Mellom

**Kunde**

Adresse:

Organisasjonsnummer:

Kundenummer:

(Heretter kalt ”Kunden”)

og

**Omilon AS**

Adresse: Øvre Vollgt 6. 0158 Oslo

Organisasjonsnummer: 998 852 994

(Heretter kalt ”Omilon”)

(Hver for seg en ”Part” og tilsammen ”Partene”)

Avtale for kjøp av tjenesten Dragon Medical One (DMO)

For Omilon:

Christer Jensen

christer.jensen@omilon.com

Mob.: 40 41 28 83

Dato:

07.10.2024

Innhold

[1 Innledning og definisjoner 4](#_Toc123648081)

[2 Priser 4](#_Toc123648082)

[Leie av talegjenkjenningstjenesten Dragon Medical One (DMO) 4](#_Toc123648083)

[Timepriser 5](#_Toc123648084)

[3 Inkludert i prisen for oppstartspakken 5](#_Toc123648085)

[3.1 Tilgang til Klientprogramvare 5](#_Toc123648086)

[3.2 Hjelp med klargjøring og installasjon 5](#_Toc123648087)

[3.3 Brukeropprettelse 5](#_Toc123648088)

[3.4 Undervisning 6](#_Toc123648089)

[3.5 Hardware 6](#_Toc123648090)

[4 Inkludert i den månedlige leieprisen 6](#_Toc123648091)

[4.1 Bruksrett 6](#_Toc123648092)

[4.2 Oppdateringer 6](#_Toc123648093)

[4.3 Support, veiledning og instruksjonsvideoer 6](#_Toc123648094)

[4.4 Forbedring av ordforråd 7](#_Toc123648095)

[4.5 Nyhetsbrev 7](#_Toc123648096)

[5 Kundens forpliktelser 7](#_Toc123648097)

[5.1 Opplæring 7](#_Toc123648098)

[5.2 Kundens hardware og it-miljø 7](#_Toc123648099)

[5.3 Tilgangsbegrensning 7](#_Toc123648100)

[6 Betaling 8](#_Toc123648101)

[6.1 Generelt 8](#_Toc123648102)

[6.2 Opprettelse og månedlig leie 8](#_Toc123648103)

[6.3 Timebetaling 8](#_Toc123648104)

[6.4 Kjøring og utlegg 8](#_Toc123648105)

[6.5 Faktura 8](#_Toc123648106)

[7 Varighet og oppsigelse 9](#_Toc123648107)

[7.1 Ikrafttredelse og oppsigelse 9](#_Toc123648108)

[7.2 Kundens angrerett 9](#_Toc123648109)

[8 Misligholdelse 9](#_Toc123648110)

[8.1 Ansvar og oppheving 9](#_Toc123648111)

[8.2 Ansvarsbegrensning 10](#_Toc123648112)

[8.3 Oppheving av Avtalen 10](#_Toc123648113)

[9 Taushetsplikt 10](#_Toc123648114)

[10 Immaterielle rettigheter 11](#_Toc123648115)

[11 Tvister 11](#_Toc123648116)

[12 Lisensbetingelser 11](#_Toc123648117)

[13 Signatur 12](#_Toc123648118)

[Bilag 1: Databehandleravtale 15](#_Toc123648119)

[Underbilag 1 til Databehandleravtale 18](#_Toc123648120)

[Underbilag 2 til Databehandleravtale 21](#_Toc123648121)

[Underbilag 3 – Endringslogg 23](#_Toc123648122)

# Innledning og definisjoner

Denne Avtalen regulerer Kundens rett til å bruke Dragon Medical One (DMO), som gjør det mulig for brukere av Løsningen å oversette tale til tekst.

For hver bruker av Løsningen, opprettes det en personlig talegjenkjenningsprofil, som inkluderer en personlig profil og en personlig ordbok. Talegjenkjenningsprofilen optimaliseres (automatisk) når Løsningen brukes, for å sikre maksimal nøyaktighet. Når brukeren benytter talegjenkjenningsløsningen, overføres lydopptaket fra brukerens enhet til automatisk behandling på en server hos Omilons underleverandører, der lyden oversettes til tekst og returneres.

I denne Avtalen benyttes følgende definisjoner:

* ”**Avtalen**”: denne avtalen, inkludert bilag 1 og 2 samt underbilag.
* ”**Brukere**”: de personer som opprettes som brukere av Løsningen av Omilon, og som derfor er berettigede til å bruke Løsningen i overenstemmelse med Avtalen.
* **”Feil”**: programfeil som gjør at Løsningen eller Klientprogramvaren ikke fungerer i overenstemmelse med Avtalen.
* ”**Hverdager**”: mandag til fredag, untatt helligdager, julaften, nyttårsaften og 17. mai.
* ”**Klientprogramvare**”: den programvaren som installeres lokalt på Brukernes enheter og som gjør det mulig, å oprette forbindelse til Løsningen.
* ”**Løsning**”: den cloud-baserte programvareløsning, som stilles til disposisjon av Omilon i henhold til Avtalen, og som gjør det muligt å oversette tale til tekst via Klientprogramvaren.
* ”**Partene**”: fellesbetegnelse for Kunden og Omilon. Hver for seg omtales de som en ”**Part**”.

# Priser

Alle priser gjelder med mindre annet er avtalt spesifikt mellom Partene.

