

sensio



Sensio Velferd

Lisensbetingelser

Innholdsfortegnelse

1	Avtalens omfang.....	3
2	Om Sensio Velferd Lisens	3
3	Tilgjengelighet	3
3.1	Tilgjengelighet på Plattformtjenester	3
3.2	Tilgjengelighet for mobile applikasjoner.....	4
3.3	Tilgjengelighet på lokale tjenester	5
4	Pris- og betalingsbetingelser	5
5	Eiendomsrett	6
6	Personvern og databehandling.....	7
7	Konfidensialitet.....	7
8	Ansvar.....	8
9	Mislighold	9
10	Varighet og oppsigelse	9
11	Tvister.....	9

1 Avtalens omfang

Denne avtalen gir rett til bruk av Sensio Velferd programvare og relaterte tjenester i avtaleperioden for det avtalte antall brukere, tilkoblet utstyr og funksjonalitet slik det fremgår av tilbud, ordrebekreftelse eller kontrakt med Sensio eller annen Tilbyder av Sensio Lisens. Bruken av Sensio Velferd programvare og relaterte tjenester skal til enhver tid skje i henhold til de betingelser som fremgår av denne avtalen, brukervilkår, samt opplysninger oppgitt i tilbud, ordrebekreftelse eller kontrakt.

For bruk av Safemate sine tjenester gjelder særskilte abonnementsvilkår, se <https://www.safemate.no/avtale/>.

Avtalen kan ikke overføres til en tredjepart uten skriftlig samtykke fra Sensio AS.

2 Om Sensio Velferd Lisens

Følgende er inkludert i Sensio Velferd Lisens:

- Bruk av Sensio programvare og relaterte tjenester innenfor det omfanget som er spesifisert av kontrakt
- Tilgang til Sensio vedlikeholdsoppgraderinger
- Tilgang til Sensio brukerdokumentasjon og e-læring via Sensio Learn (learn.sensio.no)

3 Tilgjengelighet

3.1 Tilgjengelighet på Plattformtjenester

Krav til tilgjengelighet for Sensio plattform («Plattformen»), spesifiseres i egne avtaler som inngås mellom Kunde og Leverandør av driftstjeneste for Plattform («Driftsleverandøren»). Driftsleverandøren kan enten være Sensio eller Kunden selv (ved lokalt installert Plattform). Driftsleverandør er ansvarlig for å levere drift og overvåking av fysiske servere og nettverk, relevante backup-tjenester og redundans. Driftsleverandør er ansvarlig for gjennomføring av oppgraderinger og vedlikeholdsoppdateringer i henhold til avtale med Kunde.

Driftstjenesten må leveres i henhold til gjeldende *Sensio systemdokumentasjon* som blant annet inneholder en oversikt over gjeldende system- og nettverkskrav. Plattformen driftes vanligvis i sikker sone av hensyn til sikkerhet og personvern. Dette stiller krav til etablering av sikre kommunikasjonslinjer, for eksempel bruk av APN/MDA-kanal for mobile brukerflater.

Det er krav om trådløs eller kablet tilgang til Plattform fra alle arbeidsflater som skal benyttes og «moderne» infrastruktur for kommunikasjon.

For å sikre en høy tilgjengelighet og stabilitet i plattformtjenesten, anbefales det at det utføres aktiv monitorering av relevante applikasjonstjenester via Sensio Telemetry i Application Insight og utfører jevnlig proaktivt vedlikehold av applikasjon. Dersom Driftsleverandør mangler kapasitet eller kompetanse til å utføre tjenestemonitorering, er dette en tjeneste som kan tilbys av Sensio. Dersom Sensio 365 (SaaS-tjeneste) benyttes er tjenestemonitorering en standard komponent som inngår automatisk.

