

EVONDOS' TJENESTEVILKÅR («VILKÅRENE»)

1. Vilkårenes formål og Partene

Disse Vilkårene gjelder Avtalen mellom Evondos AS («**Leverandøren**») og Bestilleren («**Bestilleren**») om Tjenesten. Avtalen om Tjenesten oppstår mellom partene når Leverandøren bekrefter Bestillerens ordre skriftlig, eller partene underskriver en egen skriftlig Tjenesteaftale («Avtalen»).

2. Definisjoner

Tjenestepakken er en tjenestehelhet som Bestilleren har bestilt, og som inneholder utstyr, program, dataforbindelser og støttetjenester som bestilles til pleien av én Sluttkunde, slik det er definert i Avtalen og Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Fjernpleiesystemet er et system som er beregnet for oppfølging av Sluttkundenes medisineringsamt overvåkning av Utstyrets funksjon, som er beskrevet nærmere i Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Brukeren er brukeren av Tjenesten, som har fått en bestemt definert brukerrolle (pleiepersonell, pårørende eller en annen definert brukerrolle i Tjenesten) og bruksretten til Tjenesten etter denne.

Sluttkunden er personen som mottar pleie som en del av Tjenesten..

Utstyret betyr Legemiddeldispenseren, Evondos Mini™ Medisindispenseren, Pleierens terminal, Ekstraustyr eller annet utstyr Leverandøren har levert til Bestillerens disposisjon.

Legemiddeldispenseren er en automat som sørger for dosering av legemidler som er delt automatisk opp i doser. Legemiddeldispenseren og dens tekniske egenskaper er spesifisert nærmere i Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Evondos Mini™ Medisindispenser er en elektronisk medisindosett som minner om å ta medisinen og tilbyr legemidlene som er lagt i medisinnommene, til riktig tid. Evondos Mini™ Medisindispenser og dens tekniske egenskaper er spesifisert nærmere i Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Pleierens terminal er en terminal som er utstyrt med et brukergrensesnitt, hvor Sluttkunden og Brukeren kan kommunisere med hverandre ved hjelp av fjernpleiesystemet. Pleierens terminal og dens tekniske egenskaper er spesifisert nærmere i Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Ekstraustyr er elektronisk eller mekanisk utstyr som brukes sammen med Legemiddeldispenseren, Evondos Mini™ Medisindispenser eller Pleierens terminal. Ekstraustyrets tekniske egenskaper er spesifisert nærmere i Leverandørens tjenestebeskrivelse.

Tjenesten består av Tjenestepakken Bestilleren har bestilt, samt eventuelle ekstratjenester som er definert i Avtalen.

Mentoren er personen eller personene i Bestillerens organisasjon som gir Brukerne opplæring og setter dem inn i bruken av Tjenesten, og som har gjennomført og bestått en Mentoropplæring som er godkjent av Leverandøren.

Hovedbrukeren er personen eller personene i Bestillerens organisasjon som har hovedbrukerrettighetene, og som har

gjennomført og bestått en Hovedbrukeropplæring som er godkjent av Leverandøren. Hovedbrukerne definerer og administrerer opplysningene og rettighetene til Brukerne og Sluttkundene innenfor Bestillerens pleieorganisasjon i Fjernpleiesystemet.

3. Tjenestens pris og betalingsvilkår

Prisen på tjenesten samt fakturering avtales i Avtalen. Det legges merverdiavgift til prisene. Leverandøren har rett til å overføre fakturering og fordringer helt eller delvis til en tredjepart. Betalingsvilkårene er 30 dager netto fra fakturaens dato. Fakturaene sendes elektronisk som eFaktura. Rentene ved forsinket betaling er i samsvar med renteloven.

4. Levering

Starttidspunktet for Tjenesten blir fastsatt i Avtalen. Leverandøren leverer det bestilte Utstyret til adressen som er bestemt i Avtalen. Utstyret som skal leveres (inkludert utstyr fra serviceberedskapen), kan være brukt, og Leverandøren har da sørget for vedlikehold, rengjøring, desinfisering og testing av Utstyret før leveringen. Leveringsvilkåret er DDP avtalt leveringsadresse (Incoterms 2010), med den forutsetningen at grensen for den minste leveringsmengden Leverandøren har satt, blir overholdt. Når leveringsmengden er under minstegrensen for leveringsmengden, er leveringsvilkåret EXW Leverandørens distribusjonssentral, Oslo, (Incoterms 2010). Umiddelbart etter at sendingen er mottatt må bestilleren kontrollere at a) Mengden av Utstyr er som avtalt; og b) Utstyret ikke har synlige transport- eller andre skader. Dersom Utstyret har skader ved levering, skal Bestilleren melde fra om dette til Leverandøren umiddelbart og på Leverandørens regning returnere det skadede Utstyret til den adressen Leverandøren har oppgitt.