## Leie av talegjenkjenningstjenesten Dragon Medical One (DMO)

For bruksrett til talegjenkjenningssystemet tegnes et løpende abonnement, der bruker(e) faktureres for månedlig leie av tjenesten. Prisene gjelder **pr. bruker** og er eks. mva.

|  |  |
| --- | --- |
| Beskrivelse | Ordinær pris per bruker per måned |
| Avtale om leie av brukerlisens, sentral drift, brukerstøtte, mv. jf. tilbud og ev. kontrakt.  |  |

Prisene reguleres årlig (1. januar) i henhold til den norske konsumprisindeksen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Oppstartspakke** | **1t opplæring + installasjon** | **Kom i gang selv!** |
| Oppstartspakke, pris per kurs | 1 490 | 0(tilgang til support) |
| Philips SpeechMike Premium, pris per stk | 4 200\* | 4 200\* |
| TOTALT | 5 690 | **4 200** |

\*Frakt etter postens satser. Mikrofon/annen hardware faktureres ved utsendelse, men kan returneres i sin opprinnelige eske mot full refusjon innenfor prøvetiden på 30 dager.

## Timepriser

Brukerstøtte innenfor ordinær kontortid (08-16) er inkludert i månedsleien. Dersom andre ytelser ønskes gjelder standard timepris for konsulentbistand, per tid kr. 1 735,- eks. mva.

Timepriser KPI-justeres årlig.

# Inkludert i prisen for oppstartspakken

Prisen for etablering er fastsatt i kapittel 2 Priser, inkluderer følgende, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom Partene.

## Tilgang til Klientprogramvare

Kunden får tilsendt en lenke for å laste ned Klientprogramvare, som kan installeres med noen få klikk. Omilon kan hjelpe dersom det oppstår problemer med nedlasting og installasjon.

## Hjelp med klargjøring og installasjon

For å sikre at Løsningen fungerer, hjelper Omilon gjerne med å sjekke om Kundens enheter og nettverk oppfyller kravene som stilles av Løsningen. I forbindelse med installasjon og klargjøring vil Omilon også bistå med koordinering med Kunden eller dens IT-leverandør for å korrigere nettverksoppsett. Eventuelle kostnader til Kundens IT-leverandør ligger hos Kunden.

## Brukeropprettelse

Omilon oppretter, etter avtale med Kunden, et antall brukere av Løsningen. Brukernavn og passord sendes direkte til den enkelte bruker. Omilon trenger en e-postadresse til aktuelle brukere for å opprette brukeren, da denne benyttes som brukernavn i løsningen.

## Undervisning

Når installasjon av Klientprogramvaren og opprettelse av brukere har funnet sted, kan Omilon holde opplæring for brukerne via fjernundervisning i opptil 1 time, slik at de blir kjent med bruken av Løsningen og klientprogramvaren.

## Hardware

Kunden mottar 1 mikrofon per bruker, som er spesielt godt egnet for talegjenkjenning. Mikrofonen eies av Omilon inntil betaling for etablering i samsvar med kapittel 2 Priser, har funnet sted.

# Inkludert i den månedlige leieprisen

Den månedlige leieprisen oppført i kapittel 2 Priser inkluderer følgende, med mindre annet er skriftlig avtalt mellom Partene.

## Bruksrett

Brukerne opprettet etter avtale med Kunden får en bruksrett til Dragon Medical One, inkludert Klientprogramvaren og Løsningen. Dette er i samsvar med lisensvilkårene som til enhver tid er gjeldende - se avsnitt 12 nedenfor.

## Oppdateringer

Bruksretten nevnt i avsnitt 4.1 inkluderer oppdateringer av Løsningen og Klientprogramvaren som er utviklet for å implementere nye funksjoner, forbedret ytelse eller korrigere feil. Omilon informerer om nye versjoner på e-post og på supportportalen. Ny versjon kan lastes ned via en link som bruker kan installere selv. Omilon tilbyr bistand ved behov.

I forbindelse med oppdateringer og annet vedlikehold av Løsningen eller serverne den kjører på, kan Løsningen være utilgjengelig i en periode. Ved planlagte oppdateringer eller annet vedlikehold, som kan føre til Løsningen er utilgjengelig, vil Omilon etterstrebe å varsle Kunden på forhånd via nyhetsbrev, direkte e-post og / eller kunngjøring på Omilons supportside.

## Support, veiledning og instruksjonsvideoer

Kunden har tilgang til Omilon brukerstøtte ("Omilon Helpdesk"), som er tilgjengelig på hverdager i perioden fra 08.00-16.00 mandag til fredag.

Omilon Helpdesk kan kontaktes online via supportportalen på <https://support.omilon.no> eller ved å bruke kontaktinformasjonen (telefonnummer og e-post) som vises på supportportalen. I forbindelse med supporthenvendelser, tilbyr Omilon å bruke ekstern tilkobling til brukerens enhet via TeamViewer for effektiv feilsøking og veiledning.

I tillegg har brukeren tilgang til ev. instruksjonsvideoer og annet undervisningsmateriale som lages til Løsningen via supportportalen.

## Forbedring av ordforråd

Omilon har rett til å trekke ut ord som brukere manuelt legger til i systemet i den grad denne informasjonen ikke har karakteren av personlige data. Dette er for å forbedre Løsningen, noe som vil være til fordel for alle Kunder.

## Nyhetsbrev

For å gi råd og forbedre Kundens opplevelse med talegjenkjenning, sender Omilon ut e-postmeldinger relatert til Løsningen. De relevante e-postene kan man melde seg av om man ikke ønsker dem.

# Kundens forpliktelser

## Opplæring

Kunden skal gjennomføre opplæring i bruk av Løsningen med Omilon og oppfølging ved behov.

Avtalen trer i kraft senest 14 dager etter inngåelse og angreretten som beskrevet i punkt 7.2 starter ved dette tidspunkt å løpe dersom ikke annet er spesifisert. Kunden forplikter seg til selv å sørge for å ha mottatt oppstartspakke i henhold til avtale innen dette tidspunkt.