Ved nedetid på sentral plattform eller nettverkstjenester vil ansatte miste tilgang til web-baserte tjenester som Velferdsportalen og IKOS. Man vil heller ikke kunne benytte mobile applikasjoner som Sensio Pocket og Sensio Familie for alarmmottak. For å minimere konsekvensene av eventuell nedetid på Plattform, er det derfor viktig å etablere anbefalte løsninger for redundans i alarmmottaket for å sikre at skarpe alarmer kommer frem, som for eksempel alarmtavle på institusjon og SMS-mottak for trygghetsalarmer. Dette er Kunden sitt ansvar å bestille dette fra Sensio eller annen Sensio sertifisert Leveransepartner.

For å minimere konsekvensene av eventuelle driftsforstyrrelser, er det viktig å etablere løsninger for redundans og økt tilgjengelighet på kritiske tjenester. Kunde er selv ansvarlig for gjennomføre relevante ROS-analyser og vurdere implementering av anbefalte tiltak basert på en intern kritikalitetsvurdering av relaterte tjenester og konsekvenser ved nedetid. Ta gjerne kontakt med Sensio direkte ved behov for konkret rådgivning eller bistand.

3.2 Tilgjengelighet for mobile applikasjoner

Mobile applikasjoner (i.e. Sensio Pocket) er avhengig av tilgjengelighet på Plattformtjeneste. Videre er man avhengig av mobil datakommunikasjonstjeneste som leveres av valgt teleoperatør. Teleoperatør er i samarbeid med Driftsleverandør ansvarlig for oppsett og vedlikehold av sikker kommunikasjon mellom Plattform og relevante tjenestetelefoner. Man er også avhengig av tilgjengelighet til eventuelle 3. parts tjenester for autentisering som for eksempel Active Directory ved pålogging. Push-tjenesten som benyttes for alarmvarsling på mobile flater er videre avhengig av tilgjengelighet på Google Cloud Messaging service for Android og Apple Push Notification Service for iOS-enheter.

For å minimere konsekvensene av eventuell nedetid på mobil datakommunikasjon anbefales blant annet oppsett av back-up løsning med utsendelse av alarmer til ansatte per SMS, samt bruk av WiFi som primær kommunikasjonsbærer for mobile enheter på institusjon, og grundig kartlegging av innendørs dekningsforhold. Oppsett av kommunikasjon via 4G som alternativ kommunikasjonsbærer.

3.3 Tilgjengelighet på lokale tjenester

Enkelte tjenester, som for eksempel pasientsignal, innendørs lokalisering og dørstyring på sykehjem, er i tillegg avhengig av lokalt installert Sensio programvare for å fungere. For å sikre stabilitet og oppetid på disse tjenestene er det viktig at installasjonen utføres av Sensio eller en sertifisert Sensio Leveransepartner og at man følger gjeldende krav og anbefalinger som er spesifisert i Sensio Veileder for Infrastruktur og relevante Sensio Produktbeskrivelser.

For alt lokalt utstyr som kommuniserer over mobilnettet, vil dekning være avhengig av valgt mobiloperatør og det er derfor viktig å sikre nødvendige dekningstester der utstyret skal plasseres.

Det anbefales at Kunden tegner egne avtaler på support per sykehjem i henhold til Kundens behov for bruker støtte for ansatte og responstid ved eventuelle feilsituasjoner. I tillegg anbefales det halvårlig gjennomgang og teknisk helsesjekk av installasjonen for å avdekke eventuelle utfordringer og sikre at systemet tjener sitt tiltenkte formål. Supportavtalen kan også utvides til å dekke monitorering og drift av lokalt utstyr. Eksempelvis følge opp driftsmeldinger på utstyr, gjennomføre nødvendig batteribytte på batteridrevne posisjoneringsvarde og annet batteridrevet utstyr på sykehjemmet.

Alternativt kan Kunden løse dette selv med egne superbrukere eller vaktmestertjeneste. Sensio supportavtale kan leveres av Sensio eller annen sertifisert Sensio Leveransepartner.

4 Pris- og betalingsbetingelser

Sensio lisens består av en kjøpspris ved etablering og et løpende programvareabonnement som dekker bruk og vedlikehold. Lisensen beregnes ut fra hvilken programvare og funksjonalitet som er tatt i bruk hos Kunde og i hvilket volum. Priser for Leveransen er angitt i relevant salgsdokumentasjon og/eller kontrakt med Sensio eller Leverandør av Sensio Lisens.

