

OPĆI UVJETI POSLOVANJA MCS Grupa d.o.o.

1. Opće odredbe

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja MCS Grupa d.o.o., (dalje u tekstu: "**Opći uvjeti**") uređuju se prava i obveze između MCS Grupa d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu (Grad Zagreb), Slavenska avenija 6A, OIB: 04355267582 (dalje u tekstu: „**MCS**“) kao pružatelja usluge i korisnika kao primatelja usluge (u daljnjem tekstu: „**Korisnik**“), u vezi s korištenjem, održavanjem, podrškom te upravljanjem podacima u informacijskom sustavu Medicus.Net programskog rješenja i njegovim povezanim servisima.
- 1.2. Na sve međusobne odnose između MCS-a i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.
- 1.3. Ovi Opći uvjeti zajedno s Dodatkom o obradi osobnih podataka, primjenjuju se na Ugovor o korištenju Medicus.Net programskog rješenja koji Korisnik sklapa sa MCS-om (dalje u tekstu: **Ugovor**), te se odnose na sve module, komponente, integracije i prateće servise Medicus.Net programskog rješenja, osim ako Ugovorom nije drugačije izričito navedeno.
- 1.4. Ovi Opći uvjeti, Dodatak o obradi osobnih podataka, zajedno s Ugovorom, čine jedinstvenu ugovornu cjelinu te su sastavni dio Ugovora. Prihvaćanjem i potpisom Ugovora Korisnik potvrđuje da je s Općim uvjetima i Dodatkom o obradi osobnih podataka upoznat i da ih u cijelosti prihvaća.
- 1.5. Opći uvjeti i Dodatak o obradi osobnih podataka objavljeni su na službenim web stranicama MCS-a: <https://mcs.hr/>, te su Korisniku dostupni u svrhu pregleda.
- 1.6. U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

SaaS model (eng. *Software as a Service*)

znači model pružanja softverskih usluga putem interneta u kojem MCS osigurava hosting, održavanje i podršku Medicus.Net programskog rješenja, bez potrebe instalacije kod korisnika

Programsko rješenje Medicus.Net ili Medicus.Net ili Sustav

znači cjeloviti SaaS informacijski sustav u vlasništvu MCS-a koji uključuje aplikacijske module, baze podataka, API servise, integracije i prateće alate

MCS

znači trgovačko društvo MCS Grupa d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu (Grad Zagreb), Slavenska avenija 6A, OIB: 04355267582

Korisnik

znači pravna osoba (zdravstvena ustanova, ordinacija, poliklinika, bolnica ili sličan subjekt) koja koristi SaaS uslugu MCS-a temeljem Ugovora

Usluga

znači pristup i korištenje Medicus.Net programskog rješenja, uključujući održavanje, sigurnosne kopije, podršku, nadogradnje i ostale aktivnosti navedene u Ugovoru i pripadajućim dokumentima

Ugovor	znači ugovor o korištenju programskog rješenja Medicus.Net sklopljen između MCS-a i Korisnika
Ugovorne strane	MCS/Pružatelj usluge i Korisnik/Primatelj usluge
Obračunska jedinica	označava mjeru na temelju koje se utvrđuje naknada za korištenje programskog rješenja Medicus.Net, a može predstavljati pojedinačnog korisnika, tim, organizacijsku cjelinu ili drugi element obračuna, kako je određeno Općim uvjetima
Korisničko okruženje	znači prilagođeno aplikacijsko i podatkovno okruženje unutar Medicus.Net programskog rješenja koje pripada pojedinom korisniku
Incident	znači neplanirani prekid ili degradacija funkcionalnosti sustava koja utječe na normalno korištenje Usluge, prijavljena kroz službene kanale podrške
Nedostupnost sustava	znači razdoblje tijekom kojeg korisnici ne mogu pristupiti Sustavu niti koristiti osnovne funkcionalnosti zbog uzroka u odgovornosti MCS-a
Smanjenja razina usluge	znači stanje u kojem je Sustav tehnički dostupan, ali radi sa značajnim smanjenjem performansi, stabilnosti ili odziva, što otežava normalan rad korisnika
Podrška	znači sve aktivnosti i komunikacija kojima MCS pomaže Korisniku u učinkovitoj uporabi sustava – uključujući korektivnu, preventivnu i perfektivnu podršku
Adaptivni rad	znači razvoj, izmjena ili prilagodba funkcionalnosti Sustava na zahtjev Korisnika koji prelazi standardnu podršku; uređuje se kroz Dodatak o adaptivnim satima.
Radni dan	znači svaki radni dan od ponedjeljka do petka, osim subote, nedjelje, blagdana i neradnih dana u Republici Hrvatskoj
Radno vrijeme	znači svaki radni dan od ponedjeljka do petka od 08:00 sati do 16:00 sati
Servisno vrijeme	znači planirano razdoblje u kojem MCS provodi održavanje Sustava, tijekom kojeg dostupnost može biti privremeno smanjena
Podaci Korisnika	znači svi osobni i poslovni podaci koje Korisnik unosi, generira ili pohranjuje u Sustav
Osobni podaci	znači svaka informacija koja se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, sukladno čl. 4. Općoj uredbi o zaštiti podataka
Voditelj obrade	znači Korisnik, koji određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka
Izvršitelj obrade	znači MCS koji obrađuje osobne podatke u ime Korisnika i isključivo prema njegovim uputama
Podizvršitelj	znači treća strana koju MCS angažira za tehničke ili infrastrukturne aktivnosti, uz obvezu poštovanja istih standarda zaštite podataka

Incident sigurnosti podataka	znači svako narušavanje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima
DPO (eng. <i>Data Protection Officer</i>)	znači službenik za zaštitu podataka imenovan od strane MCS-a (kontakt: dpo@in2.eu)
Sigurnosna kopija	znači šifrirana kopija podataka korisnika koja se izrađuje dnevno i čuva 30 dana, isključivo u svrhu tehničkog oporavka
Viša sila	znači događaji izvan razumne kontrole (npr. rat, potres, požar, DDoS napad, poplava, epidemija) koji oslobađaju stranu od odgovornosti za privremeno neispunjenje obveza
Sustav za upravljanje korisničkim zahtjevima	znači službeni sustav korisničke podrške za zaprimanje, praćenje i evidenciju korisničkih prijava koji osigurava MCS
Revizija	znači interna ili vanjska revizija usklađenosti, sigurnosti i ispunjenja ugovornih obveza
Razdoblje korištenja	znači neodređeno razdoblje u kojem Korisnik koristi Medicus.Net programsko rješenje, a računa se od dana kada je Korisnik zaprimio korisničke podatke za pristup Medicus.Net programskom rješenju
Dodatak o obradi osobnih podataka	Prilog 1 Općih uvjeta kojim se uređuju standardne klauzule, osobni podaci koji se uređuju, na koji način, obveze stranaka, opis obrade i nadležno tijelo
Primjenjivi propisi	znači svi zakoni, pravilnici i propisi RH i EU koji uređuju zdravstvenu djelatnost, informacijske sustave u zdravstvu (MZ, HZZO, HZZJ), zaštitu osobnih podataka (GDPR), informacijsku sigurnost (NIS2, ISO norme) te fiskalne i računovodstvene obveze.

2. Područje primjene

- 2.1. MCS u pružanju svojih usluga primjenjuje isključivo ove Opće uvjete i Dodatak o obradi osobnih podataka.
- 2.2. U smislu ovih Općih uvjeta usluge MCS-a obuhvaćaju: ugovaranje usluge, kreiranje korisničkog računa, programske dorade i održavanje, korisničku podršku i edukaciju.
- 2.3. Korisnik je suglasan da je upoznat s inicijalnim sadržajem ponuđene usluge.
- 2.4. MCS u bilo kojem trenutku ima pravo jednostrano izmijeniti ove Opće uvjete o čemu će Korisnika obavijestiti objavom na web stranici ili elektroničkom poštom.

