyse hvilken dato, indenfor de aktuelle seks måneder, den skal udløbe. Hvis en forlængelse af Aftalen, i forhold til det oprindelige opsigelsestidspunkt, kræver ekstra ressourceforbrug for Leverandøren, skal Kunden betale tilsvarende vederlag.

OVERDRAGELSE

Rettigheder eller forpligtelser ifølge Aftalen, kan ikke overdrages eller på nogen måde overføres til andre uden den anden parts skriftlige forhåndssamtykke. Samtykke kan ikke nægtes uden saglig begrundelse. Det står Leverandøren frit for at benytte factoring.

LOVVALG OG TVISTER

Aftalen er underlagt dansk ret.

Enhver tvist, som måtte opstå i forbindelse med denne kontrakt, herunder tvister vedrørende kontraktens eksistens eller gyldighed, skal søges bilagt ved mediation ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved indgivelsen af anmodningen om mediation.

Mediationen er ikke til hinder for, at en part anlægger voldgiftssag i overensstemmelse med det anførte nedenfor, eller indleder andre retslige skridt i anledning af den opståede tvist.

Hvis mediationen afsluttes, uden at tvisten er bilagt, skal tvisten afgøres ved voldgift ved Voldgiftsinstituttet efter de af Voldgiftsinstituttet vedtagne regler herom, som er gældende ved voldgiftsagens anlæg.

BILAG 1 SPECIFIKATION AF DRIFTSYDELSERNE

Driftsydelserne består af en portal, som giver kundens brugere mulighed for at oprette – vedligeholde og modtage en række EDI-dokumenter.

EDI Portalen tilbyder på nuværende tidspunkt:

1. *Henvisning dynamisk*
 - a. *Bilagsvedhæftning*
 - b. *Bookingsvar*
2. *Epikrise*
3. *Korrespondancemeddelelse*
4. *Lab. rekvisition (via WebReq)*
5. *Labsvar*
6. *Kvitteringshåndtering*
7. *Tandlæge henvisning*
8. *Journaludveksling*

Der tilbydes link til oversigtsside, der giver den enkelte brugere mulighed for at vælge relevant område, ligesom webservices med relevant funktionalitet er tilgængelig på anfordring. Brugerstyring, så den enkelte kunde/ansvarsenhed selv kan vedligeholde adgang til EDI Portalen.

Adgang til portalen giver flatrate EDI abonnement til alle meddelelser, dog begrænset til et gennemsnitlige årlige forbrug på 30 stk. eksterne VANS-meddelelser pr. EAN-nr.

Det er lavet aftale om særskilt prøveordning, som indebærer; at tilbyde alle Kundens kommunale tandklinikker oprettelse på EDI portalen med abonnementsfrihed frem til 30. juni 2018 uden beregning. Pr. 1. juli 2018 opkræves oprettelsesgebyr og løbende abonnement, for de klinikker som ønsker at fortsætte på EDI Portalen og de resterende klinikkers tilgang lukkes herefter uden yderligere varsel.