## Kundens hardware og it-miljø

Kunden må til enhver tid oppfylle gjeldende minimumskrav, som fremgår av Omilons supportportal på <https://support.omilon.no>. Hvis minimumskravene ikke er oppfylt, kan det hende at Løsningen ikke fungerer som normalt. Hvis nye eller endrede minimumskrav blir vedtatt (for eksempel som et resultat av oppdateringer), vil disse bli kunngjort på supportportalen med rimelig varsel.

Kunden plikter å holde sine maskiner oppdatert med seneste windows sikkerhetsoppdateringer for støttede operatisystem. .

### Nettverkskommunikasjon

I visse tilfeller må Kunden endre sine nettverksinnstillinger, inkludert åpne for kommunikasjon på nettverksportene spesifisert av Omilon, for å kunne koble til Løsningen.

Hvis Kunden ønsker det, vil Omilon i denne forbindelse kontakte Kundens IT-avdeling og/eller IT-leverandør for å sikre at de relevante endringene blir gjort. Ved inngåelse av denne Avtalen gir Kunden fullmakt til Omilon til å gjøre det og gjør den nødvendige kontaktinformasjonen tilgjengelig for Omilon ved behov.

Eventuelle kostnader til tredjeparter, inkludert Kundens IT-leverandør, bæres av Kunden selv.

Kommunikasjon mellom Klientprogramvaren hos Kunden og serverløsningen foregår som en SSL-kryptert forbindelse over Internett.

## Tilgangsbegrensning

Kunden skal sørge for at Løsningen og Klientprogramvaren brukes i samsvar med avtalen, inkludert lisensvilkårene beskrevet i avsnitt 12, og at tilgangen er begrenset til Brukerne opprettet av Omilon i samsvar med avsnitt 3.3 ovenfor. Retten til å bruke Løsningen og Klientprogramvaren er personlig, og kan ikke brukes av andre enn de aktuelle Brukerne, som må sørge for at deres brukernavn og passord holdes hemmelig.

# Betaling

## Generelt

Alle priser oppført i denne Avtalen er ekskl. moms og i norske kroner.

Prisene reguleres årlig i henhold til den norske konsumprisindeksen. Andre prisendringer kunngjøres med minimum 3 måneders varsel.

## Opprettelse og månedlig leie

Kunden forplikter seg til å betale prisen oppført i kapittel 2 Priser for oppsett og månedlig betaling, med mindre angreretten som er oppført i avsnitt 7.2 nedenfor, utøves i tide.

Den månedlige leieprisen avregnes kvartalsvis i forveien og faktureres for første gang sammen med etableringsprisen når angreretten i punkt 7.2 nedenfor er utløpt.

## Timebetaling

Arbeid som utføres innenfor normal arbeidstid (Hverdager mellom 08.00-16.00) av Omilon

1. på Kundens adresse,
2. i forbindelse med supplerende undervisning, eller
3. i forbindelse med andre konsulentytelser, som bestilles av Kunden eller på annen måte avgjøres separat i samsvar med denne Avtalen,

avregnes i henhold til forløpt tid (per påbegynt kvarter) og i samsvar med Omilons timepriser som til enhver tid er gjeldende. Reisetid faktureres 50% av timeprisen. Timepriser finnes i kapittel 2 Priser.

Hvis det avtales arbeid utenfor normal arbeidstid, vil 50% overtid legges til fram til kl. 20.00 på hverdager og 100% etter kl. 20.00 på hverdager samt lørdager, søndager og helligdager.

## Kjøring og utlegg

For kjøring beregnes kjøregodtgjørelse i henhold til statens satser. Andre utgifter inkl. kostnad for kost, losji og bompengeavgifter faktureres dersom det er aktuelt.

## Faktura

Fakturaer sendes via e-post eller via EDI. Betalingsbetingelser: 30 dager netto.

# Varighet og oppsigelse

## Ikrafttredelse og oppsigelse

Avtalen trer i kraft når den er undertegnet av begge Partene og kan ikke heves de første 12 månedene, med mindre Kunden utøver sin angrerett i samsvar med punkt 7.2 i tide eller annet er avtalt mellom Partene.

Avtalen fornyes automatisk etter denne 12 måneders perioden i ytterligere perioder på 3 måneder, med mindre en Part sier opp Avtalen skriftlig til den andre Parten. Oppsigelsen må være mottatt hos den andre Parten senest 70 dager før utløpet av en periode.

Til tross for det ovennevnte kan Omilon si opp Avtalen skriftlig med 30 dagers varsel dersom en oppsigelse fra en underleverandør (f.eks. En lisensgiver) nødvendiggjør dette.

Hvis Avtalen sies opp i henhold til dette avsnitt, avsnitt 6, inkludert ved å utøve angreretten, opphører Kundens rett til bruk av Løsningen, Klientprogramvaren og annen programvare eller materiale som er gjort tilgjengelig for Kunden eller dens Brukere.

## Kundens angrerett

Kunden har rett til å kansellere Avtalen skriftlig med øyeblikkelig virkning innen de første 30 kalenderdagene etter at opplæringen i samsvar med punkt 3.4 ovenfor er fullført. Hvis Kunden benytter seg av sin angrerett, avsluttes Avtalen, og Kunden må returnere utlevert hardware til Omilon for egen regning i samme stand som Kunden mottok den.

# Misligholdelse

## Ansvar og oppheving

Med mindre annet er bestemt i Avtalen, er Partene ansvarlige for brudd i samsvar med de generelle reglene i norsk lov.

I tilfelle Kundens mislighold har Omilon rett til renter i samsvar med gjeldende rentelover. Omilon sender en påminnelse om betaling med 14 dagers varsel. Hvis betalingen ikke fortsetter, kan Omilon si opp Avtalen med 7 dagers varsel.

Hvis Omilon ikke kan avhjelpe kritisk feil hos Kunden, som fører til at Kunden ikke kan benytte Løsningen, vil dette regnes som et vesentlig brudd, som gir Kunden rett til å si opp Avtalen med 7 dagers varsel.