3. Način i uvjeti za zasnivanje ugovornog odnosa

- 3.1. Ugovor između MCS-a i Korisnika može se sklopiti obostranim potpisom obje ugovorne strane.

- 3.2. Sklapanjem Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat s važećim Općim uvjetima MCS-a, Dodatkom o obradi osobnih podataka, da je s istima suglasan te prihvaća njihovu primjenu u cijelosti.

4. Tehnički preduvjeti

- 4.1. Nužni preduvjeti za ispunjavanje obveza MCS-a iz Općih uvjeta su:
- i) instalirana, umrežena i funkcionalna kompletna računalna oprema (računala, pisači, čitači) te druga oprema predviđena za spajanje na CEZIH ili druge resurse informacijskog sustava Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (HZZO) ili resurse informacijskog sustava kojima je HZZO operater sustava; sukladno Zakonu o podacima i informacijama u zdravstvu (NN br. 14/19),
 - ii) instalirana i funkcionalna komunikacijska mreža,
 - iii) osiguran pristup Internetu (širokopojasna internetska veza, ADSL ili Stalni vod (BAKAR ili FO), minimalna brzina 10/1 Mbit/s u korist downloada,
 - iv) potpuna suradnja MCS-a,
 - v) pravilno korištenje korisničkih vjerodajnica
- 4.2. MCS se obvezuje izvršavati svoje obveze iz Općih uvjeta pod uvjetom da su preduvjeti iz prethodnog stavka ispunjeni od strane Korisnika.
- 4.3. MCS ne odgovara za smetnje u radu Sustava uzrokovane neispunjavanjem tehničkih preduvjeta od strane Korisnika.

5. Zasnivanje ugovornog odnosa

- 5.1. Ugovor stupa na snagu u trenutku kada ga potpišu obje Ugovorne strane ili kada MCS aktivira Korisničko okruženje.
- 5.2. U slučaju sklapanja ugovora na daljinu putem interneta ili telefona MCS se obvezuje Korisniku, bez odgode, dostaviti ugovornu dokumentaciju putem elektroničke pošte ili poštom na adresu sjedišta Korisnika.

6. Trajanje ugovornog odnosa

- 6.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. MCS i Korisnik mogu otkazati ugovor u skladu s odredbama o otkazu navedenim u Ugovoru i u postupku opisanom ovim Općim uvjetima pod "Politika otkaza i prijenosa podataka."

7. Politika otkaza i prijenosa podataka

- 7.1. U slučaju prestanka ugovora, MCS provodi kontroliran i siguran postupak izlaska iz sustava, koji uključuje izvoz podataka Korisnika, brisanje podataka iz aktivnih baza te upravljanje sigurnosnim kopijama, u skladu s GDPR-om, NIS2 i internim sigurnosnim standardima.

- 7.2. Izvoz podataka Korisniku omogućuje se nakon što MCS izradi ponudu i Korisnik je pisano prihvati. Podaci se predaju u uobičajeno upotrebljivom formatu i putem sigurnog kanala, a Korisnik je odgovoran za njihovo preuzimanje i provjeru. Sve dodatne usluge vezane uz pripremu, prilagodbu formata ili migraciju podataka ugovaraju se zasebno i posebno se naplaćuju.
- 7.3. Nakon potvrde da su podaci preuzeti, MCS briše sve aktivne podatke Korisnika najkasnije u roku od 60 dana od prestanka ugovora. Sigurnosne kopije podataka čuvaju se prema redovnom ciklusu, najdulje 30 dana od nastanka posljednje kopije koja je sadržavala podatke Korisnika, nakon čega se automatski prepisuju i nepovratno brišu.
- 7.4. Po završetku postupka MCS deaktivira sve korisničke račune, API ključeve i integracije te onemogućuje svaki pristup Sustavu. Tehnički zapisi i logovi koji mogu sadržavati pseudonimizirane informacije čuvaju se najmanje tri godine radi sigurnosne i tehničke revizije te ispunjenja zakonskih obveza.
- 7.5. Svi koraci postupka evidentiraju se u internom zapisniku (Exit Log) koji MCS vodi i čuva najmanje tri godine te ga može učiniti dostupnim Korisniku na zahtjev.
- 7.6. MCS provodi sve radnje prestanka usluge u skladu s propisima o zaštiti podataka, Sustavima informacijske sigurnosti te Dodatkom o obradi osobnih podataka. Prijenos ili izvoz podataka može biti predmet naknade.

8. Djelomični izvozi i migracije podataka

- 8.1. Ako Korisnik zatraži izvoz podataka, MCS će postupiti prema pisanom zahtjevu i specifikaciji Korisnika.
- 8.2. Korisnik preuzima punu odgovornost za opseg, sadržaj i točnost izvezenih podataka.
- 8.3. Nakon potvrde preuzimanja, MCS ne snosi odgovornost za daljnju obradu ili konverziju izvezenih podataka.

9. Predmet ugovora

9.1. Programsko rješenje Medicus.Net

- 9.1.1. Programsko rješenje za zdravstveno poslovanje Medicus.Net – elektronički sustav za upravljanje medicinskom dokumentacijom i procesima zdravstvene skrbi namijenjen Korisnicima, koji im omogućava:

- i) vođenje i upravljanje medicinskom dokumentacijom pacijenata,
- ii) medicinsku dijagnostiku, praćenje terapija i planiranje liječenja,
- iii) evidenciju pregleda, nalaza i postupaka,
- iv) zakazivanje i administraciju termina,
- v) upravljanje podacima zdravstvenog i administrativnog osoblja,

- vi) razmjenu podataka s vanjskim zdravstvenim sustavima (npr. CEZIH, HZZO i integrirani zdravstveni servisi),
- vii) administraciju rada ordinacije ili ustanove,
- viii) korištenje pripadajućih modula, izvještaja i funkcionalnosti u skladu s ugovorenim paketom usluge.

9.2. Opseg usluge

- 9.2.1. Usluga korištenja sustava Medicus.Net obuhvaća pristup sustavu putem internetskog sučelja, obradu i pohranu podataka Korisnika u skladu s Dodatkom o obradi podataka, redovito tehničko i funkcionalno održavanje sustava, provedbu zakonskih i regulatornih ažuriranja, izradu sigurnosnih kopija podataka te pružanje korisničke podrške i savjetodavnih usluga u opsegu definiranom ovim Općim uvjetima i pripadajućim prilogom.

10. Naknade za uslugu, izdavanje računa i plaćanje

10.1. Cjenik usluga

- 10.1.1. Naknade za korištenje programskog rješenja Medicus.Net i pripadajućih usluga određene su ovim cjenikom. Cijene su izražene u eurima (EUR), ne uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) i primjenjuju se na sve Korisnike koji koriste uslugu temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta.
- 10.1.2. Naknada za korištenje programskog rješenja obračunava se prema količini obračunskih jedinica u skladu sa važećim cjenikom usluga.
- 10.1.3. Obračunska jedinica predstavlja organizacijsku cjelinu, tim, pojedinačnog korisnika ili drugi element obračuna usluge, kako je definirano ovim cjenikom usluga.
- 10.1.4. Iznos naknade izračunava se množenjem količine obračunskih jedinica u obračunskom razdoblju s pripadajućom jediničnom cijenom.
- 10.1.5. MCS zadržava pravo definirati različite vrste obračunskih jedinica za različite pakete usluga ili kategorije Korisnika, sukladno cjeniku usluga.
- 10.1.6. Količina obračunskih jedinica utvrđuje se na temelju stanja evidentiranog u programskom rješenju na dan obračuna, osim ako je drugačije određeno ovim Općim uvjetima.
- 10.1.7. Korisnik je upoznat i suglasan da MCS može jednom godišnje uskladiti naknade s promjenama indeksa potrošačkih cijena, kako ga objavljuje Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, a u slučaju da indeks potrošačkih cijena naraste za više od 3%, MCS je ovlašten uz prethodnu najavu od 30 dana obavijestiti Korisnika o promjeni iznosa naknade.
- 10.1.8. U slučaju neprihvatanja promjena iznosa naknade, Korisnik ima pravo otkazati Ugovor u roku od 30 dana, a Ugovor prestaje po isteku tog roka.

