



## **Avtale om selvbetjeningsløsninger**

Kunde: Skudenes Kommunale Legesenter

Referanse: Øystein Daviknes Hagerup

Avtale om betalings- og faktureringstjenester

**Versjon 4 Helse Terminal**

## 1. PARTENES OPPLYSNINGER

### «Leverandøren»

Foretaksnavn: Convene AS

Organisasjonsnummer: 995 250 640

Foretaksadresse: Grandavegen 26

Postnummer/Sted: 6823, Sandane

### «Kunden»

Foretaksnavn: Skudenes Kommunale Legesenter

Organisasjonsnummer: 974 773 791

Foretaksadresse: 2 Nylundsbakken

Postnummer/Sted: 4280Skudeneshavn

## 2. FORMÅL

Leverandøren og kunden har på signeringsdato av dette dokument, inngått avtale betalings- og faktureringstjenester.

## 3. BETALINGSSTRUKTUR

### Produkter inkludert i avtalen

Namn	Pris per måned	Antal	Totalpris måned
Terminal G2, kort, faktura, NFC, Mobilbetaling	NOK 1,995.00	1	NOK 1,995.00
Convenepay	NOK 0.00	0	NOK 0.00

For Convenepay gjelder priser til andre leverandører enn Convene, oppgitt i Netaxept-avtalen.

**Delsumma** NOK 1,995.00

**Prissummering (ekskl. mva)**

**Totalt** NOK 1,995.00

## 4. LEVERING OG BRUKERSTED

5.1 Kunden ønsker levering i uke nummer: veckonummer Leverandøren skal søke å etterkomme ønsket leveringstid. Installering skal uansett skje senest 12 uker etter opprinnelig avtalt leveringstid, forutsatt at Kunden har oppfylt alle sine forpliktelser etter avtalen. Leverandøren dekker alle utgifter i forbindelse med levering og installering.

5.2 Brukerstedet for Betalingsløsningen er Kundens virksomhetsadresse. Levering skjer til brukerstedet (klinikken).

## 5. KONTRAKTSPERIODE

6.1 Kontraktsforholdet løper i en periode på 12 måneder fra Betalingsløsningen er satt i drift hos Kunden. Kontraktsforholdet er uoppsigelig i Kontraktperioden, dog slik at Kunden har prøveperiode oppad begrenset til Prøveperiode dager regnet fra starten av Kontraktperioden har rett til å avslutte Kontraktsforholdet. Det påløper ingen Fellesavgift eller Brukeravgift i prøveperioden.

## 7. GENERELLE VILKÅR

7.1 Gjeldende vilkår for betalings- og faktureringstjenester er vedlagt Avtalen og utgjør en del av Avtalen, og vedtas av Partene som bindende ved Partenes signatur av dette dokumentet.

## 8. SÆRSKILTE BESTEMMELSER

Annet

-

CONVENE AS • NO 995 250 640 MVA • GRANDAVEGEN 26, 6823 SANDANE • CONVENE.NO

# Kontaktskjema

## KLINIKKENS KONTAKTINFORMASJON

Klinikkens navn

Skudenes Kommunale Legesenter

Klinikkens e-post

tsk01@karmoy.kommune.no

Besøksadresse

Nylundsbakken 2

Postnummer / Sted

4280 Skudeneshavn

Hovedtelefon

52811422

Direktenummer

52811422

Nettverk

Internett

Klinikkens journalsystem

Infodoc

## FAKTURERINGSALTERNATIVER

Hvordan ønsker du å motta faktura

Via EHF

Organisasjonsnummer

Merknad / Referanse

E-postadresse:

Faktureringsadresse:

Postnummer:

By

når du velger "via post"

når du velger "via post"

## KLINIKKENS KONTAKTPERSONER FOR CONVENE

### GENERELL KONTAKTPERSON

Navn

Tore Skeie

Telefon

91778764

Epost

tk01@karmoy.kommune.no

## IT-KONTAKT

Navn

Paula Nordbø

Telefon

90926299

Epost

pno@karmoy.kommune.no

**\* Vi kontakter klinikkens IT-kontakt angående de tekniske forberedelsene til installasjon. Vedkommende må ha tilgang til tekniske oppsett på server og nettverk ved klinikken.**

# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

### 1. OM DENNE AVTALEN

**1.2.** Denne avtalen omfatter de tjenester som fremgår av kontraktens forside, disse generelle vilkårene og evt. tilhørende avtaler og vedlegg. Ved eventuell motstrid mellom det som framgår av kontraktens forside og disse generelle vilkårene, går forsides bestemmelser foran.

**1.3.** Avtalen er eksklusiv i avtaleperioden. Det betyr at Kunden forplikter seg til å ikke inngå avtale med andre tilbydere av betalings-, fakturerings- og/eller inkassotjenester som er behandlet i denne avtalen. Betalingsløsningen skal benyttes av Kunden og Brukere i hele Kontraktperioden, og kan ikke frakobles eller på annen måte unnlates brukt. Kunden plikter å anvende Betalingsløsningen til alle regningskort opprettet i journalsystemet gjennom hele Kontraktperioden.

### 2. DEFINISJONER

#### a. Leverandøren

Leverandøren og Kunden er partene i den aktuelle avtalen. Leverandør arbeider med å utvikle automatiserte betalingsløsninger til bruk i helsesektoren (Kunden), hvor betalingsløsningen skal benyttes av leger og andre behandlere tilknyttet legekontor eller helserelaterte virksomheter (Brukere).

#### b. Kunden

Kunden er aktør innen helsesektoren, hvor en eller flere brukere tilknyttes leverandørens betalingsløsning i henhold til denne avtale.

#### c. Administrator

Person hos Kunden med overordnet ansvar for drift av Betalingsløsningen og som fungerer som kontaktperson i tilknytning til Avtalen.

#### d. Betalingsautomat

Selvbetjent terminal hvor pasientene betaler for mottatt tjeneste.

#### e. Betalingsløsning

Transaksjonssystem som kan ta imot betaling og utføre betalingstjenester for Kunden/Bruker og som er knyttet opp mot Kundens regnskaps- og journalsystem.

#### f. Betalingstransaksjon

Betalingstransaksjon som igangsettes og utføres gjennom Pasientens betaling av tjenester via Betalingsløsningen.

#### g. Bruker

Alle ansatte og øvrige tilknyttede hos Kunden som legger ut regninger som betales gjennom Betalingsløsningen.

#### h. Brukeravgift

En månedlig avgift som beregnes og betales for hver Bruker, jf. punkt 10.4.

#### i. Fellesavgift

En månedlig fast avgift som Kunden betaler for bruken av Betalingsløsningen, jf. punkt 10.4.

#### j. Pasient

Person som mottar tjenester fra Kunden/Brukere.

#### k. Klinik

Helserelatert virksomhet hvor Betalingsløsningen skal benyttes i samsvar med denne Avtalen.

#### l. Kontraktperioden

Perioden avtalen gjelder for, oppgitt i antall måneder på kontraktens fremside. Se nærmere under punkt 3.1.

#### m. Systemleverandøren

Leverandør av Kundens journal-/regnskapssystemer, som er knyttet opp mot Betalingsløsningen.

#### n. Administrasjonsavgift

Avgift til Leverandør beregnet per aktiv Bruker av løsningen, jf. punkt 10.11

**o. Provisjon** Prosentvis beregnet godtgjørelse til Leverandør ved innbetalt hovedstol i inkassosak, jf. punkt 10.12

#### p. Transaksjonsavgift

Avgift for bruk av Betalingsløsningen, beregnet med basis i hver Betalingstransaksjon gjennomført ved betaling, jf. punkt 10.5.