Dersom Avtalen avsluttes i henhold til dette avsnitt 8, oppheves Kundens rett til bruk av Løsningen, Klientprogramvaren og annen programvare eller materiale gjort tilgjengelig for Kunden eller dens Brukere, uavhengig av årsaken til oppsigelsen.

## Ansvarsbegrensning

Omilon er ikke ansvarlig for feil og mangler som skyldes Kundens forhold, eller situasjoner som kan beskrives som force majeure.

Omilon er ikke ansvarlig for indirekte tap, inkludert, men ikke begrenset til, driftstap, skade på goodwill eller tapte inntekter.

Kunden erkjenner og aksepterer at unøyaktigheter og feil i resultatene av talegjenkjenningstjenesten er uunngåelig. Kunden og Brukerne er ansvarlige for å identifisere og rette eventuelle talegjenkjenningsfeil . Samtidig erkjenner Kunden at Kundens og Brukernes bruk av Løsningen ikke frigjør Kunden eller Brukerne fra deres profesjonelle forpliktelser til å gi riktig medisinsk behandling og vurdering. Omilon og dets underleverandører er ikke ansvarlige for at Kunden og Brukerne overholder sine profesjonelle forpliktelser. Eventuelle feil eller unøyaktigheter som fører til feil medisinsk behandling, kan ikke føre til ansvar for Omilon eller Omilons underleverandører. I denne forbindelse skal Kunden skadesløsholde Omilon og dets underleverandører for og mot ethvert ansvar, tap, krav og kostnader som kan oppstå fra eller oppstår i forbindelse med ethvert krav eller søksmål mot en Omilon og dets underleverandører i forbindelse med et krav om at Kundens eller Brukernes bruk av Løsningen og Klientprogramvaren, direkte eller indirekte, har forårsaket eller har bidratt til død eller personskade hos tredjeparter som Kunden eller Brukerne har tilbudt eller levert medisinske tjenester for.

## Oppheving av Avtalen

Omilon har rett til å oppheve Avtalen med umiddelbar virkning i tilfelle i) Omilon oppdager forstyrrelser i Løsningen som oppstår fra Kunden og/eller Brukerne, ii) Omilon oppdager feil bruk av Løsningen av Kunden og/eller Brukerne, iii) Omilon er påkrevd i henhold til lovens forpliktelser som forhindrer levering av Løsningen, iv) Kunden overholder ikke loven og eventuelle juridiske forbud og påbud angående Løsningen eller v) Kunden unnlater å betale mer enn 15 dager etter å ha mottatt en påminnelsesbrev. Omilon vil umiddelbart informere Kunden om opphevelsen og samarbeide med Kunden for å løse utfordringen som førte til opphevelsen.

# Taushetsplikt

Innholdet i Avtalen, samt kommersiell eller teknisk informasjon av konfidensiell art knyttet til en Part, som den andre Parten blir kjent med i forbindelse med inngåelsen av Avtalen eller i løpet av dens løpetid, skal behandles konfidensielt. Den kan ikke gjøres tilgjengelig for tredjeparter uten samtykke fra Parten, med mindre utlevering er nødvendig for gjennomføring av Avtalen, påkrevd av lov eller gitt til en Parts rådgivere underlagt konfidensialitet.

Taushetsplikten inkluderer ikke informasjon som er kjent eller offentlig tilgjengelig, med mindre dette skyldes en Parts brudd på taushetsplikten. Taushetsplikten gjelder også etter at Avtalen er sagt opp.

Ansatte eller andre som trekker seg fra stillingen sin hos en av Partene, skal være underlagt taushetsplikt etter oppsigelsen angående forholdene nevnt ovenfor.

# Immaterielle rettigheter

Alle rettigheter, inkludert immaterielle rettigheter, til Løsningen, Klientprogramvaren og annen programvare eller materiale som er gjort tilgjengelig for Kunden eller dens Brukere, forblir hos Omilon eller dens lisensgivere. Denne Avtalen innebærer ikke overføring av slike rettigheter, bare bruksrett til Løsningen så lenge Avtalen varer.

# Tvister

I tilfelle en tvist mellom Partene i forbindelse med Avtalen, skal Partene gå i forhandlinger med sikte på å løse tvisten. Forhandlingene heves til et høyt nivå i Partenes organisasjoner hvis en av Partene anser det som nødvendig. Hvis Partene ikke klarer å finne en løsning, skal de søke å komme til enighet om å utpeke en uavhengig og sakkynding megler som kan mekle og komme med ikke-bindende forslag til løsning av tvisten.

Hvis tvisten ikke løses ved mekling, har hver av Partene rett til å føre tvisten for de ordinære domstolene i samsvar med reglene i rettsprosessen.

# Lisensbetingelser

Omilon bruker Nuance Communication Limited (heretter kalt "Nuance") som underleverandør av Løsningen. Ved inngåelse av avtalen vil Kunden og Brukerne motta en lisens for Nuances programvare kalt 'Dragon Medical One' (heretter "DMO") i samsvar med Nuances til enhver tids gjeldende lisensvilkår. Disse er tilgjengelig [her](https://www.nuance.com/content/dam/nuance/en_us/terms-of-service/healthcare/end-user-terms-of-service-dmo-ppm-authorized-distributor-110620-nb-no.pdf).