- 10.1.9. Obavijest o promjeni iznosa naknade, odnosno, cjenika, MCS se obvezuje uputiti Korisniku pismeno putem elektroničke pošte.
- 10.1.10. Naknada ovisi o odabranim modulima, količini obračunskih jedinica i ugovorenom paketu usluge.
- 10.1.11. Korisnik može ugovoriti jedan od paketa podrške, a svaki paket uključuje unaprijed definirani mjesečni fond sati i pripadajuću mjesečnu naknadu. Obavijest o iskorištenom satu podrške koji je uračunat u paket podrške MCS će uputiti Korisniku putem elektroničke pošte. Nakon iskorištavanja uračunatog sata podrške, podrška se ne obustavlja već se naplaćuju dodatni sati.
- 10.1.12. Korisnik može istodobno ugovoriti jedan ili više mjesečnih paketa podrške.
- 10.1.13. Sati podrške se ne prenose u idući mjesec, a dodatni sati podrške i usluge razvoja (adaptivni sati) obračunavaju se prema važećim jediničnim cijenama. Usluge migracije, onboarding i specifične integracije naplaćuju se zasebno, prema objavljenim cijenama ili individualnoj ponudi.

11. Tablični prikaz naknade

11.1. Osnovni moduli

Modul / funkcionalnost	Opis	Mjesečna naknada po obračunskoj jedinici (EUR)
Medicus.Net	Osnovni medicinski i administrativni modul sustava	150,00
Interakt Asistent	Dodatni modul za interakcije lijekova	13,27
Kalendar naručivanja	Osnovni modul za naručivanje na pregled	13,27
Kalendar naručivanja – Paket 500	SMS i Email servisi za kalendar naručivanja – Paket 500	199,08
Kalendar naručivanja - CSN	Integracija Kalendara naručivanja sa CSN (Centralni sustav naručivanja)	82,95

11.2. Paketi podrške (mjesečni fond sati)

Paket	Fond sati mjesečno	Dodatni sat (EUR)	Fiksna mjesečna naknada (EUR)
-------	--------------------	-------------------	-------------------------------

Osnovni (uključeno)	1h	125,00	uključeno u pretplatu
Pro	5h	100,00	250,00

11.3. Dodatne usluge

Usluga	Opis	Cijena (EUR)
Onboarding i obuka korisnika	Inicijalna konfiguracija i edukacija osoblja (do 5 korisnika)	350,00
Migracija podataka	Prijenos podataka iz postojećeg sustava	Po ponudi
Dodatna obuka / konzultacije	Po satu	75,00
Specifična integracija i dorade funkcionalnosti	Izrada novih modula, integracije te dorade prema posebnim/dodatnim zahtjevima koji su izvan isporučene verzije Sustava	Po ponudi

11.4. Uvjeti plaćanja usluga

- 11.4.1. MCS ispostavlja Korisniku mjesečne račune za obavljene usluge i pripadajuće naknade ("Račun"), koji su plativi na dan dospeljeća navedenom na Računu. Korisnik je obavezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja Ugovora.
- 11.4.2. Dodatne usluge naplaćuju se prema stvarno utrošenim satima za koje će MCS ispostaviti specifikaciju te će ista biti priložena uz Račun. Pritom je nakon potrošnje paketa obračunska jedinica puni sat te se svaki započeti sat tretira kao puni sat.
- 11.4.3. MCS ispostavlja Korisniku račune u elektroničkom obliku, u strukturiranom formatu propisanom važećim propisima o elektroničkom računu, te ih dostavlja putem odgovarajućih elektroničkih kanala u obliku koji je priznat kao valjani elektronički račun, sukladno Zakonu o fiskalizaciji (NN 89/2025), europskoj normi EN 16931 te svim budućim propisima koji uređuju elektronički račun i sustav fiskalizacije.
- 11.4.4. Korisnik se obavezuje namiriti sve račune, neovisno o vrsti naknade, u roku dospeljeća kako će biti navedeno na svakom računu, u skladu sa cjenikom, i koristeći podatke koji će biti navedeni na pojedinom računu.

- 11.4.5. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, MCS je ovlašten naplaćivati zakonske zatezne kamate na obračunata, ali neplaćena potraživanja.
- 11.4.6. U slučaju neplaćanja Usluge sukladno datumima dospelja navedenima na pojedinim računima, MCS je dužan poslati opomenu putem elektroničke pošte Korisniku i dati mu rok od 7 dana za plaćanje Usluge. Nakon isteka navedenog roka, a u slučaju neplaćanja, MCS ima pravo privremeno obustaviti korištenje Usluge ili jednostrano otkazati Ugovor i prekinuti pružanje Usluge te eventualno do tad izvršenu Uslugu naplatiti.
- 11.4.7. MCS neće biti odgovoran za štetu koja može nastati Korisniku uslijed privremene obustave Usluge uzrokovane opisanim radnjama Korisnika (neplaćanjem računa).
- 11.4.8. Privremena obustava ne smatra se povredom ugovornih obveza MCS-a.
- 11.4.9. Obveza MCS-a u vezi s bilo kojim pogreškama koje rezultiraju preplaćivanjem Usluge od strane Korisnika ograničena je na odobravanje faktura u iznosu koji je jednak pogrešno zaračunatom iznosu. Nijedna pogreška u fakturiranju neće utjecati na obvezu Korisnika da plati pružene usluge.
- 11.4.10. Neaktivnost ili povremeno nekorištenje Sustava od strane Korisnika ne utječe na obvezu plaćanja ugovorene usluge, niti daje pravo na umanjenje ili povrat plaćene naknade.
- 11.4.11. Usluga se pruža u SaaS modelu, što podrazumijeva model pružanja softverskih usluga putem interneta u kojem MCS osigurava hosting, održavanje i podršku Medicus.Net programskog rješenja, bez potrebe instalacije kod korisnika osim komponenti koje služe za spajanje na treće strane (CEZIH, VPN, integracije i sl.), neovisno o intenzitetu korištenja od strane Korisnika.

12. Zastupanje i odgovorne osobe

- 12.1. Svaka ugovorna strana imenuje najmanje jednu odgovornu osobu za provedbu Ugovora, koja je ovlaštena za:
 - i) primanje i slanje službenih obavijesti i dopisa između stranaka,
 - ii) davanje operativnih suglasnosti i odobrenja u vezi s izvršenjem ugovornih obveza,
 - iii) komunikaciju u vezi tehničkih, organizacijskih i financijskih pitanja,
 - iv) iniciranje izmjena, dopuna i dodataka Ugovora.
- 12.2. Imenovanje odgovorne osobe smatra se službenim činom i evidentira se u internom registru kontakt osoba MCS-a. MCS će, radi transparentnosti i učinkovitosti komunikacije, voditi i održavati Registar kontakt osoba korisnika, koji sadržava ime i prezime, funkciju, e-mail adresu i broj telefona odgovorne osobe te njezin opseg ovlaštenja (administrativno, tehničko, financijsko, ugovorno).
- 12.3. U slučaju promjene odgovorne osobe, ugovorna strana je dužna pisano obavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku od 5 Radnih dana od dana promjene. U protivnom,

ugovorna strana koja propusti pravodobno obavijestiti dužna je nadoknaditi drugoj ugovornoj strani štetu koja bi joj zbog toga mogla nastati.