#### q. Portal

Brukernes oversikt og dokumentasjon over løpende betalinger, samt generell informasjon og avtaleoppdateringer fra Leverandør. Tilgjengelig for alle Brukere via Leverandørens hjemmeside.

#### r. Inkassoselskapet

Inkassoselskap utpekes av Leverandøren. Se mer informasjon om inkasso under kapittel 11.

#### s. Kreditor

Den som har krav på betaling for en utført tjeneste.

#### t. Tapsføring

Regnskapsmessig avsetning som gjøres når inndrivelsen av et krav tar lang tid eller ikke lar seg gjennomføre, slik at inntektsført beløp kommer til fradrag i regnskapet. Kravet vil fortsatt bli forsøkt inndrevet så langt dette lar seg gjøre.

#### u. Kreditering

Kravet trekkes tilbake fordi det inneholder feil eller er helt eller delvis urettmessig. Inndrivelse av utestående stanses.

#### v. Ettergivelse

Kreditor velger å trekke tilbake et krav til tross for at det fullt ut er rettmessig. Inndrivelse av utestående stanses.

### 3. AVTALENS VARIGHET

**3.1.** Avtalen løper fra startdato. Med startdato menes dato da første betaling ble foretatt på Betalingsautomaten, eller dato da første faktura ble utstedt gjennom løsningen om dette skjedde tidligere. Kontraktperioden er oppgitt i antall måneder på kontraktens fremside. Ved utløp av opprinnelig kontraktperiode løper avtalen med en gjensidig oppsigelsestid på 3 måneder. Oppsigelsen skal varsles skriftlig

### 4. BESKRIVELSE AV LEVERANDØRENS YTELSE

**4.1.** Leverandøren fasiliterer Betalingsløsninger for helserelaterte tjenesteytende virksomhet, med tilhørende fakturabehandling og inkasso. Inkasso- og fakturabehandling utføres av Leverandøren selv eller av Inkassoselskap som velges og engasjeres av Leverandøren. En nærmere beskrivelse av innfordringsprosessen og betingelsene for denne er angitt i kapittel 11 nedenfor.

**4.2.** Betalingsløsningen knyttes opp mot Kundens regnskaps- og journalsystem og inkluderer en Portal som gir Kunden innsyn i gjennomførte betalinger.

**4.3.** Leverandørens avtaleforpliktelse med hensyn til Betalingsløsningen er knyttet til den totale funksjonaliteten som tilbys Kunden. Leverandøren står fritt til å endre den fysiske infrastrukturen så lenge Betalingsløsningen har samme funksjonalitet for Kunden.

### 5. KUNDENS PLIKTER

#### FØR OG UNDER LEVERING

**5.1** Kunden skal legge til rette for at Betalingsløsningen kan implementeres til avtalt tid, herunder tilrettelegging av strøm, nettilgang, porter og annen nødvendig tilgang til lokalt nettverk. -



# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

nettverk. Ved manglende tilrettelegging fra Kunden kan Leverandøren utsette installasjon frem til tilstrekkelig tilrettelegging foreligger etter Leverandørens vurdering. Kunden er ansvarlig for at disse faktorene til enhver tid er funksjonelle og ikke påvirker driften av Betalingsløsningen.

**5.2.** Kunden skal stille med IT-ansvarlig personell ved installasjon av Betalingsløsningen.

**5.3.** Partene skal sammen se over Betalingsautomaten for feil/mangler ved installasjon.

**5.4.** Kunden skal legge til rette for at Leverandøren kan fjernstyre Betalingsløsningen (remote access), både ved installasjon og senere dersom det blir behov for det

**5.5.** Kunden må ha installert EPJ-system fra Systemleverandør som har avtale om integrasjon med Leverandøren.

**5.6.** For enkelte Kunder vil Leveransen fordre internetttilgang tilkoblet Norsk Helsenett, dette klargjøres i forbindelse med avtaleinngåelsen og framgår av avtalens forside. Kunder som har ASP-løsninger som fordrer VPN-programvare på Betalingsautomat for kontakt mot EPR/EPJ-system, er selv ansvarlig for drift av dette eller ordne med drift av løsningen. Leverandøren dekker ikke kostnader med feilsøking eller feilretting på slike samband.

### UNDER AVTALEFORHOLDET

**5.7.** Kunden skal sørge for at det til enhver tid er korrekt og fullstendig informasjon om både Pasienter, Kunden og Brukerne i journalsystemet, slik at relevant informasjon er tilgjengelig i Betalingsløsningen.

**5.8.** Kunden skal behandle Betalingsautomater og annen fysisk infrastruktur på forsvarlig måte. Kunden er ansvarlig for at rimelige tiltak iverksettes for å unngå skade på Betalingsautomaten.

**5.9.** Kunden skal behandle Betalingsautomater og annen fysisk infrastruktur på forsvarlig måte. Kunden er ansvarlig for at rimelige tiltak iverksettes for å unngå skade på Betalingsautomaten.

**5.10.** Kunden skal behandle Betalingsautomater og annen fysisk infrastruktur på forsvarlig måte. Kunden er ansvarlig for at rimelige tiltak iverksettes for å unngå skade på Betalingsautomaten.

**5.11.** Kunden er ansvarlig for vedlikehold og tilgang på strøm og nett. Kunden skal til enhver tid påse at alle kontakter, ledninger og tilkoblinger ikke endres. Kunden skal stå for daglig drift og vedlikehold i tråd med opplæring i punkt 6.4 og 6.5.

**5.12.** Kunden skal starte og restarte Betalingsautomaten(e) ved behov. Kunden skal stille med kyndig personell tilgjengelig ved fjernsupport. Leverandøren definerer hva som er til enhver tid anses som nødvendig kompetanse.

**5.13.** Dersom Leverandøren er Convene er Kunden pliktig til å bestille printerpapir via Leverandøren.

**5.14.** Kunden kan ikke reservere seg mot oppdateringer av Betalingsløsningens programvare eller mot oppdateringer av Leverandørens Portal. Motsettelse til oppdateringer av Portal og/eller programvare vil være å anse som brudd på denne Avtalen.

**5.15.** Betalingsløsningen skal være tilgjengelig til bruk for alle Brukere, og Kunden er ansvarlig for at alle er kjent med avtalens vilkår.

**5.16.** Kunden er ansvarlig for å utføre enkel administrasjon av Betalingsløsningen, slik som skifte av seddelleser etc., dog med forsiktighet og eventuell telefonassistanse fra Leverandøren.

**5.17.** Dersom Kunden ønsker å bytte Systemleverandør i Kontraktperioden, skal dette varsles tre måneder før et skifte. Kunden kan kun bytte til Systemleverandører som har avtale om integrasjon med Leverandøren. Bytte til Systemleverandør uten integrasjonsavtale vil være et avtalebrudd som medfører Bruddgebyr iht. punkt 14.11.

**5.18.** Kunder med kontantfri løsning kan unntaksvis akseptere kontantbetalinger utenom Betalingsløsningen. Ved valg av kontantfri Betalingsløsning levert av Leverandøren, plikter Kunden å tilby Pasientene kontant betalingsalternativ såfremt dette er et lovpålagt betalingsalternativ.

**5.19.** Kunden har ikke rett til utlån, fremleie eller på annen måte å overføre produktene til tredjepart uten etter avtale med Leverandøren.

**5.20.** Kunden plikter å kontrollere og avstemme rapporter fra Leverandøren, og melde fra om eventuelle avvik.

**5.21.** Tekniske inngrep og service må kun utføres av Leverandøren eller av montør sertifisert av Leverandøren. Service som følge av misbruk eller feilbetjening belastes Kunden.

**5.22.** Tape, klistermerker eller lignende skal ikke påklistres uten etter særskilt avtale med Leverandøren.

### **6. LEVERANDØRENS PLIKTER**

#### FØR OG UNDER LEVERING

**6.1.** Leverandøren er ansvarlig for transport og montering knyttet til Betalingsløsningen. Leverandøren dekker utgifter i forbindelse med levering og installering.