Lisensvilkårene som gjaldt på tidspunktet for denne Avtalen er angitt nedenfor på originalspråket, engelsk, ved å bruke følgende definisjoner:

**”Company”** henviser til Omilon

**”Licensor”** henviser til eventuelle underleverandører.

**”End Customer/End User”** henviser til Kunden

**”Authorized User**” henviser til Kundens Brukere

**MINIMUM END USER TERMS OF SERVICE**

License Grant

* The rights provided to the software and services are (a) non-exclusive and non-transferrable, and (b) solely for the applicable End User’s internal business operation and require the End User to be responsible for its employees, agents and contractors (i) access and use of the Software and Services, and (ii) compliance with the license terms.
* The software is restricted to use solely as incorporated within Company’s products and for the sole and limited purpose of accessing the Services.

Proprietary Rights; Restrictions

* Nuance retains all rights, title, interest and ownership (including, without limitation, all intellectual property rights) in and to the Software and Services
* Its Prohibited to (a) assigning, giving, selling, licensing, transferring or otherwise granting any rights in, or access to, the Software and/or Services, in whole or in part, to another individual or entity; (b) modifying, translating or creating derivative works of the Software and/or Services; (c) the removal or modification of any marking or any notice of Nuance’s or its licensors proprietary rights; (d) the decompilation, disassembly, or reverse engineering of the Software and/or Services or otherwise attempting to derive, reconstruct, identify or discover any source code, underlying ideas or algorithms of the Software and/or Services by any means; and (e) the release to any third party the results of any benchmark testing of the Software and/or Services.
* The Software and Services may contain a copy of the Speex codec in executable form. Authorized Users acknowledge that use of the Speex codec is subject to the condition and disclaimers listed in the revised BSD license found at http://www.xiph.org/licenses/bsd/speex/. © 2002-2003, Jean-Marc Valin/Xiph.Org Foundation.

Limitation of liability

* In no event shall Nuance or the Company (and its licensors), to the extent permitted by applicable law, Nuance’s (and its licensors) be liable for (a) any change, whether direct, indirect, incident, special, consequential or punitive, and (b) any loss of profits, revenue, data or data use, business interruption, cost of cover or delay or damage to the business reputation, arising from or relate to the Software and Services.

Trademarks

* Third-party trademarks, trade names, product names and logos (the “Trademarks”) contained in or used by the Software and Services are trademarks or registered trademarks of their respective owners, and the use of such Trademarks shall inure to the benefit of the trademark owner.

Speech Data

In accepting the terms and conditions of the Agreement, End Costumer and its Authorized User acknowledge, consent and agree that the Company and/or its licensors may collect the Speech Data as part of the Service and that such information shall only be used by Company and/or its licensors or third party’s acting under the direction of Company and/or it licensor, pursuant to confidentiality agreements, to tune, enhance and improve the speech recognition and other components of the Service and other services and products. Company and/or its licensors will not use the information elements in any Speech Data for any purpose except as set forth above. “Speech Data” means audio files, associated transcriptions and log files provides by End Customer and/or its Authorized User hereunder or generated in connection with the Service. Any and all information from End Customer or its Authorized User provide will remain confidential and may be disclosed by Company and its licensors, if so required to meet legal or regulatory requirements, such as under court order or to a government institution if required or authorized by law or in the event of a sale, merger or acquisition to another entity by Company.

# Signatur

Avtalen signeres digitalt ved e-signatur eller ved underskrift nedenstående

For Leverandøren For Kunden

Dato 07.10.24 Dato



\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Charlotte E. Svanberg

# Bilag 1: Databehandleravtale

Versjon: **1.3**. Dato sist revidert: **12.02.2024**.

