

Generelle bruksvilkår for Helsenorge

Versjon 2.0 gjeldende fra 01.01.2020

Endringslogg

Versjon	Dato	Endring
2.0	10.12.2019	Klargjort for overføring fra E-helse til NHN.

1 Om Helsenorge

Helsenorge er den nasjonale helseportalen og inngangen til Pasientens netthelsetjeneste, som gjør det enkelt, sikkert og naturlig å ha kontakt med helsetjenesten på nett. Norsk Helsenett forvalter Helsenorge.

Helsenorge formidler kvalitetssikret informasjon om helse og behandling, og skal muliggjøre helhetlig digital samhandling mellom innbyggere, pårørende og helsesektoren. Det er frivillig for innbygger å benytte tjenestene på Helsenorge. Bruken av tjenestene er basert på samtykke.

Tilbudet av kvalitetssikrede digitale helsetjenester er i stadig utvikling. Det er et mål at det digitale tjenestetilbudet skal være likt uansett hvor i landet pasienten bor. Når en virksomhet tar initiativ til utvikling av nye digitale helsetjenester på Helsenorge, skal resultatet bli en nasjonal tjeneste som kan gjenbrukes for andre virksomheter og tjenester på Helsenorge.

2 Overordnet beskrivelse av bruksvilkårene

Disse bruksvilkår for Helsenorge regulerer generelle bestemmelser som gjelder for alle virksomheter som tar i bruk tjenester på Helsenorge. I tillegg er det utarbeidet spesielle bruksvilkår for de enkelte tjenestene. Bruksvilkårene regulerer partenes roller og ansvar, oppgaver og forpliktelser. Før virksomheten kan ta i bruk en eller flere av tjenestene, skal bemyndiget representant for virksomheten akseptere disse bruksvilkår for Helsenorge og de spesielle bruksvilkår for de tjenestene som tas i bruk.

Bruksvilkårene viser på flere punkter til referansedokumentasjon. Slik dokumentasjon er ikke en del av bruksvilkårene, men vil gi utfyllende beskrivelser, informasjon og veiledning knyttet til bruksvilkårene.

3 Virksomheter som kan benytte og tilby tjenester på Helsenorge

Virksomheter som bidrar til tjenester som kommunene eller staten er pliktig å tilby sine borgere etter gjeldende regelverk for helse- og omsorgssektoren, kan benytte og tilby tjenester på Helsenorge. Dette omfatter i dag:

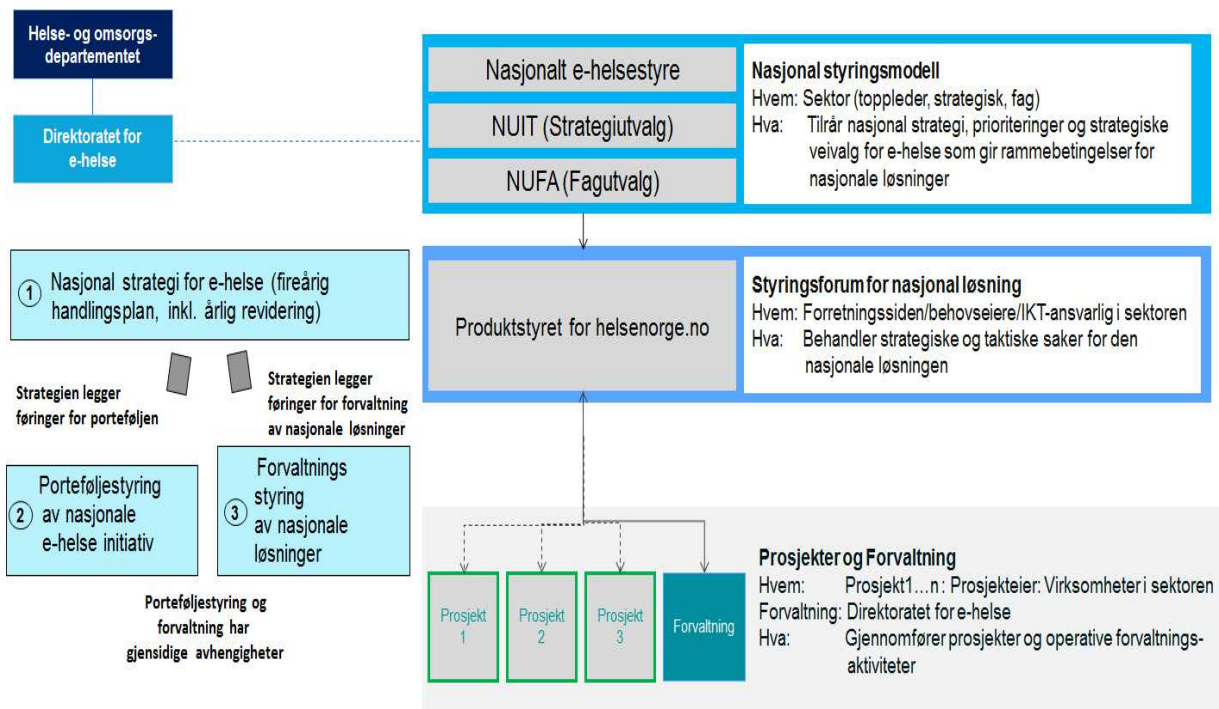
- Virksomheter i den offentlige helsetjenesten
- Virksomheter i helseforvaltningen
- Andre offentlige virksomheter med tjenester tilknyttet helse- og omsorg
- Virksomheter med avtale med det offentlige, f.eks. fastleger, avtalespesialister og private sykehus