**6.2.** Leveransen er gjennomført når produktet er installert og fungerer som avtalt.

**6.3.** Partene skal sammen se over Betalingsautomaten for feil/mangler ved installasjon.

**6.4.** Leverandøren er ansvarlig for opplæring av relevant personell samtidig med montering. Opplæringen skal være tilstrekkelig til å dekke daglig betjening av Betalingsløsningen samt drift og vedlikehold.

**6.5.** Leverandøren skal gi Kundens Administrator opplæring i daglig bruk av Betalingsautomaten, enkel feilsøking og bytte av printerpapir. Dersom Betalingsløsningen innebærer endring i Kundes rutine for kassaoppgjør skal opplæringen også omfatte dette. Administrator skal være tilgjengelig for opplæring på installasjonsdagen.

#### UNDER AVTALEFORHOLDET

**6.6.** Leverandøren er ansvarlig for alt vedlikehold og reparasjon utover de forpliktelser Kunden spesifikt har iht. punkt 5. Dette skal iverksettes innen 5 virkedager, så sant ikke annet er avtalt, herunder skifte av mekaniske deler ved feil. Leverandørens plikter forutsetter at Kunden har lagt til rette for fjernbetjening av Betalingsautomat som beskrevet i punkt 5.

**6.7.** Leverandøren er ansvarlig for alt vedlikehold og reparasjon utover de forpliktelser Kunden spesifikt har iht. punkt 5. Dette skal iverksettes innen 5 virkedager, så sant ikke annet er avtalt, herunder skifte av mekaniske deler ved feil. Leverandørens plikter forutsetter at Kunden har lagt til rette for fjernbetjening av Betalingsautomat som beskrevet i punkt 5.

**6.8.** Kostnader forbundet med oppdatering av Betalingsløsningens programvare dekkes av Leverandøren. Leverandørens ansvar begrenses til selve Betalingsløsningen. Andre ting som feil i nettverket inkludert Norsk Helsenett etc., er Kundens ansvar og Kunden må følgelig dekke kostnaden ved dette.

**6.9.** Leverandøren kan etter avtale med Kunden ta betalt for utvidet funksjonalitet tilknyttet Betalingsløsningen og/eller Portalen, som er lansert i etterkant av installasjonsdagen.

**6.10.** Leverandøren er ansvarlig for support på telefon i Leverandørens åpningstider. Informasjon om åpningstider formidles på Leverandørens nettsider.





# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

### 7. KLIENTKONTO OG OPPGJØR FOR MOTTATT BETALING

**7.1.** All betaling fra Pasienter som skjer ved faktura går via Leverandørens klientkonto.

**7.2.** Ved betaling med kort eller kontanter på Betalingsautomaten går betalingen direkte til Kundens oppgjørskonto dersom Leverandøren er Convene. Er Leverandøren CrediCare går denne typen betaling via Leverandørens klientkonto.

**7.3.** Det remitteres ukentlig fra klientkonto direkte til den enkelte Brukers konto. Remitteringen omfatter krav der hovedstolen er betalt fullt ut.

**7.4.** Dekningsrekkefølgen er som følger:

#### For saker som ikke er rettslig avgjort

- i. Hovedstol
- ii. Inkassosalær
- iii. Renter av hovedstol
- iv. Renter av salær

#### For saker som er rettslig avgjort

- i. Rettsgebyr
- ii. Skrivesalær
- iii. Inkassosalær
- iv. Renter av inkassosalær
- v. Hovedstol
- vi. Renter av hovedstol

### 8. ENDRING AV BRUKERE I AVTALEPERIODEN

**8.1.** Antall Brukere forventes å variere under Avtalens løpetid, og Kunden skal derfor sørge for at enhver Bruker gjøres kjent med vilkårene for bruk av Betalingsløsningen og aksepterer disse før denne tas i bruk av den enkelte Bruker. Enhver Bruker som faktisk benytter Betalingsløsningen, skal i forholdet mellom Kunden og Leverandøren anses å ha akseptert vilkårene for bruk av Betalingsløsningen.

**8.2.** Samtlige Brukere skal forutsettes å benytte Betalingsløsningen. Kundens mislighold av denne bestemmelsen skal anses som vesentlig mislighold av Avtalen.

**8.3.** Nye Brukere som ønsker å knytte seg til løsningene må ha tilknytning til den aktuelle Klinikken.

**8.4.** Tilkobling forutsetter også at den enkelte Bruker undertegner egen tilslutningsavtale med Leverandøren.

**8.5.** Kunden skal varsle Leverandøren når en Bruker ikke lenger benytter løsningen, eksempelvis fordi vedkommende ikke lenger er tilknyttet den aktuelle Klinikken.

### 9. NÆRMERE OM BETALINGSLØSNINGEN - EIERFORHOLD OG ANSVAR

**9.1.** Eierskap til Betalingsautomater og annen fysisk infrastruktur tilknyttet Betalingsløsningen som Leverandøren har plassert hos Kunden kan variere mellom de enkelte avtaleforhold og vil være spesifisert på Kontraktens fremside.

**9.2.** Betalingsautomaten kan være eid av enten Leverandøren, Leasingselskap eller av Kunden selv.

**9.3.** For Betalingsautomater og annen infrastruktur som er eid av Leverandøren har denne rett til å merke utstyret på en måte som angir dette.

**9.4.** Uansett eierforhold har Leverandøren til enhver tid rett til å foreta inspeksjon, service, vedlikehold og reparasjon på infrastruktur tilknyttet Betalingsløsningen. Kunden skal, etter forespørsel, legge til rette for at inspeksjon, service, vedlikehold og reparasjon kan skje på kort varsel.

**9.5.** For de tilfeller der Betalingsautomaten er eid av Leasingselskap er Kunden innforstått med at Leasingselskapet kan inntre i avtalen og kreve gjenstanden utlevert ved evt. mislighold av leasingavtalen. Kunden må selv besørge-

eventuell forsikring av Betalingsautomat dersom det er et krav fra Leasingselskapet om dette.

**9.6.** Leverandøren har alle immaterielle rettigheter til de løsninger som omfattes av avtalen.

### 10. PRISER, BETALINGSSTRUKTURER OG FAKTURERING

Dersom Leverandøren er CrediCare gjelder følgende:

**10.1.** Priser fremgår av kontrakt og prisliste.

**10.2.** Betalingsplikt inntreer umiddelbart når leveransen er gjennomført.

**10.3.** Kunden blir fakturert månedlig og fakturaen forfaller 14 dager etter fakturadato.

Dersom Leverandøren er Convene gjelder følgende:

**10.4.** Fast pris Dersom det er avtalt betalingsstruktur «Fast pris», skal det betales en Fellesavgift for Kunden, samt en Brukeravgift for hver Bruker. Disse avgiftene forfaller etterskuddsvis til betaling den 1. hver måned.

**10.5.** Transaksjonsbasert pris Dersom det er avtalt betalingsstruktur «Transaksjonsbasert pris», skal det betales en Transaksjonsavgift per Betalingstransaksjon, med mindre annet er uttrykkelig avtalt. Leverandøren avregner Transaksjonsavgiften løpende. Størrelsen på transaksjonsavgiften framgår av Avtalens forside eller aktuell prisliste.

**10.6.** Kombinert betalingsstruktur Bestemmelsene i punkt 10.4 og 10.5 gjelder tilsvarende der det er avtalt både Fellesavgift og Transaksjonsavgift.