1. **Generelt**
	1. Formålet med Databehandleravtalen er å regulere partenes rettigheter og forpliktelser i samsvar med de til enhver tid gjeldende regler ("gjeldende personvernregelverk"), ved inngåelsen av denne Databehandleravtalen:
		* Lov om behandling av personopplysninger av 15. juni 2018 nr. 38 (personopplysningsloven);
		* Europaparlaments- og rådsforordning (EU) 2016/679 av 27.april 2016 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger (General Data Protection Regulation) (heretter omtalt som "personvernforordningen");
		* Normen - Norm for informasjonssikkerhet og personvern i helse- og omsorgssektoren, og
		* Enhver lov, forskrift eller annet regelverk som endrer eller erstatter ovennevnte regler.
	2. Definisjonene som er angitt i avsnitt 1 i Avtalen, brukes tilsvarende i databehandleravtalen.
2. **Formål**
	1. Omilon vil som ledd i Avtalen med Kunden behandle personopplysninger på vegne av Kunden og i henhold til dennes instruksjoner. Omilons behandling av personopplysninger på vegne av Kunden og i samsvar med dens instruksjoner er regulert av denne databehandleravtalen.
3. **Kundens rettigheter og forpliktelser**
	1. Kunden er dataansvarlig for personopplysningene Kunden samler inn når Løsningen brukes, og som derfor overføres til Løsningen.
	2. Kunden må sørge for at behandlingen av personopplysninger skjer i samsvar med gjeldende lovgivning, inkludert personvernforordningen og personvernloven. Kunden er blant annet ansvarlig for å sikre at det er et lovlig grunnlag for behandlingen av personopplysninger som Omilon får beskjed om å utføre, og at Kundens pasienter har mottatt behørig informasjon i samsvar med personvernforordningen.
4. **Omilons forpliktelser**
	1. Omilon er databehandler for de personopplysninger, som Omilon behandler på vegne av Kunden.
	2. Omilon kan kun behandle personopplysninger etter instruksjoner fra Kunden, jf. Underbilag 1 til Databehandleravtale, og utelukkende med det formål å oppfylle Avtalen, med mindre det kreves av EU-lovgivningen eller nasjonal lovgivning i medlemsstatene som Omilon er underlagt. I så fall skal Omilon varsle Kunden om dette juridiske kravet før behandlingen, med mindre den aktuelle retten forbyr slik underretning av hensyn til viktige allmenne interesser, jf. artikkel 28 i personvernforordningen, punkt 3a.
	3. Omilon varsler umiddelbart Kunden hvis en instruksjon etter Omilons mening er i strid med personvernforordningen eller databeskyttelsesbestemmelsene i annen EU-lovgivning eller nasjonal lovgivning i medlemsstatene.
	4. I samsvar med personvernforordningen skal Omilon på forespørsel fra Kunden bistå med å oppfylle Kundens forpliktelser i forhold til den registrertes rettigheter, inkludert å svare på forespørsler fra personer om innsikt i registrerte opplysninger, utlevering av personopplysninger, rettelse og sletting av opplysninger, begrensning av behandling av personopplysninger, samt Kundens forpliktelser i forhold til å varsle den registrerte i tilfelle sikkerhetsbrudd. Med mindre annet er angitt i Avtalen, vil Omilons assistanse bli fakturert etter medgått tid.
	5. I samsvar med personvernforordningen skal Omilon hjelpe Kunden med å oppfylle sine forpliktelser i henhold til artikkel 32-36 i personvernforordningen. Med mindre annet er angitt i Avtalen, vil Omilons assistanse bli fakturert etter medgått tid
5. **Underleverandør (underdatabehandler)**
	1. Underdatabehandler betyr en tredjepart som Omilon har betrodd hele eller deler av behandlingen av personopplysninger som Omilon utfører på vegne av Kunden.
	2. Omilon har Kundens generelle godkjenning til å bruke underdatabehandlere. Omilon må imidlertid varsle Kunden om planlagte endringer vedrørende tillegg eller utskifting av underdatabehandlere minst 15 virkedager før endringen og derved gi Kunden muligheten til å motsette seg slike endringer. Hvis Kunden har innvendinger mot endringene, må Kunden varsle Omilon innen 15 virkedager etter mottakelse av varselet. Kunden kan kun protestere dersom det er en konkret og saklig begrunnelse for dette. Hvis Kunden protesterer, skal Partene forsøke å løse tvisten om bruk av den aktuelle underbehandleren. Hvis Partene ikke kan komme til enighet, har Omilon rett til å si opp Avtalen med 30 dagers varsel.
	3. Omilon må oppfylle vilkårene i personvernforordningen artikkel 28 punkt 2 og 4 for å kunne bruke en underdatabehandler, inkludert inngåelse av en skriftlig (under-)databehandleravtale med underdatabehandleren. Underdatabehandleravtalen skal pålegge underdatabehandleren de samme databeskyttelsesforpliktelsene som Omilon er pålagt i henhold til Avtalen.
	4. Omilon er ansvarlig overfor Kunden for å sikre at underdatabehandlerne som brukes, overholder sine forpliktelser.
6. **Tekniske og organisatoriske sikkerhetsforanstaltninger**
	1. Omilon må gjennomføre alle nødvendige sikkerhetstiltak for å sikre et passende sikkerhetsnivå. Omilon skal som et minimum iverksette sikkerhetstiltakene som er oppført i underbilag 1, avsnitt 2.
	2. Omilon er forpliktet til å varsle Kunden om brudd på personopplysningssikkerheten uten unødig forsinkelse og under alle omstendigheter senest 72 timer etter at Omilon blir kjent med. Denne forpliktelsen gjelder uavhengig av om databruddet skjer hos Omilon eller hos en underdatabehandler.
7. **Overføring til andre land**
	1. Omilons overføring av personopplysninger til land utenfor EU (tredjestater), f.eks. via en skyløsning eller en underdatabehandler, må gjøres i samsvar med Kundens anvisninger i denne forbindelse, jf. **Underbilag 2 til Databehandleravtale,** avsnitt 2.
8. **Taushetsplikt og konfidensialitet**
	1. Omilon må sørge for at alle som behandler personopplysninger som dekkes av databehandleravtalen, inkludert ansatte, tredjeparter (f.eks. en reparatør) og underdatabehandlere, forplikter seg til taushetsplikt eller er underlagt en passende lovbestemt taushetsplikt.
9. **Kontroller og erklæringer**
	1. Omilon er forpliktet til å gi Kunden den nødvendige informasjonen for å gjøre det mulig for Kunden å sikre at Omilon overholder kravene i denne databehandleravtalen. Denne forpliktelsen er vederlagsfri i den grad det følger av bestemmelsene i Avtalen, eller Databehandlerens bestemmelser.
10. **Endringer i Databehandleravtalen**
	1. Endringer i Avtalen og instruksjonene, jf. Underbilag 1 til Databehandleravtale, følger avtalens regler for endring.
	2. I den grad endringer i lovgivning eller praksis gir opphav til endringer, har Omilon rett til, med 90 dagers varsel, å gjøre endringer i databehandleravtalen.
11. **Sletting av personopplysninger**
	1. Ved avslutning av databehandlingen eller avslutning av Avtalen, skal Omilon slette personopplysningene fra Omilons systemer i samsvar med instruksjonene, med mindre Omilon er lovpålagt å fortsette å lagre personopplysninger.
	2. Personinformasjon gitt av Kunden i forbindelse med bruk av Omilons helpdesk-system slettes senest 1 år etter opphør av databehandling eller avslutning av Avtalen.
12. **Misligholdelse og tvister**
	1. Misligholdelse og tvister er regulert i Avtalen.
13. **Ikrafttredelse og varighet**
	1. Denne Databehandleravtalen gjelder så lenge Omilon behandler personopplysninger på vegne av Kunden.
	2. Ved brudd på denne Databehandleravtalen eller gjeldende personvernregelverk, kan Kunden kreve at Omilon stanser videre behandling av personopplysninger med umiddelbar virkning.
14. **Formkrav**
	1. Databehandleravtalen skal foreligge skriftlig, herunder elektronisk, hos Kunden og Omilon.