4 Styringsmodell og informasjon om tjenestene

4.1 Styringsmodell

Partene må forholde seg til den til enhver tid gjeldende styringsmodellen for Helsenorge.

Styringsmodell pr. januar 2019:



I tillegg er det opprettet følgende samarbeidsfora:

- Leveranseråd
- Tjenesteråd
- Prosjektlederforum
- Sikkerhetsforum

Nærmere informasjon og mandater er tilgjengelig på ehelse.no.

Lenke til beskrivelse av [nasjonal styringsmodell](#) på ehelse.no.

4.2 Informasjon om tjenestene

Referansedokumentasjon til bruksvilkårene ligger på ehelse.no. Dokumenter det henvises til fra bruksvilkårene, er det lagt inn lenke til.

4.3 Kontaktpunkt

Kontaktpunkt for henvendelser angående tjenestene (teknisk brukerstøtte, endringsønsker m.v) er Norsk Helsenett SF.

- Telefon: 24 20 00 00
- E-post: kundesenter@nhn.no

5 Finansiering

5.1 Samfinansiering

Forvaltning, drift og vedlikehold av Helsenorge er i dag samfinansiert av Norsk Helsenett og virksomheter i sektoren. Disse virksomhetene betaler sin andel av de årlige kostnadene basert på Norsk Helsenetts estimeringsmodell som er utarbeidet i tråd med bransjestandard og forankret i Produktstyret. Se beskrivelse av estimeringsmodell på ehelse.no. Nye virksomheter/brukergrupper som tar i bruk tjenester på Helsenorge må betale basert på samme modell.

[Beskrivelse av estimeringsmodell for Helsenorge](#) finnes på ehelse.no.

5.2 Timepris

I tilfeller der det i bruksvilkår er fastsatt at virksomheten skal betale pr påløpt time gjelder en timepris på kr. 1020,- eks mva. Timeprisen justeres årlig. Påløpte timer faktureres etterskuddsvis pr. måned.

Timepris for påfølgende år fremlegges for Produktstyret.

6 Norsk Helsenetts ansvar og oppgaver

6.1 Ansvar - behandling av personopplysninger

Norsk Helsenett er dataansvarlig for personopplysninger som behandles for innbygger på Helsenorge i forbindelse med bruk av innloggede tjenester på Helsenorge.

Virksomheten er dataansvarlig for personopplysninger som ved bruk av tjenester på Helsenorge behandles i virksomhetens IKT-systemer.

Skjæringspunktet for overgangen av dataansvaret mellom Norsk Helsenett og virksomheten er når det er verifisert at opplysningene er overført i henhold til fastsatte spesifikasjoner og sikkerhetskrav.

Der tjenesten innebærer at Norsk Helsenett behandler personopplysninger på vegne av virksomheten som dataansvarlig, skal det inngås databehandleravtale. Eventuelle krav til å inngå databehandleravtale vil følge av de spesielle bruksvilkårene.

Norsk Helsenett er ansvarlig for informasjonssikkerheten på Helsenorge. Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgstjenesten (Normen) skal følges.

6.2 Ansvar for drift og forvaltning

Norsk Helsenett har etablert og forvalter Helsenorge. Norsk Helsenett leverer teknisk drift av tjenester på Helsenorge.