**10.7.** Endring av betalingsstruktur Kunden kan ved tilstrekkelig antall transaksjoner endre betalingsstruktur fra Fast pris til transaksjonsbasert, dersom Kunden ikke omfattes av gjeldende lovverk som skulle begrense bruk av denne betalingsstruktur. Leverandøren definerer tilstrekkelig antall transaksjoner. Kunden kan endre betalingsstruktur fra transaksjonsbasert pris til fast pris. Ved endring av betalingsstruktur skal denne avtalen oppdateres. Endringen trer i kraft påfølgende måned etter at Leverandøren har mottatt signert avtale.

I begge tilfeller gjelder følgende:

**10.8.** Ved for sen betaling påløper renter etter Forsinkelsesrenteloven. Eventuelle purregebyr og salær beregnes iht. reglene i Inkassoforskriften.

**10.9.** Ved oversendelse til inkasso vil Leverandøren ha rett til å stenge produktet. Hvis Kunden etter stenging ønsker å gjenåpne produktet, påløper et åpningsgebyr.

**10.10.** Leverandøren har motregningsrett for forfalte krav mot Kunde.

### ADMINISTRASJONSAVGIFT OG PROVISJON

**10.11.** Leverandør har rett til å kreve en administrasjonsavgift. Administrasjonsavgiften kreves for alle aktive Brukere av løsningen. Avgiften beregnes ut fra en ukentlig sats som framgår av vedlegg. Administrasjonsavgiften gjøres opp ved fratrukk i beløp som remitteres.

**10.12.** Leverandør har rett til å kreve provisjon av innfordret beløp i henhold til gjeldende provisjonssatser gjennom inkassoforløpet. Provisjon beregnes kun for krav hvor det er mottatt betaling av hele hovedstolen. Provisjon gjøres opp ved fratrukk i beløp som remitteres. Gjeldende provisjonssatser framgår av vedlegg.



# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

### 11. INNFORDRING

#### GENERELT OM INNFORDRINGSPROSESSEN - BRUK AV INKASSOSELKAP

**11.1.** Leverandøren forbeholder seg retten til å engasjere Inkassoselskap etter eget valg til hele eller deler av prosessen som beskrives i det følgende. Leverandør som har inkassobevilling vil også selv kunne gjennomføre inkasso. Beskrivelsen av rettigheter og plikter som knyttes til Leverandør eller Inkassoselskap i denne Avtalen må tolkes under denne forutsetningen.

#### FAKTURAHÅNDTERING

**11.2.** Leverandøren sørger for utsendelse av fakturaer (elektronisk eller per post) der Pasienten har valgt faktura, eller der Pasienten unnlater å bruke Betalingsautomaten. Ved utsendelse av faktura benyttes Leverandørens klientkonto. Fakturagebyr fastsettes og beholdes av Leverandøren.

**11.3.** Faktura som Leverandøren sender på vegne av Kunden sendes til adressater med norsk adresse. Faktura sendes ikke til utlandet med mindre dette er særskilt avtalt.

**11.4.** Fakturering gjennom Leverandørens løsninger forutsetter at omsetningen er fritatt merverdiavgift. Kunden plikter å informere Leverandøren dersom krav opprettes der mer enn halvparten av kravet skriver seg fra merverdiavgiftspliktig virksomhet.

**11.5.** Kunden plikter å informere Pasienten om at fakturagebyr tilkommer dersom faktura utstedes. Dette gjøres ved oppslag på Klinikken, samt i dialog med Pasienter som får tjenester av Klinikken der Pasienten ikke er tilstede.

**11.6.** Det er en forutsetning at Kreditor har partsevne iht. Tvisteloven. Fakturaen vil alltid angi Kreditor iht. avtale mellom Kunden og Leverandøren. Kunden forplikter seg til å sikre at interne avtaleforhold støtter dette og at informasjon registrert hos Leverandøren til enhver tid er korrekt.

**11.7.** Kunden plikter å informere Leverandøren om eventuelle selskapsendringer og gi informasjon om overdragelse av utestående fordringer.

**11.8.** I de tilfeller et selskap slettes og juridisk eier av kravene er behandler, vil Leverandør kunne tilby avtale om videre oppfølging av eksisterende krav.

**11.9.** Betalingsfrist for fakturaer skal være minimum 14 dager.

**11.10.** Leverandøren fører kontroll med innbetalinger til klientkontoen og iverksetter eventuelt purring og inkasso.

**11.11.** Leverandør er ansvarlig for at purring og inkassovarsel sendes med frister som bestemt i inkassolovgivningen. Gebyr for purring og inkassovarsel tilfaller Leverandøren eller Inkassoselskapet som er utpekt av Leverandøren.

**11.12.** Dersom et krav er helt eller delvis oppgjort direkte til Kunden plikter Kunden å orientere Leverandøren om dette. Betalingen registreres da på saken og inndrivning av utestående salær og gebyrer fra Pasient fortsetter.

#### INKASSO

**11.13.** Ved fortsatt manglende betaling etter inkassovarslets betalingsfrist vil Leverandøren oversende ubetalte fakturaer til inkasso gjennom det Inkassoselskapet Leverandøren har utpekt. Dette med mindre Kunden har valgt at automatisk inkasso ikke skal skje. Inkassoselskapet innkrever det utestående beløp på vegne av Brukerne hos Kunden. Innkrevde forsinkelsesrenter tilfaller Inkassoselskapet.

**11.14.** Både Inkassoselskapet og Kreditor har plikt til å påse at alle oppdrag behandles i samsvar med Inkassolovens § 8 om god inkassoskikk, samt øvrige lover og forskrifter, herunder uttalelser fra Finanstilsynet og Finansklagenemnda Inkasso.

**11.15.** Når et krav blir oversendt til inkasso vil Inkassoselskapet gjennomføre et utenrettslig inkassoløp. I prosessen hensyntas Pasientens personlige og økonomiske situasjon.

#### INKASSO UTLAND

**11.16.** Inkasso vil ikke omfatte Pasienter i utlandet, med mindre dette er særskilt avtalt.

#### RETTLIG INKASSO

**11.17.** Dersom betaling uteblir etter det ovennevnte inkassoløpet vil Inkassoselskapet kunne iverksette rettslige tiltak i form av forliksklage og/eller utleggsbegjæring. Dette er aktuelt i de tilfellene der Kundens produktbestilling omfatter rettslig inkasso og Inkassoselskapet anser rettslig pågang for hensiktsmessig. Inkassoselskapet forbeholder seg altså retten til selv å vurdere og avgjøre hvorvidt et krav kan sendes til rettslig inndrivelse, jf. Inkassolovens § 14 om inkassators disposisjonsrett. Forliksklage kan likevel benyttes for å avklare en innsigelse eller for å sikre kravet mot foreldelse dersom Kunden i det enkelte tilfellet ønsker dette.

**11.18.** Ved uttak av rettslige tiltak påføres saken omkostninger som reguleres av offentlige satser, i form av skrivesalær og rettsgebyr. Rettsgebyr forskuddsbetales og dekkes i sin helhet av Inkassoselskapet. De totale rettslige kostnadene vil gjennom den videre inndrivelsesprosessen kreves betalt av Pasienten.

**11.19.** Dersom Kreditor trekker et krav fra inkasso etter at det er iverksatt rettslige skritt, kan Inkassoselskapet kreve at Kreditor dekker de rettslige kostnadene knyttet til kravet som er trukket, se kapittel 12.

#### AVTALER MED PASIENT

**11.20.** Inngår Inkassoselskapet en avtale med Pasienten er denne bindende etter avtalerettslige prinsipper. Kunden er på lik linje bundet av avtalen jf. Inkassolovens § 13.

**11.21.** Kunden kan ikke inngå avtale med Pasienten som innebærer avskrivning av inkassogebyr eller andre offentlige gebyrer.