Med mindre annet er skriftlig avtalt, plikter Kunden å oppgi korrekt antall brukere og tilkoblet utstyr ved oppstart av avtale med Leverandør av Sensio lisens. Kunde skal videre melde ifra skriftlig om endringer i antallet brukere og tilkoblet utstyr i løpet av avtaleperioden. Tilbyder av Sensio Lisens vil også ha mulighet til å ta ut anonymiserte rapporter på bruk av systemet for kvalitetssikring og oppdatering av lisensgrunnlaget iht. avtale med Kunde.

Sensio AS fakturerer programvareabonnementet forskuddsvis for kommende avtaleperiode (12 måneder). Første faktura vil gjelde inneværende år. Programvareabonnementet løper fra det tidspunkt Kunden formelt aksepterer eller tar i bruk Sensio sine løsninger (det som inntreffer først). Milepæl for driftsettelse, å ta i bruk IKOS, er når avtalt veiledning og eventuell opplæring grunnpakke er gjennomført. IKOS er da klar for bruk og kommunen velger når de vil starte implementeringen i avdelingene.

Eventuelle endringer i løpet av avtaleperioden som medfører krav om tilleggsbetaling, for eksempel økning i antall brukere eller tilkoblet utstyr, faktureres fortløpende. Sensio standard betalingsbetingelser er pr 30. dager fra fakturadato. Ved forsinket betaling beregnes forsinkelsesrente, i henhold til lov 17. desember 1976 nr. 100 om renter ved forsinket betaling m.m. (forsinkelsesrenteloven).

Dersom ny, lisensbasert funksjonalitet tilgjengeliggjøres på plattformen, vil det være valgfritt for Kunden om funksjonaliteten ønskes tatt i bruk. Da må det i så fall anskaffes nye lisenser for dette. Ulike typer systemintegrasjoner vil også kunne være forbundet med en etableringskostnad og årlig programvareabonnement for å dekke løpende vedlikehold.

Følgende er betegnet som tilleggstjenester og må håndteres via egne avtaler med Sensio eller annen sertifisert Sensio Leveransepartner:

- Sensio brukerstøtte og teknisk support
- Drift og monitorering av Plattform og programvare
- Gjennomføring, testing og verifisering av versjonsoppgraderinger
- Drift og vedlikehold av lokalt utstyr i bolig eller på institusjon
- Utryknings- og beredskapstjenester
- Faglige eller tekniske prosjekt- og rådgivningstjenester
- Nettverk, SMS-tjenester og mobiltelefoni

5 Eiendomsrett

Kunden får en betalt og ikke-eksklusiv disposisjonsrett til Sensio programvare og relaterte tjenester med tilhørende dokumentasjon. Sensio AS har full rettslig og faktisk eiendoms- og råderett over alle deler av Sensio programvare. Dette gjelder ikke Kundens egne data.

Kunden har under ingen omstendigheter rett til videre salg eller distribusjon av Plattform og tilhørende produkter og tjenester til tredjepart, uten skriftlig samtykke fra Sensio AS.

Sensio AS har rettighetene til verktøyet IKOS og metodegrunnet. All Sensio programvare er omfattet av åndsverkslovens bestemmelser. Det er forbudt å kopiere, distribuere, leie ut, lease eller overføre programvaren til noen tredjepart. Det er forbudt å foreta endringer i, ta fra hverandre eller dekompile programvaren eller noen deler av denne.

Felles utviklingsløp i samarbeid med Kunde medfører ingen form for overføring eller endring i de rettslige og faktiske rettigheter til Sensio Programvare, herunder kildekoder, systemer, dokumentasjon eller immaterielle rettigheter for øvrig.