Norsk Helsenett har produkteierskap til plattformen, har ansvar for videreutvikling og applikasjonsforvaltning og er ansvarlig for drift av plattformen.

Norsk Helsenett har ansvar for at utviklingen skjer i henhold til Nasjonal e-helsestrategi, nasjonalt arkitektur mål bilde og gjennomføres i tråd med prosesser som er definert i nasjonal styringsmodell, se punkt 4.1. Helsenorge skal utvikles i takt med behovene fra sektor og innbygger og i takt med den teknologiske utviklingen, innenfor de rammene som er besluttet av politiske myndigheter.

Norsk Helsenett har ansvar og beslutningsmyndighet for løsningsvalg og løsningsdesign inkludert brukergrensesnitt, basert på brukertester, universell utforming og beste praksis.

Norsk Helsenett har et helhetlig kommunikasjonsansvar for Helsenorge, både for åpne og innloggede sider. Norsk Helsenett har ansvaret for den overordnede kommunikasjons- og merkevarestrategien for produktet Helsenorge.

6.3 Ansvar i ordinær drift

6.3.1 Ansvar for ytelsene

Norsk Helsenetts ytelser skal på en helhetlig måte dekke de funksjoner og krav som er nødvendig for å ivareta kvalitet og tilgjengelighet på de tjenestene som Norsk Helsenett har ansvaret for.

Norsk Helsenett ivaretar drift av plattform og tjenester som sikrer tilgjengelighet i tråd med 6.3.2 og gjennomfører vedlikehold, tekniske oppgraderinger og infrastruktoptimalisering som er nødvendig for at tjenestene skal virke som forutsatt.

Videre omfattes forvaltning knyttet til sikkerhet og personvern, retting av feil som oppdages i produksjon, hendelses- og problemhåndtering og applikasjonsforvaltning. Applikasjonsforvaltning omfatter blant annet kontinuerlig forbedring og tydeliggjøring av prosesser, tekniske forbedringer og modernisering, testautomatisering, håndtering av forholdet til virksomhetene og dokumentasjonsarbeid.

Norsk Helsenett er ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse av tjenestenivå hvis dette er forårsaket av feil eller stans i virksomhetens applikasjoner eller integrasjoner. Norsk Helsenett er heller ikke ansvarlig for manglende oppfyllelse dersom dette er forårsaket av feil i standardprogramvare som er lisensiert fra tredjepart som Norsk Helsenett er avhengig av for å levere drift og forvaltning, med mindre Norsk Helsenett kan lastes for ikke å ha tatt rimelige forholdsregler.

6.3.2 Tjenestenivå

6.3.2.1 Tilgjengelighet

Hvem	Hva	Beskrivelse
Norsk Helsenett	Tilgjengelighet for helsenorge-plattformen	Driftstid kl. 00:00 – 24:00 mandag til søndag med unntak av planlagt vedlikehold (se punkt 6.3.2.2). Helsenorge skal være tilgjengelig 99,7 % av driftstiden målt pr. kalendermåned. (Tilsvarende maksimal nedetid på 2 timer og 10 minutter – for måned med 30 dager).
Norsk Helsenett / Virksomheten	Tilgjengelighet for innbygger-tjenester	Partene samlet tilstreber at hver av de avtalte tjenestene er tilgjengelige minimum 98 % av driftstiden målt pr. kalendermåned. (Tilsvarende maksimal nedetid på 14 timer og 24 minutter – for måned med 30 dager).
Virksomheten	Kvalitet – virksomhetens systemer	Virksomheten må ha tilgjengelig tilstrekkelig med ressurser og kompetanse for å sikre at Virksomhetens del av ytelsen har tilfredsstillende tilgjengelighet og kvalitet.

6.3.2.2 Vedlikeholdsvindu og frysperioder

Hvem	Hva	Beskrivelse
Norsk Helsenett / Virksomheten	Vedlikeholdsvindu	Med vedlikeholdsvindu menes tidsperioden det kan gjennomføres leveranser som medfører at tjenesten kan være helt eller delvis utilgjengelig for innbygger, leveranser og planlagt vedlikehold. Vedlikeholdsvindu defineres som perioden hver søndag fra kl. 23:00 til mandag kl. 08:00. Mindre leveranser kan også gjennomføres på dagtid.
Norsk Helsenett	Frysperioder	For å sikre stabilitet og kvalitet i perioder med lav bemanning, kan det defineres "Frysperioder" dvs. tidsperioder der ingen planlagte endringer skal utføres. Frysperioder defineres primært i forbindelse med påske, sommerferie og jul/nyttår. Kalender for frysperioder ligger på ehelse.no.