#### INNSIGELSE FRA PASIENT

**11.22.** Både Kreditor og Inkassoselskapet er ansvarlig for å påse at krav som oversendes er rettmessig. Inkassoselskapet håndterer og besvarer innsigelser på vegne av Kunden. Kunden plikter å oppgi kontaktinformasjon der Inkassoselskapet kan henvende seg for å avklare innsigelser. Dersom Pasienten har innsigelse mot kravet som ikke lar seg avklare med enkel informasjonsutveksling, skal kravet behandles som omtvistet. Omtvistede oppdrag avsluttes. Kunden er ansvarlig for å besvare henvendelsene så raskt som mulig. Ved manglende tilbakemelding avsluttes oppdraget etter minimum 30 dager. Før oppdraget avsluttes kan Kunden bli forespurt om man ønsker innsigelsen avklart ved hjelp av en forliksklage eller om man ønsker advokatbistand. Eventuelle kostnader faktureres Kunden. Kunden er forpliktet til å viderefremme innsigelser eller avtaler som er gjort mellom Kunden og Pasienten på utestående krav til Inkassoselskapet.

#### OVERVÅKNING

**11.23.** Dersom rettslige tiltak ikke anses hensiktsmessig vil kravet følges opp iht. Inkassoselskapets interne overvåkingsrutiner. Dette innebærer et eller flere av følgende tiltak: Påminnelser per post, elektronisk oppfølging per SMS og epost, telefonoppringninger og tilbud om redusert oppgjør ved at deler av inkassoomkostningene fjernes. Som et ledd i overvåksrutinen vil Inkassoselskapets fortløpende vurdere Pasientens betalingsevne for å sikre mest hensiktsmessig oppfølging frem til kravet eventuelt foreldes.

#### ANSVAR FOR FORELDELSE AV KRAV

**11.24.** Foreldelse av fordringer reguleres av Foreldelsesloven, heretter kalt FEL. Inkassoselskapet er underlagt FEL og må til enhver tid opptre iht. FEL bestemmelser.



# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

**11.25.** Når et krav foreldes jf. FEL taper Kreditor sin rett til å kreve betaling. Dette betyr at kravet ikke lenger kan aktivt kreves inn, av verken Kreditor eller Inkassoselskapet.

**11.26.** Foreldelse vil i hovedsak inntreffe i krav som ikke betales og som samtidig ikke vurderes som aktuelle for iverksettelse av rettslige tiltak. Foreldelse er således en naturlig del av et inndrivelsesløp.

**11.27.** Inkassoselskapet er ikke ansvarlig for krav som foreldes. Unntaket er tilfeller der foreldelse av et krav skyldes grov uaktsomhet fra Inkassoselskapets side. Hva som betegnes som grov uaktsomt må vurderes konkret i hvert enkelt tilfelle.

### **AVSLUTTING AV KRAVSOPPFØLGING**

**11.28** Inkassoselskapet har anledning til å uten videre avslutte oppfølgingen av krav dersom følgende forhold inntreffer:

**1.1.1.** Gjeldsordning: Dersom Inkassoselskapet mottar bekreftelse om at Pasient har fått stadfestet gjeldsordning iht. Gjeldsordningsloven.

**1.1.2.** Konkurs: Dersom Inkassoselskapet mottar bekreftelse på at Pasient er konkurs iht. Konkursloven.

**1.1.3.** Dødsbo: Dersom Inkassoselskapet mottar bekreftelse på at Pasient er avgått med døden.

**1.1.4.** Uhensiktsmessig pågang: Dersom Inkassoselskapet vurderer videre pågang som uhensiktsmessig. Vurderingen vil være skjønnsmessig og blant annet bero på Pasientens personlige og økonomiske forhold. Eksempler på dette kan være at Inkassoselskapet mottar bekreftelse på at Pasient soner et langvarig fengselsopphold.

**11.29.** Leverandør har rett til å avslutte krav mot mindreårige pasienter etter forfall på utsendt inkassovarsel.

### **12. KREDITERING/ETTERGIVELSE/TAPS-FØRING**

**12.1.** Kunden kan inntil 15 uker etter utsendelse av faktura omkostningsfritt kreditere enkeltkrav som er urettmessig eller inneholder feil. Ved Kreditering senere enn dette, eller ved Ettergivelse av enkeltkrav senere enn 10 uker etter utsendelse av faktura kan Kunden bli belastet 25% av påløpte inkassosalærer og renter av inkassosalærer. Er rettslig innfordring iverksatt kan Kunden i tillegg bli belastet 100 % for påløpt rettsgebyr og skrivesalær knyttet til kravet som Krediteres eller Ettergis.

**12.2.** Ved oppsigelse eller opphør av avtale gjelder vilkår som fremgår av kapittel 20.

**12.3.** Ved regnskapsmessig Tapsføring av krav skjer ingen belastning av kostnader, og Inkassoselskapet fortsetter innfordringen av utestående. Etter Tapsføring vil Inkassoselskapet overvåke Pasientens økonomi for å iverksette videre tiltak. Ved regnskapsmessig Tapsføring kan det beregnes provisjon av innfordrede midler dersom det følger av egen avtale med Kunden.

**12.4.** Inkassoselskapet bærer, ut over overnevnte, risikoen for utlagte gebyrer.

### **13. FEIL/MANGLER, DRIFTSAVBRUDD, MV.**

**13.1.** Feil/mangler og lignende.

**13.2.** Garantiperioden på Betalingsautomaten følger avtalens varighet og gjelder feil og mangler på produktet. Dersom mangelen er knyttet til leveransen av Betalingsautomaten må denne påberopes innen 3 måneder etter levering.

**13.3.** Leverandørens ansvar i henhold til feil eller mangler omfatter ikke forhold som skyldes:

- i. Feil behandling/betjening av produkt eller unormal bruk.
- ii. Tap av produkt eller væske sølt i eller på produktet.
- iii. Hærverk eller inngrep av enhver art i produkt.
- iv. Kortslutning, lynnedslag eller brann.
- v. Anvendelse av utstyr/produkter som ikke er godkjent av Leverandør.
- vi. Feil på kabler, strømforsyning, svikt i telekommunikasjon eller Klinikkenes interne nettverk.
- vii. Andre omstendigheter utenfor Leverandørs kontroll.

**13.4.** Kostnader knyttet til reparasjoner for forhold nevnt over, dekkes av Kunden. Eventuelle feil eller mangler må meldes til Leverandør umiddelbart etter at de er oppdaget.

### **DRIFTSAVBRUDD OG LIGNENDE**

**13.5.** Driftsstans eller driftsavbrudd som skyldes endringer eller forhold med Systemleverandørens systemer, eller som følge av lokale nettverksforhold eller andre forhold innenfor Kundens kontrollsfære, løses og betales av Kunden.

**13.6.** Dersom funksjonssvikt medfører at Betalingsløsningen ikke kan benyttes, kan Pasienten gjøre opp ved gebyrfri fakturabetaling. Dersom årsaken til funksjonssvikt ligger hos Leverandør, dekker sistnevnte kostnadene ved utsendelse av faktura. Dersom årsaken til svikten ligger hos Kunden, dekkes kostnadene av Kunden fastsatt til 70 % av fakturagebyr til enhver tid.

**13.7.** Leverandøren har intet ansvar for feilfakturering eller utbetaling som skyldes at Kunden ikke har lagt inn korrekt og oppdatert informasjon om Pasienter og Brukere.

### **14. MISLIGHOLD**

#### **REKLAMASJON**

**14.1.** Alle reklamasjoner skal skje skriftlig, uten unødig opphold og senest innen 5 virkedager etter mangelen/tapet ble eller burde blitt oppdaget. Reklamasjonen skal angi hvilket forhold det reklameres over.