Underbilag:

Underbilag 1 – Instruks om behandling av personopplysninger

Underbilag 2 – Opplysninger om underdatabehandlere

# Underbilag 1 til Databehandleravtale

**INSTRUKSJONER FOR BEHANDLING AV OPPLYSNINGER, HERUNDER INFORMASJON OM BEHANDLING SAMT TEKNISKE OG ORGANISATORISKE SIKKERHETSTILTAK.**

Dette Underbilag er en integrert del av Databehandleravtalen.

### Instruksjoner

**Beskrivelse og formålet med behandlingen**

Formålet med Omilons behandling av personopplysninger på vegne av Kunden er:

* at Kunden kan benytte Løsningen Dragon Medical One, til å diktere og behandle diktater.
* å levere support og vedlikeholdstjenester til Kunden som fastsatt i Avtalen.

**Behandling av personopplysninger**

Omilons behandling av personopplysninger på vegne av Kunden dreier seg primært om :

* Omilon stiller Løsningen Dragon Medical One til disposisjon for Kunden og oppbevarer dermed personopplysninger om Kundens Brukere i Løsningen.
* Omilon anbefaler at den behandlingsansvarlige ikke dikterer personopplysninger. Dersom den inntalte lyden i Klientprogramvaren inneholder personopplysninger, vil disse personopplysningene også finnes i den gjenkjente teksten i Løsningen. Dataene brukes til automatisk forbedring av profilen og den generelle språkforståelsen til systemet
* I forbindelse med support til Kundens brukere og/eller it- og supportmedarbeidere, behandles personopplysninger i Omilons supportsystemer. Dette dreier seg da om navn, epost og eventuell annen kontaktinformasjon på de av Kundens personell som skal benytte seg av supportsystemet. I forbindelse med etablering av kundeforholdet registreres personopplysninger om kontaktperson i virksomheten som Omilon inngår avtale med.
* Omilon sender ut e-postmeldinger relatert til Løsningen for å gi råd etter opplæring og forbedre Kundens opplevelse med talegjenkjenning. I denne forbindelse oppbevares kontaktinformasjon til Brukere av Løsningen.

**Kategorier av registrerte personer**

* Brukere hos Kunden med lisens for bruk av talegjenkjenning, herunder Kundens personale i form av sykepleiere, leger, sekretærer med videre som registreres i Løsningen som Brukere.
* Kundens pasienter og/eller annen tredjepart omtalt i lydopptak (diktat) utarbeidet av Kundens brukere.
* Kundens it- og supportmedarbeidere

**Kategorier av personopplysninger**

Omilon vil behandle flere kategorier av personopplysninger på vegne av Kunden for å kunne oppfylle Avtalen. Omilon vil behandle alle de personopplysninger som Kundens brukere velger å omtale i det som dikteres ved bruk av Løsningen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategori av registrerte | Type personopplysninger | Ved bruk av følgende produkter |
| Kundens brukere | NavnE-postadresseTelefonnummerVirksomhetens adresseVirksomhetens navnVirksomhetens ORG-nummerBrukernavn og passord (kryptert) i systemetSystemrettigheterBruk av systemetPc-navn og oplysninger om pc-ens oppsett  | Dragon Medical One  |
| Kundens brukere | Talegjenkjenningsprofil Eventuelle opplysninger Brukeren legger inn i personlig ordbok eller standardtekster | Dragon Medical One  |
| Kundens brukere | NavnE-postadresseBruksstatistikk | Omilon e-læring |
| Kundens brukereKundens it- og supportmedarbeidere | NavnE-postdresseTelefonnummerVirksomhetens adresseVirksomhetens navnVirksomhedens ORG-nummerEDI-nummerBrukernavn og passord til Omilon HelpdeskEventuelt foto som legges inn | Omilon Helpdesk |
| Alle person–kategorier | Enhver personopplysning synlig på skjermbilder/opptak, som legges ved i supportsaker i Omilon Helpdesk, enten ovsersendt av brukere/IT-/support–medarbeider, eller opptak av Omilon-medarbeider i fjernhjelpsituasjoner. | Omilon Helpdesk |
| Pasienter og øvrige personer, som omtales i lydopptak | I lydopptak:Enhver personopplysning diktert inn av brukeren av systemet. | Dragon Medical One |

### Tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak samt øvrige forhold

1. Kunden gir Omilon rett til å behandle alle relevante personopplysninger i det omfang det er nødvendig for at Omilon skal oppfylle sine forpliktelser ovenfor Kunden. Dette kan være i form av nødvendig test og feilsøking i forbindelse med utvikling, feilrettelser og vedlikehold.
2. Omilon gjør de nødvendige tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak i forbindelse med behandlingen av personopplysningene beskrevet i dette Underbilaget.
3. Omilon behandler personopplysningene i overensstemmelse med denne Databehandleravtalen og de gjeldende personvernregelverk.
4. Ansatte hos Omilon som behandler personopplysninger under Databehandleravtalen er underlagt taushetsplikt. Kun autorisert personale har adgang til de personopplysninger som behandles under Databehandleravtalen.
5. Omilon skal sikre at Omilons medarbeidere får tilstrekkelig opplæring og informasjon om gjeldende personvernregelverk og denne Databehandleravtalen.
6. Omilon kan foreta databehandling fra ad hoc arbeidsstasjoner (som for eksempel via fjerntilgang eller fra hjemmekontor), så lenge dette skjer via en sikker VPN-adgang eller lignende og under forutsetning av at relevante sikkerhetsstandarder overholdes.
7. Adgang til personopplysninger er begrenset til medarbeidere, og hvor det er relevant, andre underleverandører, med et arbeidsbetinget behov og tildeles etter forhåndsgodkjennelse fra Omilon. Adgang tilbakekalles når Brukeren ikke lenger oppfyller kriteriene for adgang. Adgangsrettigheter gjennomgås periodisk.
8. Omilon anvender passende logiske autentiseringsmekanismer, eksempelvis passord, biometri eller lignende, der det er nødvendig. De anvendte autentiseringsmekanismer lever opp til, hva som kan oppfattes som god skikk på området (eksempelvis krav til passordets lengde og kompleksitet).
9. Omilon har innført tekniske tiltak for å begrense risikoen for uautorisert adgang og / eller installering av skadelig programvare. Slike tiltak omfatter blant annet brannmurer, antivirusprogramvare, og malware-beskyttelse. Leverandøren har formelle prosedyrer som sikrer at sikkerhetssystemene holdes oppdatert.
10. Omilon har prosedyrer for endringshåndtering med henblikk på å sikre at enhver endring er behørig autorisert, testet og godkjent innen implementering.
11. Omilon foretar lagring av personopplysninger i overensstemmelse med innholdet i denne Databehandleravtalen og gjeldende personvernbestemmelser. Kunden er selv ansvarlig for å kontrollere Kundens adgang til behandling av personopplysninger.
12. Omilon sikrer at data slettes innen utstyr overleveres til tredjepart eller kastes.
13. Omilon sikrer at personopplysningene til Kundens brukere ikke vil bli oppbevart lenger enn det som er nødvendig for å oppfylle formålet med behandlingen, med mindre det foreligger lovpålagt oppbevaringsplikt. For personopplysninger i Omilons Helpdesksystem vil registrerte opplysninger om Kundens brukere, IT- og supportmedarbeidere slettes senest ett år etter oppsigelse av denne Databehandleravtalen med mindre annet er avtalt.

# **Underbilag 2 til Databehandleravtale**

### Underdatabehandlere

Til bruk for Omilons behandling av personopplysninger på vegne av Kunden anvendes ved Hovedavtalens inngåelse følgende underdatabehandlere.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn  | Adresse | Formålet med behandlingen |
| Nuance Communications Ireland Limited | 20 Merrion Road, Ballsbridge, Dublin 4Irland | Talegjenkjenning ved bruk av Dragon Medical One (DMO). Support til utbedring av feil og mangler samt vedlikehold og oppdatering av systemet.  |
| TeamViewer GmbH | Jahnstr. 30, 73037 GöppingenTyskland | Fjerntilgang til Kundens Brukere datamaskin til bruk for fjernsupport og undervisning. |
| ConnectWise fra Norsk Helsenett | Abels gate 97030 TrondheimNorge | Fjerntilgang til Kundens Brukere datamaskin til bruk for fjernsupport og undervisning. |
| Omilon AB | Kilsgatan 4, 411 04 GöteborgSverigeOrg. nr: 556557-3846 | 1-linje support av Løsningen. |
| Lime Technologies Norway AS | Inkognitogata 33 0256 OsloNorgeOrg. Nr: 989 711 393 | CRM system. |
| GetAccept AS | Akersgata 16, 0158 OSLONorgeOrg. Nr: 821 777 062 | System for kundeavtaler og signering av tilbud. |
| Omilon A/S | Sindalsvej 378240 RisskovDanmarkCVR: 11 73 53 47 | Hosting av Jira supporthåndteringssystem. |
| Talent LMS | TicTac Learn ABDockplatsen 1,211 19, MalmöSverigeOrg. Nr.: 556567-7266 | Hosting av e-læringstjeneste |

Til bruk for Omilons underdatabehandleres databehandling av personopplysninger på vegne av Kunden anvendes ved Hovedavtalens inngåelse følgende underunderdatabehandlere.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Navn  | Adresse | Formålet med behandlingen |
| Nuance Communications, Inc | USA | Applikasjonssupport; vedlikehold og support; managed service |
| Nuance Communications Austria GmbH | Østerrike | Dataoptimalisering; utvikling og test; applikasjonssupport; vedlikehold og support; managed service |
| Nuance Communications Ibérica SA. | Spania | Applikasjonssupport; vedlikehold og support; managed service |
| Nuance Communications France SARL | Frankrike | Applikasjonssupport; vedlikehold og support; managed service |
| Nuance Communications Belgum Ltd. | Belgia | Vedlikehold og support |
| Nuance India Pvt. Ltd. | India | Vedlikehold og support |
| Nuance AB Sweden | Sverige | Vedlikehold og support |
| Salesforce.com, Inc. And affiliates | USA | Forsyner underdatabehandler, Nuance Communications Ireland Limited, med CRM; plattform for vedlikehold og understøttelse av saksbehandlingssystem |

|  |  |
| --- | --- |
| Navn  | Formålet med behandlingen |
| Microsoft Corporation | MS Azure Platform til å hoste audiodata. Data hosting, produktregistrering og support i Frankrike og Nederland |
| Fortech SRL – Romania  | Begrenset antall ansatte som oppretter, opererer og vedlikeholder produksjonssystem i MS Azures cloud hosting |
| Sumo Logic, Inc | Behandling av loggfiler generert i MS Azure Platform produkter |

# Underbilag 3 – Endringslogg

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nytt versjons-nummer** | **Dato** | **Endring** | **Utført av** |
| 1.1 | 25.05.2021 | Lagt til mer informasjon om under-underdatabehandlere | Jacques Svarverud |
| 1.2 | 3.1.2023 | Generelle forbedringer, oppdatert adresse Omilon, kontaktinformasjon underdatabehandlere, samt presisering KPI-justering abonnentspriser | Jacques Svarverud, Tone Bryhni |
| 1.3 | 12.02.2024 | Fjernet ordbokstjenester fra databehandlerlisten. Lagt til underleverandør for hosting av e-læringstjenester og spesifisert behandling av personopplysninger i forbindelse med e-læring | Jacques Svarverud, Tone Bryhni |