Navnet IKOS og kakediagram som symboliserer forekomst av helse- og livssituasjoner, er registrerte varemerker for Sensio AS. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring av varemerkene og annet innhold i Plattformen er bare tillatt med særskilt avtale med Leverandøren, og i den utstrekning det er hjemlet i lov eller tillatt gjennom avtale med

Kopinor, Interesseorgan for rettighetshavere av åndsverk. Eksempler på innhold i IKOS som omfattes av dette er arbeidsprosesser i programmet, skjermbilder, veiledere, funksjonsbeskrivelser, sjekklister, grafer og rapporter. Dersom partene skal delta i forsknings- og utviklingsprosjekter inngås det en særskilt samarbeidsavtale som regulerer immaterielle rettigheter.

Disse bestemmelsene fortsetter å gjelde også etter avtalens opphør, uansett opphørsgrunn.

6 Personvern og databehandling

Kunden er selv ansvarlig for at personopplysninger som lagres på Plattform behandles i henhold til gjeldende lovgivning. Dette kan reguleres gjennom databehandleravtaler med leverandører som har direkte eller indirekte tilgang til disse opplysningene, enten i forbindelse med leveranse eller drift av Plattform og tilhørende tjenester.

Sensio AS vil kunne trenge tilgang til personopplysninger lagret på Kunden sin plattform, som et minimum i forbindelse med leveranse av direkte supporttjenester til Kunde iht egen avtale eller utøvelse av 3. linje teknisk støtte til Sensio sertifisert supportleverandør. Sensio sin behandling av personopplysninger som ligger lagret på Plattformen er regulert i egen databehandleravtale mellom Kunde og Leverandør.

Sensio AS lagrer også informasjon om Kunder i egne systemer. Dette er informasjon som er avgitt i forbindelse med avtaleinngåelsen, samt senere informasjon om produkter og tjenester som er bestilt av Kunde. Opplysningene benyttes som grunnlag for oppfyllelse av avtalen, herunder innbefattet fakturering og regnskapsføring.

Sensio AS vil også benytte Kunde-opplysninger med tanke på oppfølging av kundeforholdet og periodevise gjennomganger av anlegg og løsninger, samt målinger av kundetilfredshet.

Sensio AS skal behandle alle data i samsvar med kravene i den til enhver tid gjeldende lovgivning.

7 Konfidensialitet

Sensio AS forplikter seg å bevare absolutt taushet overfor uvedkommende om forhold og personopplysninger som selskapet kommer i besitt av som følge av kundeforholdet. Taushetsplikten gjelder også opplysninger om brukere og ansatte.

Sensio AS vil sørge for at alle ansatte utviser aktsomhet ved behandling av sensitive opplysninger og at tekniske systemer er på plass for å sikre at informasjonen ikke kommer på avveie

Taushetsplikten er ikke tidsbegrenset og gjelder også etter at avtaleforholdet er opphørt.

8 Ansvar

Driftsleverandør er ansvarlig for å sikre nødvendig vedlikehold og oppgradering av programvare. Sensio AS sitt ansvar i forbindelse med oppgraderinger er begrenset til tilgjengeliggjøring av nødvendige filer og release-dokumentasjon for Kunde og Driftsleverandør, med mindre annet er spesifikt avtalt, eller dersom Kunde benytter seg av Sensio 365 tjenesten. Dersom Kunde velger å ikke installere en anbefalt vedlikeholdsoppgradering vil Sensio ansvar for produktsupport frafalle eller man kan inngå avtale om at arbeidet faktureres i henhold til medgått tid.

Tredjeparts utstyr som benyttes av Kunde som er koblet opp til plattformen vil være supportert av Plattformen så lenge firmware på utstyret er aktivt supportert og vedlikeholdt av utstyrsleverandøren. Tilsvarende gjelder dersom Plattformen skal integreres med tredjeparts programvare. Dette forutsetter at programvare og benyttet API er aktivt supportert og vedlikeholdt av systemleverandøren. Dersom tilgang til nødvendig support, dokumentasjon eller oppdateringer av programvare eller firmware hos tredjepart er en betalbar tjeneste, er Kunde ansvarlig for å dekke denne utgiften. Hvis ikke vil Sensio AS sitt ansvar for å vedlikeholde relaterte integrasjoner frafalle.