[Leveranse- og fryskalender](#) finnes på ehelse.no.

6.3.2.3 Tjenestenivårapportering

Norsk Helsenett utarbeider månedlige tjenestenivårapporter og tilgjengeliggjør disse for virksomhetene.

6.3.3 Brukerstøtte

6.3.3.1 Brukerstøtte for innbygger

Brukerstøtte for innbyggere som benytter tjenester på Helsenorge gis av Veiledningstjenesten helsenorge.no.

Formålet for Veiledningstjenesten helsenorge.no er å bidra til at innbyggere tar i bruk digitale tjenester som er tilgjengelig på Helsenorge, veilede i å finne eller forstå informasjonsinnholdet på portalen, samt å være en veiviser i forhold til å finne frem til rett helsetjeneste.

Veiledningstjenesten helsenorge.no besvarer henvendelser via 3 kanaler: Telefon, kontaktskjema / e-post og facebook.

Virksomheten er ansvarlig for det faglige innholdet i brukerstøtten for sine tjenester og organisering av andrelinje brukerstøtte.

Følgende tjenestenivå gjelder:

Hvem	Hva	Beskrivelse
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Åpningstid	Alle virkedager kl. 08:00 – 15:30
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Brukertilfredshet telefon	Brukertilfredshet bedre enn eller lik 85%
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Brukertilfredshet E-post/kontaktskjema	Brukertilfredshet bedre enn eller lik 80%
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Ventetid telefon	Gjennomsnittlig ventetid 80 sekunder eller mindre
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Responstid kontaktskjema	Henvendelser på kontaktskjema besvares innen 2 arbeidsdager fra 1.-linje
Veiledningstjenesten helsenorge.no	Responstid Facebook	Henvendelser på Facebook skal besvares innen 1 arbeidsdag fra 1.-linje
Virksomheten	Faglig brukerstøtte (andrelinje)	Virksomheten må ha et felles e-postmottak og/eller telefon som kan respondere innen én virkedag på henvendelser fra førstelinje.

6.3.4 Leveranser og planlagt vedlikehold

Leveranser er implementering av nye eller endrede funksjoner eller tjenester.

Norsk Helsenett utfører vedlikehold av infrastruktur, plattform og tjenester. Der oppgavene krever nedetid, utføres dette i det fastsatte vedlikeholdsvinduet.

Norsk Helsenett skal varsle virksomhetene senest 7 dager i forkant om mulig nedetid i forbindelse med leveranser og planlagt vedlikehold.

6.3.4.1 Endringer i forvaltning

Endringer i tjenestene skal følge den til enhver tid gjeldende endringsprosess. Prosessen omtaler innmelding av endringsønsker fra virksomhetene, Norsk Helsenetts responstid for behandling av endringsønsker, prioritering av disse, informasjon om endringer m.v. Endringer og tilpasninger virksomhetene melder inn kan gjennomføres ut fra prioritering og kapasitet basert på timepris, dersom partene blir enige om dette.

[Gjeldende endringsprosess](#) er tilgjengelig på ehelse.no.

6.3.4.2 Ny- og videreutvikling av tjenester på Helsenorge

Norsk Helsenett har ansvar for å styre og koordinere utviklingen av nye tjenester og videreutvikling av eksisterende tjenester på Helsenorge.

Virksomheten kan fremsette endringsanmodning for videreutvikling av tjenester i tråd med rutine for innmelding av ønske om ny- eller videreutvikling av tjeneste. Det skal inngås særskilt avtale for slike utviklingsprosjekter. Dersom nye tjenester settes i produksjon med restanser/kjente feil, reguleres håndtering av disse i utviklingsavtalen.

[Prosess for innmelding av ønske om ny tjeneste på Helsenorge](#) ligger på ehelse.no.

6.3.5 Hasteendringer

Dersom det inntreffer en hendelse eller andre forhold som medfører at tjenestene ikke kan driftes tilfredsstillende og i tråd med vilkårene, har Norsk Helsenett rett og plikt til å gjennomføre hasteendringer for å gjenopprette ordinær drift.

Dersom hasteendring må igangsettes, skal det gjennomføres en forenklet risiko- og konsekvensvurdering. I etterkant vil behovet for formalisert risikoanalyse bli vurdert.