- 12.4. Sve obavijesti, zahtjevi i dopisi dostavljeni putem registrirane odgovorne osobe smatraju se valjano dostavljenima i pravno obvezujućima za ugovornu stranu koju ta osoba zastupa, osim ako se ne radi o pravnim radnjama koje prema zakonu ili Ugovoru zahtijevaju potpis zakonskog zastupnika.
- 12.5. Podaci iz Registra koriste se isključivo u svrhu provedbe Ugovora i podliježu zaštiti sukladno Dodatku o obradi osobnih podataka.
- 12.6. U slučaju privremene nedostupnosti imenovane odgovorne osobe, ugovorna strana može privremeno delegirati ovlasti drugoj osobi putem elektroničke pošte obavijesti ili pisanog naloga. Takva delegacija vrijedi do pisane obavijesti o povratu ili imenovanju druge osobe.
- 12.7. Za sve radnje koje se odnose na izmjene, raskid ili dopune Ugovora, obvezujući je potpis zakonskog zastupnika ili osobe posebno ovlaštene za potpisivanje ugovora, sukladno ovlastima upisanim u sudski registar.

13. Promotivni uvjeti, akcije i posebni uvjeti

- 13.1. MCS zadržava pravo ponuditi korisnicima posebne promotivne uvjete, akcijske cijene, privremene popuste ili druge komercijalne pogodnosti koje odstupaju od standardnih uvjeta navedenih u ovim Općim uvjetima.
- 13.2. Takvi promotivni ili individualno ugovoreni uvjeti nemaju opći učinak i primjenjuju se isključivo na korisnika s kojim su izričito ugovoreni, u razdoblju i pod uvjetima navedenima u odgovarajućem ugovoru, dodatku ili ponudi.
- 13.3. MCS i Korisnik mogu, prema međusobnom dogovoru, ugovoriti drugačije tehničke, financijske ili organizacijske uvjete od onih propisanih ovim Općim uvjetima.
- 13.4. Takvi se odnosi definiraju zasebno kroz Ugovor i posebne anekse, koji imaju prednost nad odredbama ovih Općih uvjeta u dijelu u kojem ih mijenjaju ili dopunjuju.
- 13.5. U nedostatku izričitog pisanog dogovora, primjenjuju se standardni uvjeti definirani ovim Općim uvjetima.

14. Naplata potraživanja

- 14.1. MCS ima pravo pokrenuti postupak prisilne naplate dospjelih, a neplaćenih dugovanja Korisnika, što uključuje i pravo na ustupanje svojeg potraživanja ili prijenos prava naplate računa trećim osobama koje su registrirane za djelatnost naplate potraživanja, sve sukladno primjenjivim propisima.

15. Prestanak Korisnika (pravne osobe)

- 15.1. U slučaju pokretanja stečajnog ili likvidacijskog postupka protiv Korisnika, stečajni upravitelj odnosno likvidator obavezan je obavijestiti MCS u pisanom obliku o pokretanju stečajnog i likvidacijskog postupka u roku od 30 dana od dana pokretanja ovih postupaka.
- 15.2. Ugovor će se smatrat raskinutim na dan pokretanja postupka stečaja ili likvidacije Korisnika osim ako stečajni upravitelj ili likvidator u obavijesti o pokretanju ovih postupaka istodobno ne zatraži promjenu podataka u naslovu Korisnika ili ako ne zatraži prijenos ugovora. Korisnik nad kojim je pokrenut postupak stečaja ili likvidacije obavezan je platiti sva potraživanja MCS-u koja nastanu do trenutka prekida dostupnosti Sustava.

16. Katalog podrške

16.1. Uvod

- 16.1.1. Ovaj dio Općih uvjeta definira vrste, opseg i osnovna pravila pružanja podrške korisnicima SaaS usluge Medicus.Net programskog rješenja (u daljnjem tekstu: *Podrška*).

16.2. Vrste podrške

- 16.2.1. MCS Korisniku pruža sljedeće vrste Podrške, uključene u osnovnu pretplatu, u opsegu definiranom ovim Općim uvjetima i Ugovorom:
 - a. Korektivna podrška – otklanjanje pogrešaka u radu Sustava (bug fix) i drugih smetnji u radu koje su pod nadzorom MCS-a.
 - b. Preventivna podrška – nadzor rada Sustava, sigurnosne provjere i aktivnosti radi sprječavanja kvarova i incidenata.
 - c. Perfektivna podrška – ažuriranja Sustava zbog zakonskih, regulatornih ili infrastrukturnih promjena koje utječu na rad Sustava (više u poglavlju o regulatornim utjecajima).

16.3. Kanali komunikacije i prijava poteškoća

- 16.3.1. Korisnik poteškoće u radu Sustava i zahtjeve za Podršku prijavljuje isključivo putem sljedećih kanala:
 - a. sustav za upravljanje korisničkim zahtjevima,
 - b. e-mail: podrska@mcs.hr,
 - c. telefonom na službeni broj korisničke podrške (objavljen na web-stranici MCS-a i/ili u Sustavu).
- 16.3.2. Telefonska podrška dostupna je radnim danom od 08:00 do 16:00 sati i namijenjena je osnovnim uputama te prijavi hitnih poteškoća; za praćenje statusa i evidenciju, MCS može od Korisnika zatražiti da prijavu potvrdi putem e-maila ili radnog naloga (ticketa kroz sustav service desk).
- 16.3.3. Svaka prijava treba sadržavati najmanje:
 - a. kratak opis problema ili potrebe,
 - b. opis učinka na rad Korisnika (npr. onemogućen rad, usporenje, pojedinačni korisnik / svi korisnici),
 - c. kontakt osobu Korisnika za povratnu komunikaciju.

- 16.3.4. MCS sve prijave evidentira u sustavu podrške i dodjeljuje im jedinstveni broj korisničkog zahtjeva koji Korisnik koristi za praćenje statusa.
- 16.4. **Ovlaštene osobe za komunikaciju**
- 16.4.1. MCS pruža Podršku isključivo osobama koje je Korisnik unaprijed prijavio i registrirao kao ovlaštene kontakte za komunikaciju s podrškom.
- 16.4.2. Prije početka korištenja usluge ili po zahtjevu, Korisnik je dužan MCS-u dostaviti popis ovlaštenih osoba (ime i prezime, funkcija/odjel, službeni e-mail, po potrebi telefon) te naknadno bez odgode prijavljivati sve promjene.
- 16.4.3. Zahtjevi koje podnesu neovlaštene osobe ne smatraju se valjanim i MCS zadržava pravo iste odbiti ili zatražiti potvrdu od odgovorne osobe Korisnika. Posljedice i troškovi eventualnog postupanja po neovlaštenim zahtjevima terete isključivo Korisnika.
- 16.4.4. Promjene, registracije i deaktivacije ovlaštenih osoba MCS evidentira u skladu sa Sustavima informacijske sigurnosti i propisima o zaštiti osobnih podataka.
- 16.5. **Eskalacija**
- 16.5.1. Ako Korisnik smatra da prijava nije riješena u primjerenom roku ili na zadovoljavajući način, može pisanim putem (e-mail) zatražiti eskalaciju:
- a. na voditelja korisničke podrške: voditelj.podrska@mcs.hr,
 - b. ako je potrebno, na direktora operacija MCS Grupe: management@mcs.hr.
- 16.5.2. MCS o eskalaciji vodi evidenciju i koristi je za unaprjeđenje procesa podrške. Ako je ugovorena usluga dedicanog konzultanta, isti sudjeluje u eskalacijskom postupku (vidi čl. 16.3. ovoga poglavlja).
- 16.6. **Radno vrijeme podrške i održavanje Sustava**
- 16.6.1. Prijave Korisnika mogu se slati 0–24 sata, sedam dana u tjednu. Prijave zaprimljene izvan radnog vremena obrađuju se u prvom sljedećem terminu aktivne podrške.
- 16.6.2. Aktivna tehnička podrška (dijagnostika i rješavanje incidenata) dostupna je Radnim danom od 08:00 do 16:00 sati, uz dežurnu podršku za hitne slučajeve u proširenom terminu koji MCS objavljuje u Sustavu ili na svojim internetskim stranicama.
- 16.6.3. MCS redovito provodi planirano održavanje radi sigurnosti, stabilnosti i ažurnosti Sustava, i to u pravilu jednom tjedno, u noćnim satima (standardno: četvrtkom 22:00–24:00 CET). Planirani radovi se najavljuju Korisniku najmanje 48 sati unaprijed putem e-maila ili obavijesti u Sustavu.
- 16.6.4. U iznimnim situacijama (npr. kritične sigurnosne zakrpe) MCS može izvršiti hitno održavanje bez prethodne najave, ako bi odgoda predstavljala rizik za sigurnost ili integritet Sustava. Takvi radovi ne smatraju se povredom ugovornih obveza (više o tome u poglavlju o odgovornosti i višoj sili).