#### **KUNDENS HEVINGSRETT**

**14.2.** Forsinkelse regnes kun som vesentlig kontraktsbrudd dersom implementering er mer enn 12 uker forsinket og skyldes forhold Leverandøren er ansvarlig for. Forsinkelsen regnes fra oppstartsdato bekreftet av Leverandøren.

**14.3.** Dersom Kunden ønsker å heve Avtalen på grunn av kontraktsbruddet, skal hevingsgrunnen spesifiseres. Leverandøren skal på forhånd varsles skriftlig om at det vurderes å heve Avtalen, og i varselet gis en rimelig frist, dog alltid minst 4 uker, til å rette forholdet.

#### **LEVERANDØRENS HEVINGSRETT**

**14.4** Leverandøren kan heve Avtalen ved vesentlig kontraktsbrudd fra Kunden, såfremt forholdet ikke er rettet innen 4 uker fra Leverandøren påpekte kontraktbruddet ovenfor Kunden.

**14.5.** Leverandøren kan heve Avtalen ved manglende betaling eller dersom Kunden oversitter en betalingsforpliktelse med mer enn 4 uker. Videre kan Leverandør heve dersom Kunden er forsinket ved betaling av to eller flere av de seks siste betalingsterminene eller øvrige betalingsforpliktelser.

**14.6** Leverandøren kan heve Avtalen dersom Leverandøren sin avtale med Systemleverandøren om integrering mellom Betalingsløsningen og Systemleverandørens journal- og regnskapssystemer opphører, eller dersom-





# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

## Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

Systemleverandøren endrer sine journal- og regnskapssystemer på en måte som gjør at det etter Leverandørens vurdering ikke vil være regningsvarende for Leverandøren å integrere Betalingsløsningen med de nye journal- og regnskapssystemene.

### **ERSTATNING / ERSTATNINGSANSVAR**

**14.7.** Partene kan kreve erstatning for dokumenterte direkte økonomiske tap som følger av den andre parts mislighold. Leverandøren er kun erstatningsansvarlig for direkte tap som skyldes grov uaktsomhet eller forsett hos Leverandøren.

**14.8.** Indirekte tap som blant annet tapt fortjeneste, tap som følge av driftsavbrudd, tap hos tredjepart, skade på annet løsøre eller lignende dekkes ikke av Leverandør.

**14.9.** Leverandøren er ikke ansvarlig for eventuelle tap som følge av feilaktig bruk eller vedlikehold av betalingsautomaten eller tilhørende tjenester.

**14.10.** Leverandørens erstatningsansvar er under enhver omstendighet begrenset til NOK 50 000. Dette begrensningen gjelder ikke Leverandørens ansvar for gebyrfri betaling som angitt i punkt 6.8. Det ytes ikke erstatning for skader forvoldt av Betalingsautomaten.

### **BRUDDGEBYR**

#### **14.11**

Dersom Kunden bryter eksklusivitetsbestemmelsen i punkt 1.2, bryter avtalen, eller på annen måte forsettlig unnlater å benytte Betalingsløsningen eller at Avtalen heves pga betalingsmislighold, skal Kunden betale kompensasjon til Leverandøren for omsetningstap i gjenværende Kontraksperiode. Standardisert kompensasjon, heretter kalt bruddgebyr, er avhengig av gjenstående avtaleperiode.

Satsene framgår av tabellen nedenfor. Bruddgebyret gjelder uansett om det reelle tapet er høyere eller lavere.

Gjenstående avtaleperiode	Bruddgebyr
30+ måneder	NOK 95 000
13-29 måneder	NOK 75 000
0-12 måneder	NOK 55 000

### **15. FORCE MAJEURE**

**15.1.** En parts forpliktelser suspenderes dersom det skulle oppstå en ekstraordinær hendelse eller omstendighet utenfor partenes kontroll som umuliggjør oppfyllelse av plikter etter denne avtale.

**15.2.** Force majeure kan være, men begrenses ikke til, hendelser som skyldes naturkatastrofer, lovingrep, hærverk (begrepet hærverk omfatter i denne sammenheng også skader som følge av datavirus og manipulering av Betalingsautomat og programvare).

**15.3.** Den andre part skal varsles uten ugrunnet opphold dersom en force majeure-hendelse har inntrådt.

**15.4.** Varer situasjonen over 30 dager har begge parter rett til å heve avtalen. Force Majeure fritar den rammede part for erstatningsplikt.

### **16. PERSONOPPLYSNINGER**

**16.1.** Oppbevaring og bruk av personopplysninger skal være i overensstemmelse med personopplysningsloven og annen relevant lovgivning.

**16.2.** Kunden må besørge at nødvendige personopplysninger og informasjon om kravet følger oppdraget.

**16.3.** Kunden skal så langt som mulig påse at krav mot mindreårige rettes mot Pasientens foreldre eller foresatte.

**16.4.** Forhold som gjelder behandling av personopplysninger er nærmere avtalt i egen databehandleravtale mellom partene.

### **17. OVERDRAGELSE AV AVTALEN**

**17.1** Kunden kan ikke overdra Avtalen uten Leverandørens skriftlige samtykke. Endring i organisasjonsnummer regnes som overdragelse av Avtalen og krever skriftlig samtykke fra Leverandøren. Samtykke kan ikke nektes uten saklig grunn.

**17.2** Dersom Leverandøren vil overdra sine rettigheter og plikter etter Avtalen, skal Kunden varsles før overdragelsen.

### **18. ENDRING AV PRISER, GEBYRER OG GENERELLE VILKÅR**

**18.1.** Leverandør har rett til å endre priser i tråd med konsumprisindeksen med utgangspunkt i det året avtalen ble inngått. Leverandøren har rett til å indeksregulere fakturagebyr og/eller justere beløpet i henhold til offentlige satser uten å varsle Legesenteret.

**18.2.** Leverandøren rett til å gjøre nødvendige endringer dersom dette er påkrevd av lovmessige årsaker.

**18.3.** Øvrige endringer av avtalevilkårene kan også gjøres i avtaleperioden. Kunden kan motsette seg slike endringer ved prosedyre som nevnt under punkt 18.4. Rettidig innsigelse medfører at endringen faller bort og gjeldende vilkår fortsetter.

**18.4.** Endringer av vilkår i Avtalen skal formidles skriftlig til Kunden. Endringene regnes som akseptert av Kunden dersom skriftlige innsigelser ikke er mottatt hos Leverandør innen rimelig tid.

**18.5.** Varsel om endring er ikke påkrevd dersom endringen er til Kundens fordel eller er av mindre betydning.

### **19. KONKURS**

**19.1.** Dersom Kunden eller Bruker går konkurs, står Leverandør fritt til å terminere avtalen. Herunder avslutte behandlingen av alle krav.

### **20. SLETNING AV FORETAK I BRØNNØYSUNDREGISTERET**

**20.1.** Dersom Kreditors organisasjonsnummer slettes i Brønnøysundregisteret, kan Leverandøren uten videre stanse all oppfølging av eksisterende fordringer.

**20.2.** Leverandøren vil i etterkant av nevnte dato kunne transportere fordringene til nytt organisasjonsnummer etter avtale med Kreditor.

**20.3.** Dersom en behandler hos Kunden er Kreditor for utestående fordringer til oppfølging hos Leverandøren, kan behandler signere egen avtale om videre oppfølging, i det tilfellet at Kundens organisasjonsnummer blir slettet i Brønnøysundregisteret.

### **21. OPPHØR AV AVTALE OG TILBAKELEVERING**

**21.1.** Ved avtalens opphør skal ikke produktene som omfattes av avtalen benyttes av Kunden. For de tilfeller Betalingsautomaten eies av Leverandøren er Kunden pliktig til å returnere denne til Leverandøren etter endt leieforhold.