Hvis det avdekkes risiko for at det kan inntreffe hendelser som følge av hasteendringen, skal det om mulig gjennomføres tester for å avdekke dette, og relevante tiltak skal iverksettes.

6.4 Test og godkjenning

Norsk Helsenett har etablert en godkjenningsprosess for oppkobling mot nasjonale løsninger for å sikre at krav som Norsk Helsenett stiller for integrasjon blir ivaretatt. Prosessen skal sikre effektiv godkjenning gjennom etablerte rutiner, tilstrekkelig informasjon og tilgang til teknisk og funksjonell bistand. Prosessen har definerte faser som leder aktøren gjennom henvendelse, planlegging og gjennomføring, akseptansetest, utprøving og innføring med tilhørende krav, aktiviteter, leveranser og beslutning.

For ytterligere informasjon om Norsk Helsenetts prosess for test og godkjenning vises det til siden [Koble ditt fagsystem til e-resept, kjernejournal eller helsenorge](#) på ehelse.no.

6.5 Hendelser

En hendelse er et ikke planlagt avbrudd eller reduksjon i kvalitet i en tjeneste på Helsenorge eller situasjoner som kan føre til dette. Hendelsene prioriteres etter alvorlighetsgrad, i forhold til risiko for redusert kvalitet på tjenesten og mulige følger av hendelsen.

Norsk Helsenett benytter følgende kategorier, dvs. alvorlighetsgrader, ved hendelseshåndtering. Med "tjenesten" menes her Helsenorge:

Alvorlighetsgrad	Beskrivelse
A - Kritisk	Hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig. Data på avveie er også en A-hendelse. Hendelseshåndtering skal påbegynnes umiddelbart og fortsetter døgkontinuerlig (24/7) inntil hendelsen er løst. Målet er at hendelsen løses innen to timer fra melding om hendelse mottas av ansvarlig parts kontaktpunkt.
B - Høy	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstid enn avtalt. Hendelseshåndtering skal påbegynnes innen to timer fra melding om hendelse mottas av ansvarlig part innenfor tidsrommet kl. 08:00 – 15:30 på virkedager. For hendelser av driftsmessig art er målet at hendelsen løses innen åtte arbeidstimer i samme tidsrom.
C - Middels	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, eller nedsatt responstid i forhold til det som er avtalt. Målet er at hendelseshåndtering påbegynnes senest i løpet av neste virkedag. For hendelser av driftsmessig art er målet at hendelsen løses innen fem virkedager fra melding om hendelse mottas av ansvarlig part, innenfor tidsrommet kl. 08:00 - 15:30.
D - Lav	Feilen gir liten eller ingen forringelse av tjenesten.

Ved alvorlige hendelser, klassifisering/alvorlighetsgrad A-Kritisk eller B-Høy, vil beredskapsvakt hos Norsk Helsenett vurdere etablering av operativ stab. En hendelse med kritikalitet C-Middels eller D-Lav er en ikke-alvorlig hendelse.

Operativ stab i Norsk Helsenett leder håndtering av alvorlige hendelser (kritikalitet A eller B) på de nasjonale e-helseløsningene. Ved oppstått alvorlig hendelse, er oppgavene til operativ stab initielt å sørge for varsling og mobilisering. Deretter skal operativ stab planlegge, iverksette og koordinere tiltak knyttet til hendelsen sammen med relevante aktører.

6.5.1 Hendelsesprosessen og varsling om hendelser

Norsk Helsenett plikter å utarbeide og vedlikeholde planverk og tilhørende prosess for håndtering av hendelser.

Hendelsesprosessen er beskrevet i [Prosess for melding av feil og hendelser](#) på ehelse.no.

Ved alvorlige hendelser som berører de nasjonale e-helseløsningene varsler Norsk Helsenett i henhold til gjeldende rutiner for varsling.

[Varslingsprinsipper](#) er beskrevet på ehelse.no.

6.5.2 Ekstern kommunikasjon

Ved alvorlige hendelser, klassifisering/alvorlighetsgrad A-Kritisk eller B-Høy, koordinerer Norsk Helsenett informasjon overfor innbyggere og offentligheten, herunder pressen.

6.6 Planer og øvelser for beredskap

Norsk Helsenett vil vurdere behov for, og initiere, beredskapsøvelser. Disse vil gjennomføres under ledelse av Norsk Helsenett. Virksomheten er på forespørsel forpliktet til å delta ved slike øvelser.