16.7. Podjela odgovornosti

16.7.1. MCS je odgovoran za:

- a. dostupnost i rad Sustava u produkcijskoj okolini,
- b. infrastrukturu i sigurnost podataka unutar Medicus.Net okruženja,
- c. provođenje sigurnosnih i regulatornih mjera opisanih u ovim Općim uvjetima

16.7.2. Korisnik je odgovoran za:

- a. upravljanje korisničkim računima i ovlaštenjima putem zahtjeva prema MCS-u,
- b. točnost, potpunost i zakonitost unesenih podataka,
- c. internu edukaciju svojih korisnika i pravilnu primjenu Sustava,
- d. čuvanje vjerodajnica i sprječavanje neovlaštenog pristupa,
- e. izvršavanje svojih zakonskih obveza (npr. u vezi zdravstvene dokumentacije, zaštite osobnih podataka).

16.7.3. Obje strane obvezne su primjenjivati sigurnosne preporuke koje MCS dostavi Korisniku (npr. promjene lozinki, dodatne zaštitne mjere, nove procedure).

16.8. Adaptivne izmjene (razvoj i prilagodbe)

16.8.1. Adaptivna podrška obuhvaća razvoj novih funkcionalnosti, prilagodbe postojećih modula specifičnim potrebama Korisnika te integracije s vanjskim sustavima koje nisu dio standardnog proizvoda.

16.8.2. Adaptivne aktivnosti ne ulaze u redovnu korisničku podršku niti u osnovnu pretplatu, već se ugovaraju zasebno (posebni dodatak/ugovor o adaptivnim satima, s vlastitim pravilima planiranja, korištenja i izvještavanja).

16.8.3. Prava intelektualnog vlasništva na adaptivnim radovima uređena su poglavljem „Intelektualno pravo vlasništva“ ovih Općih uvjeta i primjenjuju se na odgovarajući način.

16.9. Definicija korisničke podrške

16.9.1. Korisnička podrška obuhvaća svaku aktivnost MCS-a usmjerenu na pomoć Korisniku u pravilnom, učinkovitom i sigurnom korištenju Sustava, uključujući osobito:

- a. savjetodavnu i funkcionalnu podršku (objašnjenja procesa, način rada u Sustavu, optimalna primjena modula),
- b. operativnu i administrativnu asistenciju koju Korisnik ne može samostalno izvršiti (npr. određene administrativne korekcije ili reaktivacije korisnika),
- c. edukaciju i radionice (onboarding, rad s novim modulima, prezentacija novih funkcionalnosti),
- d. pomoć u radu s izvještajima i analizama,
- e. podršku u radu s integracijama s trećim sustavima,
- f. dijagnostiku i testiranje prijavljenih problema.

16.9.2. Bug-fix aktivnosti (otklanjanje potvrđenih pogrešaka Sustava) dio su redovnog održavanja i ne naplaćuju se dodatno, sukladno članku 16.2.1 ovoga poglavlja.

16.10. Prijava bugova i grešaka

16.10.1. „Bug“ je svaka smetnja ili pogreška zbog koje Sustav ne radi u skladu s ugovorenim funkcionalnostima i specifikacijama.

16.10.2. Svi prijavljeni bugovi evidentiraju se u sustav za upravljanje korisničkim zahtjevima. Ako MCS potvrdi da se radi o stvarnoj pogrešci Sustava, otklanja je bez dodatne naknade i bez umanjenja eventualnog fonda sati podrške ili adaptivnih sati.

16.10.3. Ako se utvrdi da uzrok problema nije bug (npr. pogrešan unos, nepoznavanje funkcionalnosti, nepravilno korištenje Sustava), vrijeme analize i pomoći računa se kao korisnička podrška i naplaćuje sukladno ugovorenom paketu i cjeniku.

16.11. Paketi podrške i obračun sati

16.11.1. MCS može Korisniku ponuditi različite pakete podrške (npr. Osnovni, Pro) kojima se ugovara mjesečni fond sati korisničke podrške. Detalji i cijene definirani su u važećem cjeniku MCS-a.

16.11.2. Osnovni paket je uključen u cijenu osnovne pretplate i osigurava ograničen fond sati za osnovnu edukaciju, savjetovanje i pomoć u korištenju Sustava. Pro paket omogućuje veći fond sati i prošireni obuhvat usluga (npr. više edukacija, konzultacija, analitičkih aktivnosti).

16.11.3. Svi radovi koji prelaze ugovoreni fond sati podrške naplaćuju se dodatno, prema važećem cjeniku, pritom se izvan paketa obračunava 1 sat kao najmanja jedinica vremena. MCS Korisniku dostavlja specifikaciju obavljenih aktivnosti i utrošenih sati; ako korisnik u razumnom roku ne izjavi prigovor, smatra se da je izvještaj prihvaćen.

16.12. Administrativne aktivnosti

16.12.1. U sklopu redovnog održavanja MCS obavlja određene administrativne aktivnosti nužne za rad korisničkih okruženja, a koje Korisnik ne može samostalno provesti, poput:

- a. dodavanja i deaktivacije korisničkih računa,
- b. određenih promjena administratorskih postavki,
- c. aktivacije licenciranih modula ili komponenti,
- d. upravljanja popisom ovlaštenih korisnika podrške.

16.12.2. Navedene aktivnosti dio su osnovnog održavanja, ne ulaze u fond sati korisničke podrške i ne naplaćuju se posebno, osim ako je drugačije ugovoreno.

16.13. Promjena obima usluge podrške

16.13.1. Korisnik može zatražiti promjenu ugovorenog paketa podrške ili opsega dodatnih sati pisanim putem. Promjena se primjenjuje od prvog dana sljedećeg obračunskog razdoblja, nakon potvrde od strane MCS-a.

17. Prilagođeni razvoj i adaptivne funkcionalnosti

17.1. Sve funkcionalnosti, moduli, integracije ili drugi elementi koje MCS razvije na zahtjev Korisnika u okviru prilagođenog (adaptivnog) razvoja ostaju isključivo intelektualno vlasništvo MCS, uključujući sva autorska i srodna prava.

- 17.2. MCS zadržava pravo da takve funkcionalnosti:
- i) uključi u standardan Medicus.Net proizvod,
 - ii) koristi, prilagodi ili primijeni za druge korisnike i tržišta, te
 - iii) mijenja, nadgradi ili ukloni ako to zahtijevaju sigurnosni, regulatorni ili tehnološki razlozi.

- 17.3. Korisnik može zatražiti privremeno pravo ekskluzivnog korištenja pojedine funkcionalnosti, a takvo pravo može se ugovoriti isključivo posebnim Aneksom, kojim će se definirati trajanje, opseg i financijski uvjeti ekskluzivnosti.

18. Testne, pilot i beta funkcionalnosti

- 18.1. Funkcionalnosti označene kao testne, beta ili pilot pružaju se “kakve jesu” (as-is) bez jamstva performansi ili dostupnosti.
- 18.2. MCS ne odgovara za pogreške, prekide ili gubitke podataka nastale korištenjem takvih funkcionalnosti.
- 18.3. Korisnik prihvaća da se performanse i rezultati testnih funkcionalnosti mogu razlikovati od produkcijskih verzija sustava.