Sensio AS er ansvarlig for at faglig innhold i systemet er oppdatert og at programvaren for øvrig fungerer som den skal. Sensio AS er ansvarlig for å utføre feilretting ved driftsproblematikk som skyldes feil på Sensio programvare. Dette kan resultere i en midlertidig "work-around" eller en mindre vedlikeholdsoppdatering.

Ved innmelding av feil i programvare er det krav til at feilen er isolert og reproducerbar. Tilstrekkelig informasjon med konfigurasjon, logger og skjermbilder må legges ved slik at Sensio selv kan reproducere feilen i eget testmiljø uten å trenge å logge seg på Kundens systemer, eller innhente ytterligere informasjon. Denne utredningen gjennomføres vanligvis som et naturlig ledd i Sensio supporttjeneste, eller annen sertifisert Leverandør av Sensio supporttjenester iht avtale med Kunde.

Driftsleverandøren bærer selv risikoen for egen teknisk plattform med terminalservere, operativsystemer, programvare og teknisk utstyr, samt nettverkløsninger og tilgangsstyring for ansatte. Ansvaret omfatter også produktets kompatibilitet med andre systemer hos Kunden.

Kunde er ansvarlig for å iverksette prosedyrer eller ytterligere tiltak som uavhengig av Sensio sine løsninger sikrer ivaretagelse av liv, helse eller andre interesser. Kunden er alltid ansvarlig for at forsvarlige rutiner er på plass for å kunne håndtere eventuelle feilsituasjoner og nedetid på systemet. Sensio AS er ikke ansvarlig for tap eller skade som følge av Kundens manglende overholdelse av dette ansvaret. Kunde er ansvarlig for at eventuelle feil som Kunden blir oppmerksom på så snart som mulig meldes inn til Sensio eller annen sertifisert leverandør av Sensio supporttjenester i henhold til gjeldende avtale.

Sensio kan ikke stilles ansvarlig for feil forårsaket av uriktig bruk av systemet, feil i Kundens infrastruktur eller leveranser fra tredjeparts leverandører som Kunden benytter.

Sensio AS er under ingen omstendigheter ansvarlig for tap eller skade som følge av Kundes manglende overholdelse av betingelser angitt i tilbud/kontrakt, betingelser angitt i denne avtalen eller andre forhold utenfor Sensio AS kontroll. Sensio AS fraskriver seg videre ethvert ansvar for følgefeil, dvs. direkte eller indirekte tap og skader. Sensio AS ansvar er i alle tilfeller begrenset til betalt programvareabonnement siste 12 måneder.

9 Mislighold

Ved betalingsmislighold har Sensio AS rett til å midlertidig sperre tilgangen til Sensio programvare frem til utestående beløp er betalt. Sensio AS vil utstede en skriftlig advarsel til Kunde minst 2 måneder før midlertidig sperring av tjenesten. En slik sperring reduserer ikke kunden sin forpliktelse til å betale full lisens for avtaleperioden.

10 Varighet og oppsigelse

Sensio Lisensbetingelser trer i kraft fra det tidspunkt Kunden formelt aksepterer eller tar i bruk Sensio sine løsninger (det som inntreffer først). Avtalen forlenges automatisk med ytterligere perioder på 12 måneder inntil den sies opp skriftlig i henhold til betingelser spesifisert i anskaffelseskontrakten. Minimum varslingsfrist er 3 måneder.

Ved oppsigelse av avtalen har ikke Kunde krav på å få tilbakebetalt allerede innbetalt lisens.

11 Tvister

Avtalen er underlagt norsk lov. Tvister mellom partene skal søkes løst i minnelighet ved forhandlinger. Dersom det ikke lykkes å oppnå en enighet i løpet av en periode på 60 dager, har hver av partene rett til å bringe tvisten inn for rettslig behandling med Oslo Tingrett som vernetting.