Norsk Helsenett skal, etter nærmere avtale og i den grad det er kapasitet til det, bidra ved gjennomføring av virksomhetens egne beredskapsøvelser inntil én gang per år. Med mindre annet er avtalt, godtgjøres Norsk Helsenett pr. påløpt time etter gjeldende timepris. Dette gjelder ikke nasjonale beredskapsøvelser.

Informasjon om planlagte beredskapsøvelser og informasjon fra evalueringsrapporter etter gjennomførte øvelser, med eventuelle forslag til forbedringer, skal gjøres tilgjengelig for deltagende parter på forespørsel. Evalueringsrapporter skal være ferdigstilt senest 60 kalenderdager etter at øvelsen er utført.

6.7 Stenging av tjenester på Helsenorge

6.7.1 Stenging ved alvorlige hendelser

Norsk Helsenett kan stenge en eller flere tjenester på Helsenorge, for én eller flere virksomheter, i situasjoner hvor det er mistanke om at sensitive personopplysninger er på avveie, eller ved andre alvorlige hendelser, klassifisering/alvorlighetsgrad A-Kritisk eller B-Høy. I slike tilfeller kan tjenester stenges uten forutgående varsling. Informasjon tilknyttet stengingen vil bli publisert i henhold til de til enhver tid gjeldende rutiner.

6.7.2 Stenging i andre tilfeller

Dersom det oppstår øvrige avvik eller hendelser, kan Norsk Helsenett stenge berørte tjenester på Helsenorge, for én eller flere virksomheter.

Ved vesentlig mislighold fra en virksomhet, jf. punkt 12.2, kan Norsk Helsenett stenge én eller flere tjenester for denne virksomheten.

Stenging etter denne bestemmelsen kan kun gjennomføres når Norsk Helsenett har vurdert at mindre inngripende tiltak ikke vil være hensiktsmessig. Berørte virksomheter skal varsles før tjenestene stenges.

Særskilte bestemmelser om stenging av enkelte tjenester kan fastsettes i spesielle bruksvilkår for disse tjenestene.

7 Virksomhetens ansvar og oppgaver

Oppgavene i dette kapitlet vil som regel bli utført av virksomhetens drifts- og/eller systemleverandør i henhold til avtale mellom virksomheten og leverandøren. Ansvar for oppgavene vil likevel ligge hos virksomheten, jf. kapittel 9 *Ansvar for underleverandører*.

Det vil i de fleste tilfeller være en drifts- eller systemleverandør som er oppgitt som virksomhetens kontaktpunkt, og som eksempelvis vil melde hendelser, endringsønsker osv.

7.1 Ansvar ved behandling av personopplysninger

Virksomheten er dataansvarlig for personopplysninger som ved bruk av tjenester på Helsenorge behandles i virksomhetens IKT-systemer.

Norsk Helsenett er dataansvarlig for personopplysninger som behandles for innbygger på Helsenorge i forbindelse med bruk av innloggede tjenester på Helsenorge.

Skjæringspunktet for overgangen av dataansvaret mellom Norsk Helsenett og virksomheten er når det er verifisert at opplysningene er overført i henhold til fastsatte spesifikasjoner og sikkerhetskrav.

Der tjenesten innebærer at Norsk Helsenett behandler personopplysninger på vegne av virksomheten som dataansvarlig, skal det inngås databehandleravtale. Eventuelle krav til å inngå databehandleravtale vil følge av de spesielle bruksvilkårene.

Virksomheten er ansvarlig for informasjonssikkerheten i egne systemer. Norm for informasjonssikkerhet i helse- og omsorgssektoren (Normen) skal følges.

Informasjon om Normen finnes på siden [Norm for informasjonssikkerhet](#) på ehelse.no.

Mer informasjon om personvern på helsenorge.no finnes på siden [Personvern på helsenorge.no](#) på helsenorge.no.

7.2 Virksomhetens oppgaver ved integrasjon / oppkobling

Virksomheten skal følge integrasjonskrav og etablerte standarder som fastsatt av Norsk Helsenett. Virksomheten skal stille med nødvendig kompetanse og dekke egne kostnader i forbindelse med integrasjonen, test og vedlikehold av integrasjonen.

7.2.1 Test og godkjenning

Virksomheter som integrerer fagsystem med nasjonale e-helseløsninger plikter å følge fastsatt prosess for test og godkjenning. Norsk Helsenett vurderer resultat og dokumentasjon før eventuell akseptanse og oppkobling i produksjon.