19. API sučelja i integracije s vanjskim sustavima

- 19.1. MCS omogućuje korištenje API sučelja, izvještajnih funkcionalnosti i izvoza podataka isključivo u okviru tehničkih specifikacija Sustava, ugovorenog paketa usluge i načela “fair use”, uključujući ograničenja broja poziva. Zabranjeno je masovno ili automatizirano preuzimanje podataka, scraping, paralelni pozivi, te korištenje nedokumentiranih ili neodobrenih API ruta.
- 19.2. Sve integracije s vanjskim sustavima dopuštene su samo uz prethodno pisano odobrenje MCS-a i moraju biti provedene sukladno tehničkim standardima, Politikom informacijske sigurnosti.
- 19.3. U slučaju zlorporabe ili prekomjerne potrošnje resursa, MCS ima pravo privremeno blokirati pristup API-ju i naplatiti dodatne troškove prema važećem cjeniku.

20. Korisnički podaci

- 20.1. MCS daje Korisniku pristup Sustavu, odnosno dostavlja mu korisničke podatke sukladno dogovorenim implementacijskim planu.
- 20.2. Korisnik dobiva na korištenje korisničko ime i lozinku koji služe za autorizaciju pristupa Sustavu, a koje je dužan čuvati od neovlaštenog korištenja, povremeno mijenjati lozinku zbog povećanja zaštite od neovlaštenog pristupa podacima, te je dužan osigurati da jedno korisničko ime i lozinku koristi jedan korisnik. Korisnik odgovara za sve posljedice izazvane neautoriziranim korištenjem svog korisničkog imena i lozinke.

- 20.3. MCS se ne može držati odgovornim za neovlašteno korištenje Medicus.Net programskog rješenja, niti eventualnu štetu nastalu na taj način.
- 20.4. Korisnik snosi odgovornost za zlouporabu korisničkog računa od bilo koje treće strane i dužan je koristiti usluge sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno dobroj poslovnoj praksi.

21. Obveze i odgovornost Korisnika

- 21.1. Korisnik se obvezuje pridržavati svih primjenjivih zakona i propisa u korištenju Medicus.Net programskog rješenja, uključujući, ali se ograničavajući se na, zakone koji se odnose na zaštitu osobnih podataka, tajnost podataka i kibernetičku sigurnost.
- 21.2. Korisnik se obvezuje odmah obavijestiti MCS o bilo kojoj neovlaštenoj upotrebi bilo kojeg korisničkog računa ili bilo kojeg drugog poznatog ili sumnjivog kršenja sigurnosti Medicus.Net programskog rješenja.
- 21.3. Korisnik se obvezuje odmah obavijestiti MCS i koristiti razumne napore da zaustavi svaku neovlaštenu upotrebu Medicus.Net programskog rješenja koja je poznata ili sumnjiva, bila ona od strane Korisnika ili bilo kojeg drugog korisnika Medicus.Net programskog rješenja.
- 21.4. Korisnik se obvezuje kako neće koristiti lažne identifikacijske informacije kako bi dobio pristup ili koristio Medicus.Net programsko rješenje.
- 21.5. Korisnik je isključivo odgovoran za postupke svojih zaposlenika koji koriste Medicus.Net putem korisničkih računa, uključujući neovlašteno kopiranje, izvoz, izmjenu ili brisanje podataka. MCS neće biti odgovoran za gubitak podataka ili funkcionalnosti koje su izravno ili neizravno uzrokovane postupcima Korisnika, odnosno zaposlenika Korisnika.
- 21.6. Interni incidenti uzrokovani djelovanjem zaposlenika Korisnika (npr. neovlašten pristup, iznošenje podataka, namjerno brisanje) ne smatraju se sigurnosnim propustom MCS-a.
- 21.7. Korisnik je isključivo odgovoran za prikupljanje, unos i ažuriranje svih podataka i korisničkih sadržaja koji su uneseni, pohranjeni i obrađeni u Sustavu od strane Korisnika te za osiguravanje da takvi podaci i korisnički sadržaj (i) stvarno ili potencijalno ne krše autorsko pravo, poslovnu tajnu, žig ili drugo intelektualno vlasništvo bilo koje strane, (ii) ne sadrže bilo kakav podatak ili informaciju koja predstavlja ili je rezultat prekršaja, kaznenog djela ili povrede bilo kakve građanskopravne ili upravnopravne obveze ili prava.
- 21.8. Korisnik se obvezuje tehničke podatke, specifikacije, upute i drugu dokumentaciju koji su mu stavljani na raspolaganje od MCS-a čuvati kao poslovnu tajnu te iste ne smije otkrivati niti davati na uvid trećim osobama.
- 21.9. MCS može, prema potrebi, privremeno obustaviti pristup ili integraciju radi zaštite Sustava i podataka Korisnika, o čemu Korisnika pravodobno obavještava.

22. Prava i obveze MCS-a

22.1. MCS se obvezuje:

- i) izrađivati redovite sigurnosne kopije podataka te ih čuvati najmanje 30 dana,
- ii) osiguravati povjerljivost, cjelovitost i dostupnost podataka Korisnika,
- iii) prijaviti svaki sigurnosni incident Voditelju obrade bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 24 sata od saznanja,
- iv) provoditi sve tehničke i organizacijske mjere sigurnosti sukladno Sustavu informacijske sigurnosti i važećim regulatornim zahtjevima,
- v) omogućiti povrat i brisanje podataka nakon prestanka ugovornog odnosa,
- vi) pravodobno obavještavati Korisnika o planiranim radovima na sustavu, u pravilu najmanje 48 sati unaprijed.

22.2. MCS zadržava pravo:

- i) naplatiti sve dodatne usluge koje nisu obuhvaćene ugovorenim paketom,
- ii) privremeno ograničiti ili onemogućiti pristup sustavu kada je to potrebno radi zaštite sigurnosti, sprječavanja zlouporabe ili izvođenja održavanja,
- iii) ažurirati sustav, infrastrukturu ili povezana tehnička i poslovna dokumentacijska pravila, uz prethodnu obavijest Korisniku najmanje 30 dana unaprijed, osim kada se ažuriranje provodi radi hitnih sigurnosnih razloga.

23. Promjene sustava, nadogradnje i End of Support

23.1. MCS je ovlašten razvijati, mijenjati i nadograđivati Sustav bez prethodne suglasnosti Korisnika, pod uvjetom da se time ne umanjuje osnovna funkcionalnost ugovorene usluge. Sve značajne promjene funkcionalnosti ili verzija sustava MCS će Korisniku najaviti najmanje 15 (petnaest) dana unaprijed, a sve promjene provodit će se u skladu s ovim Općim uvjetima u djelu Sustavi informacijske sigurnosti.

23.2. MCS može ukinuti podršku za zastarjele module, tehnologije ili verzije sustava („End of Support“) uz prethodnu obavijest Korisniku od najmanje 6 mjeseci. Tijekom tog razdoblja MCS će Korisniku osigurati odgovarajuće informacije, tehničku podršku i migracijski plan za prelazak na noviju verziju sustava.

24. Zabrana zlouporabe i zaštitne mjere

24.1. Korisnik je dužan koristiti Sustav na zakonit i siguran način te se suzdržati od svakog postupanja koje bi moglo ugroziti sigurnost, stabilnost ili dostupnost Sustava, uključujući pokušaje zaobilaženja sigurnosnih mjera, pretjerane ili neautorizirane API pozive, pristup nedozvoljenim podacima, slanje zlonamjernih sadržaja ili bilo kakvo kršenje Općih uvjeta, Ugovora ili važećih propisa.