**21.2.** Innfordring av allerede innsendte saker til Leverandøren fortsetter etter vilkårene i denne Avtalen også etter Avtalens opphør. Kunden har ikke anledning til å kreditere oppdrag slike tilfeller med mindre de er feilsendt.



# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

## OPPHØR GRUNNET LOV, FORSKRIFT ELLER LIGNENDE

**21.3.** Dersom det etter lov, forskrift eller offentligrettslig vedtak skulle være ulovlig (helt eller delvis) å oppfylle gjeldende Avtale, har Leverandøren adgang til å terminere Avtalen med øyeblikkelig virkning, eller å kreve reforhandling av de deler av Avtalen som berøres av slik lov, forskrift og/eller offentligrettslig vedtak. En reforhandlet løsning skal så langt mulig sikre at Partenes rettigheter og forpliktelser står i samme forhold til hverandre som ved Avtalens inngåelse.

## 22. TVISTER

**22.1.** Oppstår tvist vedrørende avtaleforholdet mellom Kunde og Leverandør, skal dette først forsøkes løst ved minnelighet. Dersom partene ikke makter å løse tvisten på denne måten, skal denne henvises til ordinære domstoler. Avtalen og enhver tvist forbundet med Avtalen er underlagt norsk rett, hvor Oslo tingrett vedtas som avtalt verneting.

# Avtale om betalings- og faktureringstjenester

Versjon 4 helse terminal – gjeldende fra 9. november 2020

## VEDLEGG- ADMINISTRASJONSAVGIFT OG PROVISJON

1. Ukentlig sats for Administrasjonsavgift per aktiv Bruker: 14,- ekskl. mva.

2. Provisjonssatser:

Hovedstol		Provisjonssatser* (% av hovedstol)				
Fra	Til	Lett salær	Tungt salær steg 1**	Tungt salær steg 2**	Tungt salær steg 3**	Langtids- overvåkning
kr. 0,-	kr. 999,-	10 %	20 %	30 %	50 %	50 %
kr. 1 000,-	kr. 4 999,-	5 %	10 %	20 %	30 %	50 %
kr. 5 000,-	kr. 9 999,-	2 %	5 %	10 %	25 %	50 %
Fra og med kr. 10 000,-		2 %	3 %	5 %	15 %	50 %

\* Provisjonssatser er oppgitt ekskl. mva.

\*\* Tungt salær ilegges ca. 90 dager etter fakturadato. Steg 1: Sats som ilegges første 60 dager etter tungt salær. Steg 2: Sats som ilegges tungt salær opp til 180 dager. Steg 3: Sats som ilegges tungt salær opp til 360 dager.



# Databehandleravtale

**mellom**  
**Den dataansvarlige:**

**KARMØY KOMMUNE HELSE- OG OMSORGSETATEN**

974 773 791

Nylundsbakken 2

Norway

4280

Skudeneshavn

**og**

**Convène AS (org. 995 250 640)**

**databehandler**



## 1. Avtalens hensikt

Avtalens hensikt er å regulere rettigheter og plikter etter Personopplysningsloven av 15.06.2018 nr. 38, Personvernforordningen og Pasientjournalloven av 20. juni 2014 nr. 42. Avtalen skal bl.a. sikre at personopplysninger om de registrerte ikke brukes urettmessig eller kommer uberettigede i hende.

Avtalen regulerer databehandlers behandling av personopplysninger på vegne av den databehandlingsansvarlige, herunder innsamling, registrering, sammenstilling, lagring, utlevering eller kombinasjoner av disse som beskrevet nedenfor.

## 2. Aktører

Convene AS er leverandør av betaling og administrasjonsløsninger til databehandleransvarlig. Convene AS er ansvarlig for innfordring av faktura, og forfalte fordringer (fakturainformasjon) på oppdrag for den enkelte klinikk. Det er dermed klinikken som er databehandlingsansvarlig og Convene AS er databehandler overfor klinikken.

## 3. Formål og behandling av opplysninger

Databehandler leverer en portalløsning som tilgjengeliggjør informasjon om betaling til klinikken, som omfatter funksjonalitet for:

- innsyn i fakturaer
- fakturahistorikk
- utestående fakturaer
- betalingsavtaler
- evt. annen funksjonalitet som kan knyttes til betaling og administrasjon.

De opplysninger som databehandler behandler vil omfatte personopplysninger som er nødvendig for å kunne utføre funksjonalitetene beskrevet over. Dette vil omfatte personopplysninger som fødselsnummer, navn, adresse, telefonnummer og epostadresse til de personer som databehandleransvarlig ønsker å drive innfordring mot.

Avtalen omfatter også behandling av personinformasjon i tilknytning til databehandlers løsning for pasientbetaling gjennom betalingsautomat og oppfølging av utestående pengekrav.

## 4. Databehandlers plikter

Databehandler har taushetsplikt om dokumentasjon og personopplysninger som vedkommende får tilgang til iht. denne avtalen. Denne bestemmelsen gjelder også etter avtalens opphør. Databehandler plikter å behandle personopplysninger på en slik måte at krav til konfidensialitet, integritet, tilgjengelighet og kvalitet som følger av det til enhver tid gjeldende lovverk er ivaretatt.

Databehandler kan ikke benytte personinformasjon som behandles på vegne av klinikken til egne formål, og informasjon som behandles for én databehandlingsansvarlig skal holdes adskilt fra både egne og andre virksomheters informasjon og tjenester.

Alle oppslag og endringer i adresseinformasjon logges, og vil vise hvem som har gjort oppslaget og når dette ble gjort.

Databehandler skal sikre god og forutsigbar informasjon til pasientene om hvilke tjenester som er tilgjengelig, at det er frivillig å benytte seg av disse tjenestene, at avgitt samtykke kan trekkes tilbake på et senere tidspunkt og annet som er viktig for den enkelte slik at denne kan ivareta sine rettigheter.

## 5. Bruk av underleverandør

Dersom databehandler benytter seg av underleverandør eller andre som ikke normalt er ansatt hos databehandler skal databehandlingsansvarlig underrettes om dette i eget skriv før behandlingen av personopplysninger starter.

Ved bruk av underleverandør(er) er databehandler ansvarlig for at de etterlever de plikter og rettigheter som følger av denne avtalen.

Databehandler er ansvarlig for sine underleverandører som utfører oppgaver knyttet til tjenestene på samme måte som om databehandler selv sto for utførelsen.

## 6. Sikkerhet

Pasientenes personvern skal tas på alvor og det er viktig for den databehandlingsansvarlige at aktuelle person- og helseopplysninger sikres på forsvarlig vis. Løsningen skal være i tråd med:

- kravene til Norsk Helsenett
- kravene i norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren

- krav som følger av Pasientjournalloven § 22
- krav som følger av Personopplysningsloven

Følgende tiltak er gjeldende for å gi tilfredsstillende sikkerhet mht. konfidensialitet, integritet og tilgjengelighet for personopplysninger:

- Digital signering og kryptering av kommunikasjon med helsevirksomheter slik at uvedkommende ikke vil få tilgang til informasjonen.
- Automatisk overvåking av tjenestene for å avdekke feilsituasjoner, misbruk og innbruddsforsøk m.m.
- Tilfredsstillende fysisk sikring av drifting av tjenestene i form av adgangskontroll, lokasjonsovervåkning og låste serverrom.
- Daglig sikker og ekstern backup av pasientenes opplysninger.
- Logging av dataflyt og oppfølging av disse.
- Implementerte ledelsessystem for informasjonssikkerhet, herunder:
  - Dokumenterte rutiner og oppfølging av bruk av systemadministratortilganger.
  - Prosedyrer for hendeshåndtering inkludert kommunikasjon til eksterne parter (Business continuity plan).
  - Veldefinerte SLA-kontrakter med eksterne leverandører.