Ved kommunikasjon med et av Norsk Helsenetts produksjonsmiljøer er det ikke tillatt å benytte test-pasienter/fiktive pasienter for å teste ut løsningen, eller å registrere opplysninger i løsningen til test- eller opplæringsformål. All registrering av opplysninger i produksjon skal være knyttet til en reell behandlingssituasjon. Test skal alltid gjennomføres i testmiljø.

For ytterligere informasjon om Norsk Helsenetts prosess for test og godkjenning vises det til siden [Koble ditt fagsystem til e-resept, kjernejournal eller helsenorge](#) på ehelse.no.

7.2.2 Vedlikehold av grensesnitt

Når virksomheten bestiller endringer fra sin drifts-/systemleverandør som kan påvirke integrasjonen med løsningen, skal det påses at drifts-/systemleverandøren regresjonstester integrasjonen med løsningen og proaktivt sikrer at endringer i fagsystemet ikke påvirker integrasjonen mot løsningen negativt. Dette innebærer at drifts-/systemleverandøren sørger for at eventuelle feil som er introdusert med slike endringer blir rettet før produksjonssetting.

7.2.3 Penetrasjonstester og risikoanalyser

Virksomheten kan bestille assistanse og bistand i forbindelse med planlegging og gjennomføring av penetrasjonstester og risikoanalyser. Assistanse ytes ut fra tilgjengelig kapasitet og faktureres pr påløpt time etter gjeldende timepris.

7.3 Melding om hendelser og hendelseshåndtering

Virksomheten er ansvarlig for å melde feil eller hendelser tilknyttet de nasjonale e-helseløsningene så raskt som mulig i henhold til gjeldende rutiner (hendelsesprosessen).

Hendelsesprosessen er beskrevet i [Prosess for melding av feil og hendelser](#) på ehelse.no.

Hendelser håndteres i henhold til punkt 6.5 *Hendelser*. Ved alvorlige hendelser kan virksomheten stanse tilgang til data via Helsenorge. Norsk Helsenett skal varsles uten ugrunnet opphold.

7.4 Krise- og beredskapsplaner

Virksomheten skal ha nødvendige krise- og beredskapsplaner for systemer tilknyttet Helsenorge.

8 Tilgang til opplysninger og revisjon

8.1 Tilgang til opplysninger

Norsk Helsenett skal gi virksomheten tilgang til slike opplysninger om løsningen som virksomheten ut fra lov- og forskriftspålagte forpliktelser og myndighetskrav må ha tilgang til.

8.2 Revisjon

Hver av partene har rett til å foreta revisjon og verifikasjon av at den annen part overholder avtalte forpliktelser. Hver part dekker sine kostnader i forbindelse med dette.

Partene skal på forespørsel yte bistand til hverandre ved gjennomføring av kvalitetsrevisjoner og andre verifikasjoner. Med mindre annet er avtalt, godtgjøres Norsk Helsenett pr. påløpt time etter gjeldene timepris.

9 Ansvar for underleverandører

Dersom en av partene engasjerer underleverandører til å utføre oppgaver som følger av disse bruksvilkår eller eventuelle spesielle bruksvilkår for enkelte tjenester, er parten fullt ut ansvarlig for utførelsen av disse oppgavene på samme måte som om parten selv står for utførelsen.

10 Taushetsplikt

Forvaltningslovens taushetspliktbestemmelser kommer til anvendelse for partene og eventuelle underleverandører og tredjeparter. I tillegg har enhver som behandler helseopplysninger i behandlingsrettet helseregister etter pasientjournalloven og/eller i helseregister etter helseregisterloven, taushetsplikt etter helsepersonelloven §§ 21 flg. Andre som får adgang eller kjennskap til helseopplysninger fra et behandlingsrettet helseregister eller helseregister, har samme taushetsplikt.

Partene skal ta nødvendige forholdsregler for å hindre at uvedkommende får innsyn i eller kan bli kjent med taushetsbelagt materiale eller informasjon.

Taushetsplikten gjelder også etter tjenestenes opphør. Ansatte eller andre som fratrer sin tjeneste hos en av partene eller deres underleverandører, skal pålegges å bevare taushet om forhold som er nevnt ovenfor, også etter fratredelsen.

11 Virksomhetens bruksrettigheter

Virksomheten har, etter aksept av disse bruksvilkårene og spesielle bruksvilkår for de aktuelle tjenestene, en ikke-eksklusiv rett til å benytte tjenestene. Bruksretten omfatter også disposisjonsrett til programvare, dokumentasjon, spesifikasjoner og annet materiale som inngår i de aktuelle tjenestene. Bruksretten er saklig begrenset til formålet med den enkelte tjenesten, de rettigheter som følger av bruksvilkårene og underliggende avtaler, samt god forvaltningsskikk.