24.2. U slučaju opravdane sumnje na zlouporabu, neovlašteni pristup, sigurnosnu povredu ili rad Korisnika (ili njegovih korisnika) koji uzrokuje tehničke poteškoće, preopterećenje sustava ili rizik za druge korisnike, MCS je ovlašten bez prethodne suglasnosti Korisnika odmah poduzeti zaštitne mjere, uključujući:

- i) privremeno ograničenje ili obustavu pristupa sustavu u cijelosti ili djelomično,
 - ii) blokadu pojedinih korisničkih računa, API ključeva ili integracija,
 - iii) privremeno ograničenje funkcionalnosti Sustava,
 - iv) uvođenje tehničkih i organizacijskih mjera radi sprječavanja štete.
- 24.3. MCS će o poduzetim mjerama bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti ovlaštenu osobu Korisnika te, kada je moguće, navesti korake potrebne za otklanjanje nepravilnosti.
- 24.4. Ako se utvrdi da je povreda uzrokovana radnjom Korisnika, MCS ima pravo:
- i) naplatiti stvarne troškove analize, sanacije i oporavka sustava,
 - ii) uskratiti primjenu SLA penalizacija za razdoblje u kojem je povreda uzrokovana postupanjem Korisnika,
 - iii) naplatiti dodatne naknade ako je neovlašteno korištenje rezultiralo povećanom potrošnjom resursa ili infrastrukture.
- 24.5. U slučaju ponovljene ili osobito teške povrede, MCS ima pravo izvanredno otkazati ugovor ako Korisnik ne otkloni nepravilnost u razumnom roku naznačenom u pisanom upozorenju.
- 24.6. Ako je rad Korisnika prouzročio štetu trećim osobama, MCS ima pravo na regres za sve iznose koje je bio dužan nadoknaditi, uključujući troškove pravne zaštite.
- 24.7. Sve radnje i incidenti vezani uz ovu odredbu dokumentiraju se u skladu s Politikom informacijske sigurnosti.
- 25. Zabrana masovne i promotivne uporabe Sustava**
- 25.1. Sustav nije namijenjen za slanje masovnih, promotivnih ili marketinških poruka.
- 25.2. Korištenje Sustava za takve svrhe (npr. masovni e-mail, SMS ili push obavijesti izvan medicinske svrhe) predstavlja zlouporabu i može rezultirati trenutnom blokadom komunikacijskih modula.
- 25.3. MCS ima pravo naplatiti stvarne troškove sanacije i zaštite reputacije (npr. delisting IP adresa, reputacijska zaštita domena).
- 26. Revizija i usklađenost**
- 26.1. MCS redovito provodi interne revizije usklađenosti u skladu sa standardima ISO/IEC 27001, radi osiguranja primjene sigurnosnih mjera i usklađenosti s Općom uredbom o obradi podataka, NIS2 direktivom i drugim primjenjivim propisima.
- 26.2. Korisnik je dužan pružiti razumnu suradnju u slučajevima kada je provedba revizije nužna radi ispunjavanja regulatornih obveza.
- 26.3. Rezultati internih revizija smatraju se povjerljivim i koriste se isključivo za potrebe unapređenja sigurnosti Sustava i uskladbe poslovanja.

27. Odgovornost i ograničenje odgovornosti MCS-a

- 27.1. MCS jamči kako će Medicus.Net programsko rješenje, tijekom Razdoblja korištenja, funkcionirati u svim bitnim aspektima kako je to navedeno u Općim uvjetima.
- 27.2. MCS ne jamči da će (i) Medicus.Net programsko rješenje raditi bez grešaka ili smetnji, (ii) MCS ispraviti sve greške Medicus.Net programskom rješenju, (iii) Medicus.Net raditi u kombinaciji s podacima i korisničkim sadržajem Korisnika ili bilo kojim hardverom, softverom, sustavima ili podacima koji nisu pruženi od MCS-a, (iv) Medicus.Net programsko rješenje zadovoljiti potrebe, specifikacije ili očekivanja Korisnika.
- 27.3. Korisnik potvrđuje kako (i) MCS nema kontrolu nad prijenosom podataka putem komunikacijskih sredstava, odnosno interneta, (ii) Medicus.Net programsko rješenje može biti podložno ograničenjima, zakašnjenjima i drugim smetanjima koje su uzrok smetnje u prijenosu podataka putem komunikacijskih sredstava, odnosno interneta, (iii) Korisnik nije odgovoran za bilo kod smetnju koja je proizašla iz slučaja pod (i-ii) ili više sile.
- 27.4. Pogrešni, nepotpuni ili netočni podaci uneseni u Sustav od strane Korisnika ne predstavljaju nikakvu poteškoću u sustavu niti odgovornost MCS-a.
- 27.5. MCS ne daje nikakva jamstva o pouzdanosti, točnosti, potpunosti, ispravnosti i korisnosti sadržaja trećih strana i odriče se sve odgovornosti koje proizlaze ili su povezane sa sadržajem trećih strana.
- 27.6. Isključivo pravno sredstvo Korisnika i cjelokupna odgovornost MCS-a temeljem Općih uvjeta bit će ispravak grešaka i smetnji Sustava koje su uzrokovale kršenje jamstva MCS-a, a koji ispravci će se vršiti sukladno odredbama iz Općih uvjeta. Ukoliko MCS nije u mogućnosti na tehnički i tržišno prihvatljiv način ispraviti grešku ili smetnju Sustava, Korisnik će biti ovlašten otkazati Ugovor.
- 27.7. Osim za odgovornost koja se ne može ograničiti temeljem prisilnih normi, MCS ni u kojem slučaju neće biti odgovoran Korisniku za bilo kakvu izgubljenu dobit i neizravnu štetu, izmaklu korist, svako potencijalno ili stvarno smanjenje vrijednosti, gubitak prilike, narušenje ugleda i časti, gubitak buduće zarade, ili bilo koje interne troškove Korisnika, u svakom slučaju bilo to predvidivo ili ne.
- 27.8. Ukupna odgovornost MCS-a prema Korisniku, bez obzira na pravnu osnovu zahtjeva, ograničena je na najviše 10% iznosa ukupne godišnje naknade odnosno naknade koju je Korisnik platio u razdoblju od 12 mjeseci koji prethodi štetnom događaju.
- 27.9. MCS ne odgovara za neizravnu, posljedičnu, reputacijsku ili neimovinsku štetu, izgubljenu dobit, prekide u radu, gubitak podataka ili poslovnih prilika koje nastanu izvan njegove razumne kontrole, uključujući okolnosti uzrokovane radnjama Korisnika, trećih osoba, vanjskih servisa, integracija ili više sile.

27.10. MCS ne odgovara za štetu koja nastane zbog:

- i) neautoriziranog ili nepravilnog korištenja Sustava,
- ii) propusta Korisnika u zaštiti vjerodajnica i upravljanju pristupima,
- iii) korištenja netočnih, zastarjelih ili nekompatibilnih podataka ili integracija koje je uspostavio Korisnik,
- iv) vanjskih sustava ili servisa nad kojima MCS nema tehničku ili poslovnu kontrolu. Ništa u ovom dokumentu ne ograničava odgovornost MCS-a za slučajeve grube nepažnje, namjere, povrede povjerljivosti ili nezakonite obrade osobnih podataka, osim u mjeri u kojoj je takvo ograničenje dopušteno važećim propisima.

27.11. Korisnik se izričito odriče svih zahtjeva prema MCS-u koji nisu izričito dopušteni ovim Općim uvjetima, uključujući potraživanja za izgubljenju dobit, neimovinsku štetu ili reputacijski gubitak.

28. Ograničenja odgovornosti kod pružatelja infrastrukture

28.1. MCS koristi infrastrukturne usluge pouzdanih pružatelja (npr. Microsoft Azure, AWS, OVH i dr.), ali ne jamči apsolutnu dostupnost ako dođe do kvara kod tih pružatelja.

28.2. MCS će, ako je tehnički izvedivo, poduzeti mjere za preusmjeravanje usluge na alternativnu lokaciju.

29. Inteliktualno pravo vlasništva

29.1. Sva prava intelektualnog vlasništva na Medicus.Net programskom rješenju, uključujući sve njegove dijelove i komponente (aplikacijske module, baze podataka, API servise, integracije, konfiguracije, izvještaje, korisnička sučelja, dizajn, strukturu baze podataka i sl.) pripadaju isključivo MCS-u. Ugovorom i Općim uvjetima na Korisnika se ne prenose nikakva prava intelektualnog vlasništva kojih je nositelj MCS, uključujući autorska prava, žigove, patente, dizajne, trgovačke nazive, povjerljive informacije, know-how i poslovne tajne.