Leveringen av Tjenesten ansees for å være utført i sin helhet når de avtalte Tjenestepakkene er levert til Bestilleren etter Avtalen, og Leverandøren har oppfylt alle sine forpliktelser knyttet til oppstarten av Tjenesten og levert dokumentene som er nevnt i Avtalen, til Bestilleren. Eventuelle reklamasjoner knyttet til leveringen av Tjenesten skal rettes til Leverandøren senest 14 dager etter at Tjenesten er levert i sin helhet.

5. Brukeropplæring for Tjenesten og krav til bruken

Før Tjenesten tas i bruk, skal Hovedbrukerne og Mentorene ha gjennomført og bestått brukeropplæringen for Tjenesten, og alle Brukerne skal være satt inn i bruken av Tjenesten og ha bestått brukertesten. Bestilleren har ansvaret for at Tjenesten bare blir brukt av Hovedbrukere og Mentorer som har fullført brukeropplæringen, og brukere som er satt inn i bruken av Tjenesten i Bestillerens organisasjon.

Bestilleren velger ut det antallet Hovedbrukere og Mentorer som er bestemt i Avtalen. I forbindelsen med at tjenesten tas i bruk, organiserer Leverandøren én dags opplæring i bruken av Tjenesten for både Hovedbrukere og Mentorer i Bestillerens

lokaler. For klarhets skyld presiseres det at opplæringen for Hovedbrukere og Mentorer er to forskjellige kurs, men Hovedbrukeren og Mentoren kan være samme person dersom Bestilleren ønsker det. Mentoren gir de andre Brukerne opplæring og har ansvaret for brukerstøtten. Bestilleren reserverer det av Utstyret i de bestilte Tjenestepakken som skal brukes til opplæringsformål. Leverandøren fakturerer Bestilleren separat for overnattings- og andre reisekostnader samt diett innenfor en rimelig grense. Det er mulig å bestille ekstra opplæring fra Leverandøren mot ekstra betaling.

Kurs, bruksanvisninger og kursmaterieell leveres på norsk i forbindelse med leveringen av Tjenesten eller opplæringen når Tjenesten tas i bruk. Etter særskilt avtale kan Leverandøren gjennomføre opplæringen på svensk eller engelsk.

Dersom Bestilleren ønsker å organisere Hovedbruker- og Mentoropplæringen selv, skal dette avtales og vurderes spesielt i samråd med Leverandøren.

Bestilleren har ansvaret for at RFID-koder, brukernavn og passord («Identifiseringsopplysninger») som blir brukt til identifisering i Tjenesten, ikke blir gitt videre til en tredjepart, og er ansvarlig for all bruk av Tjenesten som utføres av Bestillerens personale. Leverandøren har rett til å endre Brukerens brukernavn og passord dersom han ønsker det. Leverandøren har også rett til å nekte en Bruker retten til å bruke Tjenesten, dersom det oppstår mistanke om uhensiktsmessig og uberettiget bruk eller bruk som på annen måte strider mot avtalen.

6. Partenes generelle forpliktelser

Det er Partenes plikt å sørge for at oppgavene som de har ansvaret for, blir utført i tråd med Avtalen, på en grundig og profesjonell måte.

Partene forplikter seg til å bidra til gjennomføringen av Avtalen i alle forhold som Partene kan bestemme og styre selv.

Begge Partene forplikter seg til å informere den andre Parten skriftlig om forhold som har vesentlig betydning for oppfyllelsen av avtalen.

Partene forplikter seg til å følge gjeldende lover, reguleringer og offentlige bestemmelser. For klarhets skyld presiserer vi at Partene er bundet av den lov 12.01.1995 nr. 6 om medisinsk utstyr med tilhørende forskrift.

7. Leverandørens plikter og ansvar

Leverandøren er ansvarlig for at Tjenesten er i samsvar med Avtalen. Leverandøren er også ansvarlig for at Tjenesten er i samsvar med loven og myndighetenes krav. Leverandøren er ikke ansvarlig for forstyrrelser i bruken av Tjenesten som han ikke har muligheter til å påvirke.