Databehandleren har uavhengig av opplistingen over en selvstendig plikt til å etterleve det til enhver tid gjeldende regelverk på området, og må påse at det samlede valg av tiltak er fastsatt på bakgrunn av konkrete risikovurderinger som sikrer en akseptabel risiko. Slik risikovurdering skal være dokumentert og sikkerhetstiltakene skal jevnlig evalueres og ved behov tilpasses endret risikobilde.

Personopplysningene skal ikke overføres til land utenom EU/EØS området.

Databehandler skal dokumentere rutiner og andre tiltak for å oppfylle kravene i avtalen. Dokumentasjonen skal være tilgjengelig på databehandlingsansvarliges forespørsel. Databehandler plikter for øvrig å bistå etter anmodning, slik at databehandlingsansvarlig kan ivareta sitt eget ansvar etter lov og forskrift.

Eventuelle avvik skal meldes til databehandlingsansvarlig. Databehandlingsansvarlig har selv ansvaret for at avviksmeldinger og oppfølging av avvik.

## 7. Sikkerhetsrevisjoner

Sikkerhetsrevisjoner for systemene som inngår i denne avtalen skal gjennomføres minimum årlig. Revisjonene vil bli gjennomført i samsvar med krav

til slike som finnes i Norm for informasjonssikkerhet for helse- og omsorgstjenesten, og gjennomføres i tråd med det omfang som er anbefalt der.

Databehandler vil oppsummere resultatene og iverksette nødvendige utbedringstiltak minimum årlig. Om behandlingsansvarlig ønsker innsyn i slik oppsummering, må det fremsettes skriftlig krav om dette.

Om databehandleransvarlig ønsker en revisjon utført i en hyppigere frekvens, eller gjennomført av en tredjepart, er det for databehandlersansvarlig egen kostnad.

## **8. Avtalens varighet**

Avtalen gjelder så lenge databehandler behandler personopplysninger på vegne av databehandlingsansvarlig.

Detaljer om varighet og oppsigelse av kundeforhold er avtalt i egen merkantil avtale.

Ved brudd på denne avtale eller personopplysningsloven kan databehandlingsansvarlig pålegge databehandler å stoppe den videre behandlingen av opplysningene med øyeblikkelig virkning.

## **9. Ved opphør**

Ved opphør av denne avtalen plikter databehandler å tilbakelevere alle personopplysninger som er mottatt på vegne av den databehandlingsansvarlige og som omfattes av denne databehandleravtalen og som behandler ikke selv har tilgjengelig.

Videre skal databehandlingsansvarlig ved avtalens opphør for øvrig slette eller forsvarlig destruere alle andre gjenværende personopplysninger som omfattes av avtalen som eventuelt finnes hos databehandler. Dette gjelder også for eventuelle sikkerhetskopier.

Databehandler plikter å ivareta regnskapsopplysninger i minimum 5 år, eller til Databehandlingsansvarlig gir skriftlig beskjed om å slette materialet.



Databehandler skal som ledd i avslutning av avtaleforholdet skriftlig bekrefte at sletting og eller destruksjon er foretatt i henhold til avtalen etter avtalens opphør. Slik bekreftelse skal senest skje etter 3 måneder etter avtalens opphør.

## 10. Meddelelser

Meddelelser etter denne avtalen til databehandler skal sendes skriftlig til: [privacy@convenegroup.com](mailto:privacy@convenegroup.com).

## 11. Lovvalg og verneting

Avtalen er underlagt norsk rett og partene vedtar Oslo tingrett som verneting. Dette gjelder også etter opphør av avtalen.

\*\*\*

Denne avtale er i 2 – to eksemplarer, hvorav partene har hvert sitt.

Sted og dato

Kopervik

Dato påføres automatisk ved signering

Databehandlingsansvarlig

Navn

Øystein Daviknes Hagerup

Signatur

*Øystein Daviknes Hagerup*

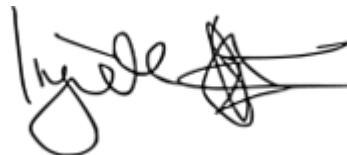
Øystein Daviknes Hagerup

Databehandler

Navn

Ingvill Hestenes

Signatur



# Signature Certificate

Document name:

**Avtale for betalingsterminal G2 - Skudenes Kommunale Legesenter**

Unique document ID:

**2c933ee7-666b-4a83-9d40-e0d4663b76ab**

Document fingerprint:

**73e80ed5add2636074474aea20128abad9ba67ed6f4f909cc5a86610c74d985615f6ff7ea42b55603bd4f59267224b434f4278d22cf5b4226eab0a39107f9450**

## Signatories



**Øystein Daviknes Hagerup**

**Skudenes Kommunale Legesenter**

Email: odh01@karmoy.kommune.no

Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (desktop)

IP number: 46.15.159.166

Verified with BankID: Øystein Daviknes Hagerup (1980-08-31)

Trusted timestamp:  
2023-08-14 21:10:10 UTC

*Øystein Daviknes Hagerup*



**Anja Sofie Utmo**

**Convene AS ( 995 250 640)**

Email: anja.utmo@convenegroup.com

Device: Chrome 115.0.0.0 on Unknown Windows 10.0 (desktop)

IP number:

Verified with login

Trusted timestamp:  
2023-08-10 07:42:48 UTC

*Anja Sofie Utmo*

This document was completed by all parties on:

**2023-08-14 21:10:10 UTC**

## Accepted consent

By accessing this document I approve that certain personal data will be processed by GetAccept and Convene AS such as my name, email as well as unstructured personal data such as IP-address and usage behaviour. For more information - check out our [privacy policy](#).



This document is signed using GetAccept Digital Signature Technology.

This Signature Certificate provides all signatures connected to this document and the audit log.

# Audit log

## Trusted timestamp

2023-08-14 21:10:10 UTC

## Event with collected audit data

Document was signed by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-14 21:10:04 UTC

Document was verified via BankID (eid:bankid-no) by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-14 21:09:00 UTC

Document was verified via handwritten signature by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-14 21:07:53 UTC

Document was reviewed by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-14 21:06:57 UTC

Document was opened by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-14 21:06:56 UTC

Document was verified via consent by Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Firefox 91.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 46.15.159.166 - IP Location: Stavanger, Norway

2023-08-11 07:50:59 UTC

Document was commented by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: ()  
Comment: Hei {{recipient.first\_name}}, jeg kan se at du ikke har åpnet dokumentet ennå. Har du noen spørsmål? Skriv dem gjerne her, så kommer jeg tilbake til deg så snart som mulig.

2023-08-10 07:43:09 UTC

Document was sent to Øystein Daviknes Hagerup (odh01@karmoy.kommune.no)  
Device: Chrome 115.0.0.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 195.204.7.26 - IP Location: Sandefjord, Norway

2023-08-10 07:43:06 UTC

Document was sealed by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: Chrome 115.0.0.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)  
IP number: 195.204.7.26 - IP Location: Sandefjord, Norway

2023-08-10 07:42:48 UTC

Document was signed by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: Chrome 115.0.0.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)

2023-08-10 07:42:48 UTC

Document was verified via handwritten signature by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: Chrome 115.0.0.0 on Unknown Windows 10.0 (computer)

2023-08-10 07:16:48 UTC

Document was verified via handwritten signature by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: SFDC-Callout 58.0 on Unknown ()  
IP number: 161.71.6.8 - IP Location: London, United Kingdom



2023-08-10 07:16:48 UTC

Document was created by Anja Sofie Utmo (anja.utmo@convenegroup.com)  
Device: SFDC-Callout 58.0 on Unknown ()  
IP number: 161.71.6.8 - IP Location: London, United Kingdom



This document is signed using GetAccept Digital Signature Technology.  
This Signature Certificate provides all signatures connected to this document and the audit log.