12 Mislighold

Hvis en part ikke følger opp plikter og ansvar som følger av disse bruksvilkårene eller eventuelle spesielle bruksvilkår for de enkelte tjenestene, anses dette som mislighold.

12.1 Reklamasjon

Den part som mener det foreligger mislighold skal, dersom man ønsker å gjøre misligholdet gjeldende, reklamere skriftlig til den annen part uten ugrunnet opphold.

12.2 Rett og plikt til retting av mislighold

Den part som har misligholdt sine plikter etter vilkårene har rett og plikt til å utbedre forholdet så raskt som praktisk mulig. Misligholdssituasjoner skal generelt søkes løst ved kontakt mellom partene med sikte på å rette opp forholdet, slik at tjenestene fungerer i samsvar med forutsetningene.

Ved vesentlig mislighold fra virksomheten kan Norsk Helsenett stenge en eller flere tjenester eller tilgangen til disse, jf. punkt 6.7, inntil virksomheten har dokumentert overfor Norsk Helsenett at misligholdet er rettet.

12.3 Erstatning

Mislighold eller feil ved tjenestene på de nasjonale e-helseløsningene gir ikke grunnlag for erstatnings- eller refusjonskrav, med mindre det foreligger grov uaktsomhet eller forsett.

Det kan ikke kreves dekning for indirekte tap, med mindre det foreligger forsett.

Norsk Helsenetts ansvar for feil begått av underleverandører er uansett begrenset til det beløp som Norsk Helsenett oppnår fra underleverandøren som erstatning for virksomhetens tap i hvert enkelt tilfelle.

Partenes erstatningsansvar for skade som rammer den registrerte eller andre fysiske personer og som skyldes overtredelse av personvernforordningen (forordning 2016/679), personopplysningsloven med forskrifter eller annet regelverk som gjennomfører personvernforordningen, følger av bestemmelsene i personvernforordningen artikkel 82.

13 Endring av bruksvilkårene

Norsk Helsenett skal ved betydelige endringer av disse bruksvilkår eller spesielle bruksvilkår for den enkelte tjeneste, fremlegge endringsforslag til behandling i Produktstyret. Med betydelige endringer menes endringer av partenes roller, ansvar, oppgaver eller forpliktelser.

Mindre endringer i bruksvilkårene og endringer i referansedokumentasjon, som ikke innebærer endring av partenes roller, ansvar, oppgaver eller forpliktelser, kan gjøres uten behandling i Produktstyret, men skal varsles minst én måned i forkant.

I referansedokumentasjon til bruksvilkårene kan det som er ren informasjon fra Norsk Helsenett endres uten varsel.

Virksomheten kan fremsette forslag om endring av bruksvilkårene skriftlig til Norsk Helsenett. Disse behandles som ovenfor.

Norsk Helsenett skal informere om vedtatte endringer i bruksvilkårene på ehelse.no.

Særskilte bestemmelser om endring av spesielle bruksvilkår for enkelte tjenester, kan fastsettes i de spesielle bruksvilkårene.

14 Overdragelse

Norsk Helsenett kan helt eller delvis overdra sine rettigheter og plikter etter disse bruksvilkår til en annen norsk offentlig virksomhet, eller offentlig eid selskap, som da er berettiget til tilsvarende vilkår.

15 Oppsigelse

Norsk Helsenett kan ikke avvikle nasjonale e-helsetjenester uten at det foreligger instruks fra overordnet organ om dette.

I de tilfellene der opplysninger på avviklingstidspunktet er lagret i de nasjonale e-helseløsningene på vegne av den enkelte virksomhet, skal de håndteres i henhold til gjeldende databehandleravtaler mellom Norsk Helsenett og virksomheten.

Oppsigelse fra virksomhetens side er regulert i de spesielle bruksvilkårene, der det er aktuelt.

16 Tvister

16.1 Rettsvalg

Partenes rettigheter og plikter etter disse bruksvilkårene bestemmes i sin helhet av norsk rett.

16.2 Forhandlinger og mekling

Dersom det oppstår uenighet mellom partene om tolkning eller rettsvirkninger av bruksvilkårene, skal partene først forsøke å bli enige gjennom forhandlinger og/eller mekling.