Leverandøren er ikke ansvarlig for medisinerings innhold, fornyelse av resepter, legemiddelkostnader eller kostnadene knyttet til den automatiske legemiddeldoseringen.

Leverandøren forplikter seg til å sørge for at ansvarsforsikringene han har skaffet seg for virksomheten, er

gyldige i Avtalens gyldighetsperiode, samt til å vise frem forsikringsdokumentene dersom Bestilleren ber om det.

Leverandøren kan benytte underleverandører i gjennomføringen av Tjenesten, og han er ansvarlig for underleverandørenes virksomhet på lik linje med sin egen, inkludert underleverandørenes håndtering av personopplysninger.

8. Bestillerens plikter og ansvar

Bestilleren er ansvarlig for leveringen og ved behov installeringen av Utstyret på brukerstedet, samt at Utstyrets brukermiljø på brukerstedet er i samsvar med instruksjonene og kravene som Leverandøren har gitt. Dersom brukermiljøkravene på det planlagte brukerstedet ikke er oppfylt, har Bestilleren rett til å velge et annet brukersted hvor brukermiljøkravene er oppfylt. Dersom Bestilleren ønsker det, kan Leverandøren kartlegge alternative løsninger for bygging av forbindelser. Kartlegging og bygging av slike spesialforbindelser avtales skriftlig i en separat avtale mellom Partene.

Bestilleren forplikter seg til å følge Leverandørens anbefalinger om hvilke kundegrupper Tjenesten passer for.

Bestilleren har som fagkompetent bruker ansvaret for å gi en endelig vurdering av hvorvidt Tjenesten passer for Sluttkunden. Bestilleren skal også sørge for at Tjenesten blir brukt på en hensiktsmessig måte, samt vurdere om det er avsatt et tilstrekkelig antall Hovedbrukere, Mentorer og Brukere til at Tjenesten kan gjennomføres.

Bestilleren har ansvaret for at Legemiddeldispensere beregnet på ikke-røykere ikke blir brukt i rom hvor man røyker, samt at Legemiddeldispensere for røykere ikke blir gitt til ikke-røykende Sluttkunder. Dersom en Legemiddeldispenser for ikke-røykere er brukt i et rom hvor man røyker, har Leverandøren rett til å kreve Bestilleren for en renseavgift i henhold til prislisten. Bestilleren er ansvarlig for at Legemiddeldispenserene oppbevares og brukes på en ansvarsfull måte, og har ansvaret dersom en Legemiddeldispenser blir skadet, ødelagt eller forsvinner. Dersom Bestilleren ikke har kjøpt en separat forsikring som er spesifisert spesielt i Avtalen, er Bestilleren pliktig til å betale en innbytteavgift for Utstyret dersom det blir skadet, ødelagt eller forsvinner. Utstyr som er ødelagt, skal leveres til Leverandøren slik det er bestemt i Avtalen. Leverandøren leverer nytt Utstyr til Bestilleren som erstatning, i tråd med leveringsvilkårene som er avtalt tidligere. Tjenesteavgiftene faktureres uavbrutt, uavhengig av skaden.

Det er bestillerens ansvar sammen med Sluttbrukeren å sørge for at de nødvendige automatisk pakkede legemidlene er tilgjengelige, slik at Tjenesten kan gjennomføres. Bestilleren sørger for at Utstyret bare blir brukt til å gjennomføre Sluttkundens medisinerings, til gjennomføringen av annen avtalt behandling eller til opplæring av Bestillerens pleiepersonale.

Bestilleren må være forberedt på eventuelle forstyrrelser som kan oppstå på grunn av langvarig (over 24 timer) strømbrytning eller brytning på dataforbindelsen, at Utstyret blir ødelagt, uovervinnelige hindre eller andre problemer eller uforutsette

situasjoner som er nærmere definert i dokumentasjonen av for Tjenesten som Leverandøren har levert.

I situasjoner hvor instruksjonene som Leverandøren har gitt, eller bruken av Tjenesten ellers, er uklar for Bestilleren eller Brukeren, eller dersom veiledningene ikke inneholder instruksjoner for en aktuell situasjon, er Bestilleren pliktig til å kontrollere innholdet i instruksjonene hos Leverandøren umiddelbart.

Leverandøren er ikke ansvarlig for skader som oppstår fordi Bestilleren ikke har oppfylt sine forpliktelser i henhold til dette punkt 8, eller av andre grunner som er Bestillerens ansvar. Dersom en tredjepart stiller krav til Leverandøren på grunn av en skade som er oppstått fordi Bestilleren ikke har oppfylt sine forpliktelser eller av andre grunner som er Bestillerens ansvar, er Bestilleren forpliktet til å erstatte alle eventuelle skader og utgifter som alle slike krav har påført Leverandøren (inkludert eventuelle sakførsels- og rettskostnader), uavhengig av om kravene denne parten har stilt, er berettiget eller ikke.

9. Oppfølging av Tjenesten og rapportering

Bestilleren følger med på gjennomføringen av Tjenesten, overvåker kvaliteten på Tjenesten og rapporterer til Leverandøren om forhold knyttet til leveringen av Tjenesten, på den måten dette er avtalt spesielt. Bestilleren og Leverandøren møtes med avtalte mellomrom på Tjenestens oppfølgingsmøter. På oppfølgingsmøtene behandler Partene bl.a. gjennomføringen av Tjenesten, kvaliteten samt andre ting knyttet til reklamasjoner og fremtidige tjenestebehov.

10. Vedlikehold av Tjenesten

Leverandøren utvikler kvaliteten på Tjenesten og dens egenskaper kontinuerlig. Bestillerens Hovedbrukere og Mentorer blir informert om betydelige endringer i Tjenesten per e-post. Leverandøren har når som helst og etter eget skjønn rett til å skifte ut Utstyret som er i Bestillerens bruk.

Leverandøren leverer den mengden reserveutstyr til opprettholdelse av Tjenesten som er bestemt i Avtalen, til den sentraliserte leveringsadressen som Bestilleren oppgir. Leverandøren vurderer den nødvendige mengden reserveutstyr kontinuerlig og kan endre mengden reserveutstyr i avtaleperioden.

Dersom reserveutstyret blir tatt i bruk, leverer Leverandøren også nytt reserveutstyr. Det nye reserveutstyret leveres til Bestilleren to (2) dager etter at Leverandøren har fått melding til kundestøtten om behovet for nytt reserveutstyr i og gitt sitt samtykke til at reserveutstyret blir tatt i bruk.

11. Immaterielle rettigheter

Eiendomsretten og andre rettigheter til Utstyret og Tjenesten (inkludert alle tegninger, oppfinnelser, programmer, materialer, undersøkelser, redegjørelser og dokumenter, forberedende materiell og andre dokumenter knyttet til Tjenesten) samt alle immaterielle rettigheter knyttet til disse, tilhører Leverandøren

eller dennes lisensgivere. Bestilleren har kun bruksretten til Tjenesten, som er definert i Avtalen.

12. Taushetsplikt og håndtering av personopplysninger

Partene forplikter seg til å hemmeligholde konfidensielt materiell og opplysninger som de har fått fra hverandre, samt å unngå å bruke dette til andre formål enn de som er i samsvar med denne Avtalen. Taushetsplikten gjelder likevel ikke dokumenter og opplysninger som (a) er offentlig tilgjengelige eller ellers allment tilgjengelig eller som (b) en av Partene har mottatt fra en tredjepart uten taushetsplikt; eller som (c) Parten som mottar dem har vært innehaver av uten taushetsplikt før han mottok dem fra den andre Parten; eller som (d) en av Partene har utviklet selvstendig uten å benytte seg av dokumenter og opplysninger han har mottatt fra den andre Parten.

Taushetsplikten gjelder også opplysninger om Sluttkunden som Leverandøren har fått tilgang til på grunnlag av Avtalen. Partene oppfylder de gjeldende lovene og bestemmelsene ved merking, håndtering og overføring av personlige opplysninger.

Når det gjelder opplysninger om Sluttkunden, er Bestilleren behandlingsansvarlig, og Leverandøren håndterer disse opplysningene på vegne av Bestilleren for å kunne gjennomføre Tjenesten. Bestilleren skal informere Sluttkundene og sørge for å ha skaffet seg de nødvendige tillatelsene fra Sluttkundene til håndtering og overføring av opplysninger, slik at Tjenesten kan gjennomføres i samsvar med denne Avtalen. Leverandøren garanterer at han ikke overfører personlige opplysninger utenfor EØS-landene uten at Bestilleren på forhånd har gitt sin tillatelse til dette. Leverandøren oppbevarer hendelses- og personopplysningene de er innehavere av i forbindelse med Tjenesten i 12 år, slik at man ved behov kan kontrollere hendelser knyttet til Tjenesten.

13. Skadeserstatning

Partene har rett til skadeserstatning for direkte skader som den andre Parten har forårsaket. Skadeserstatningens maksimale beløp er 50 prosent av beløpet som er betalt til Leverandøren på grunnlag av Avtalen.

Ingen av Partene er under noen omstendighet ansvarlig for indirekte skader, som for eksempel salg eller besparelser man ikke har oppnådd, tap av bruksverdi eller tap som oppstår fordi en avtale med en tredjepart er opphevet eller ikke er overholdt på riktig måte.

Ansvarsbegrensningene gjelder ikke

- a) skader som er forårsaket med overlegg eller ved grov uaktsomhet;
- b) ansvar i henhold til produktansvarsloven;
- c) ansvar på grunnlag av siste avsnitt av punkt 8;
- d) Bestillerens betalingsplikt i henhold til Avtalen; eller
- e) skader på grunn av brudd på avtalevilkårene i punkt 12, som gjelder taushetsplikt.

14. Heving av Avtalen

Begge Partene har rett til å heve Avtalen med umiddelbar virkning, dersom

- a) den ene Parten gjør seg skyldig i et vesentlig avtalebrudd og ikke har rettet misligholdet innen 30 dager fra datoen hvor den andre Parten har reklamert på avtalebruddet skriftlig; eller
- b) den ene Parten er insolvent, begjærer, blir begjært eller går konkurs, , søkes eller settes i avviklingsstatus, Parten blir underlagt gjeldsordning eller tvangsakkord, Parten selger hele eller en betydelig del av eiendommen, eller det ellers går klart frem at den ene Parten på grunn av økonomiske vanskeligheter eller av andre grunner ikke er i stand til å oppfylle forpliktelsene sine på en tilfredsstillende måte.

Bestilleren har dessuten rett til å heve Avtalen dersom Leverandøren unnlater å betale skatt eller lovbestemt pensjonsforsikringsavgift, bortsett fra dersom misligholdet kan anses for å være av mindre alvorlig karakter eller Leverandøren har lagt frem en betalingsplan som mottakeren av betalingen har godkjent.

Når Avtalen utløper, forplikter Bestilleren seg til umiddelbart å returnere alt Utstyr som han eller Sluttkundene er innehavere av, til Leverandøren. Bestillerens bruksrett til Tjenesten opphører når Avtalen utløper.

Med mindre Partene har avtalt noe annet, er Bestilleren ansvarlig for innsamling av Utstyret som skal returneres fra Sluttkundene, pakking av Utstyret i transportemballasjen Leverandøren har levert, samt levering av Utstyret til et sentralisert sted hvor Leverandøren henter det for egen regning. Leveringsvilkåret er FCA (fritt levert fraktfører [Incoterms 2010]) på et avtalt sentralisert sted. Leverandøren krever den avtalte tjenesteavgiften frem til Bestilleren har levert Utstyret til Leverandøren som avtalt.

De vilkårene i Avtalen som er av en slik art at de vil fortsette å være gyldige etter at Avtalen er utgått, forblir gyldige.

15. Informasjon

All informasjon og alle krav og merknader knyttet til Avtalen, skal gis skriftlig til Partens utnevnte kontaktperson per e-post eller rekommandert brev. Meldinger som er sendt per e-post, anses som mottatt neste arbeidsdag, og meldinger som er sendt per brev, anses som mottatt den andre arbeidsdagen etter at brevet ble sendt. Hver av Partene må umiddelbart melde fra til den andre Parten om endringer i kontaktopplysninger og tilsvarende opplysninger som oppstår i løpet av avtaleperioden.

16. Tvister

Tvister som oppstår på grunn av disse Vilklårene eller denne Avtalen, løses endelig i Oslo tingrett.

17. Overføring av avtalen

Avtalen kan ikke overføres til en tredjepart uten skriftlig samtykke fra den andre Parten, bortsett fra når overføringen gjøres til et betalingsdyktig konsern eller er knyttet til en overføring av forretningen eller omorganisering av Partens virksomhet. Til tross for det som er nevnt foran, har Leverandøren rett til å overføre fordringer på grunnlag av Avtalen helt eller delvis til en tredjepart.