29.2. Korisnik plaćanjem ugovorene naknade i aktivacijom Sustava stječe pravo korištenja Sustava za vlastite potrebe, sukladno ugovorenoj namjeni Sustava i ovim Općim uvjetima. To pravo korištenja je neisključivo, neprenosivo i vremenski ograničeno trajanjem Ugovora, prostorno ograničeno na područje Republike Hrvatske, osim ako Ugovorom nije izričito drukčije ugovoreno.

29.3. Korisnik nema pravo dati Sustav na korištenje neovlaštenim osobama niti, sam ili putem trećih osoba, Sustav u cijelosti ili djelomično mijenjati, prilagođavati, prevoditi, stvarati izvedena djela, reproducirati, umnožavati, distribuirati, davati u najam ili na bilo koji način komercijalno iskorištavati Sustav izvan opsega ugovorene namjene i ovih Općih uvjeta. Ograničenja prava korištenja detaljnije su uređena u poglavlju „Ograničenja prava korištenja“ ovih Općih uvjeta.

- 29.4. Korisnik potvrđuje da temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta stječe isključivo pravo pristupa i korištenja Medicus.Net programskog rješenja u SaaS modelu, sukladno ugovorenom paketu usluge, te da nema pravo na bilo kakvu kopiju softvera Medicus.Net programskog rješenja, bilo u izvornom ili objektnom kodu, niti na instalaciju Sustava u vlastito okruženje, osim ako nije drugačije izričito ugovoreno.
- 29.5. Korisnik zadržava vlasništvo i sva prava intelektualnog vlasništva na svojim podacima i korisničkom sadržaju koji unosi, generira ili pohranjuje u Sustavu („Podaci Korisnika“).
- 29.6. MCS-u Korisnik daje ograničeno, neisključivo, neprenosivo pravo korištenja Podataka Korisnika isključivo u mjeri nužnoj za pružanje ugovorene usluge (uključujući pohranu, sigurnosne kopije, testove performansi, oporavak od incidenta, podršku i održavanje), u razdoblju trajanja Ugovora i u skladu s Dodatkom o obradi osobnih podataka.
- 29.7. Svi priručnici, upute, procedure, konfiguracijska dokumentacija, funkcionalne specifikacije, edukacijski materijali i druga dokumentacija vezana uz Sustav koju izradi MCS, neovisno o formatu i mediju, predstavljaju isključivo intelektualno vlasništvo MCS-a. Korisnik ih smije koristiti isključivo u svrhu korištenja Sustava, za vlastite interne potrebe, bez prava daljnjeg prijenosa, objave ili komercijalnog iskorištavanja trećim osobama.
- 29.8. U mjeri u kojoj Korisnik izradi vlastite dokumente, interne procedure ili druge materijale koji se odnose na korištenje Sustava unutar svoje organizacije, takvi materijali ostaju intelektualno vlasništvo Korisnika, osim ako su nastali na temelju predložaka, sadržaja ili dokumentacije MCS-a.
- 29.9. Korisnik i njegovi zaposlenici mogu MCS-u dostavljati prijedloge, zahtjeve za poboljšanjima, komentare, preporuke ili druge povratne informacije koje se odnose na Medicus.Net programskog rješenje („Povratne informacije“). Korisnik se slaže da MCS ima besplatno, neograničeno, neopozivo i trajno pravo koristiti takve Povratne informacije, uključujući njihovu primjenu u Sustavu i druge proizvode ili usluge MCS-a, bez ikakve obveze naknade Korisniku, pod uvjetom da se pritom ne otkrivaju Povjerljive informacije Korisnika u smislu ovih Općih uvjeta.
- 29.10. MCS jamči da izvršavanjem svojih obveza iz Ugovora i ovih Općih uvjeta neće svjesno povrijediti prava intelektualnog vlasništva Korisnika ili trećih osoba. Ako treća osoba podnese zahtjev protiv Korisnika tvrdeći povredu prava intelektualnog vlasništva zbog korištenja Sustava u skladu s Ugovorom, MCS će, pod uvjetom da ga Korisnik o tome pravodobno obavijesti i pruži mu potrebnu suradnju, poduzeti razumne radnje radi zaštite Korisnika, uključujući po potrebi prilagodbu Sustava, dobivanje odgovarajuće licencije ili drugu razumnu mjeru zaštite.
- 29.11. Ugovorne strane suglasne su da neće objaviti, poslati ili odobriti bilo kakav promotivni materijal niti poduzeti drugu radnju koja bi mogla nanijeti štetu pravima intelektualnog vlasništva ili ugledu druge Ugovorne strane ili s njom povezanih društava. Svaka uporaba naziva, žiga ili logotipa druge Ugovorne strane u promotivne svrhe dopuštena je samo uz prethodnu pisanu suglasnost te Ugovorne strane.

30. Ograničenja prava korištenja

30.1. Korisnik ne smije, niti smije dopustiti bilo kome drugome:

- i) kopirati ili ponovno objavljivati Medicus.Net programsko rješenje ili softver Medicus.Net programsko rješenje,
- ii) stavljati na raspolaganje, odnosno dati pristup Sustavu bilo kojoj osobi osim ovlaštenih korisnika putem korisničkih računa, a što uključuje prodaju, davanje u najam, licenciranje, kopiranje ili na drugi način naplatno ili nenaplatno prenošenje, distribuiranje ili davanje na uporabu Medicus.Net programsko rješenje ili softver Medicus.Net programskog rješenja;
- iii) koristiti ili pristupati Sustavu na bilo koji način koji je protivan svrsi ovih Općih uvjeta i Ugovora, zakonima Republike Hrvatske i Europske Unije te na bilo koji način koji krši prava intelektualnog vlasništva, zaštite osobnih podataka i tajnosti podataka,
- iv) mijenjati, prilagođavati ili stvarati izvedene radove na temelju Medicus.Net programskog rješenja
- v) uklanjati, mijenjati ili prikrivati bilo koje autorsko pravo, žig ili drugu oznaku vlasništva MCS-a na Medicus.Net programskom rješenju i softveru Medicus.Net programskom rješenju,
- vi) izvršiti obrnuti inženjering (reverse engineering), dekompilirati, rekonstruirati, raščlanjivati njegov unutarnji ustroj ili na drugi način pokušati proizvesti izvorni kod softvera Medicus.Net programskog rješenja,
- vii) pristupiti Sustavu ili ga koristiti kako bi izradio sličan ili konkurentski proizvod.

30.2. Neovisno o pravima Korisnika temeljem Ugovora, MCS je nositelj svih vlasničkih prava i intelektualnog prava vlasništva u i na softveru Medicus.Net programskog rješenja, Medicus.Net programskog rješenja, uključujući sve izmjene, poboljšanja, nadogradnje, izvedene radova, povratne informacije, te se Ugovorom na Korisnika ne prenose nikakva vlasnička prava i prava intelektualnog vlasništva, osim prava na korištenje Medicus.Net programskog rješenja sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

30.3. Korisnik zadržava vlasništvo i prava intelektualnog vlasništva na svojim podacima i korisničkom sadržaju koji su uneseni u Sustav.

30.4. MCS zadržava sva prava vlasništva i prava intelektualnog vlasništva na uslugama, softverskim programima i bilo čemu što je razvijeno i/ili isporučeno sukladno Ugovoru.

30.5. Korisnik potvrđuje kako će temeljem ovih Općih uvjeta i Ugovora dobiti pravo pristupa i korištenja Medicus.Net programskog rješenja (SaaS modul), i to sukladno Općim uvjetima i Ugovoru, te kako nema pravo na bilo kakvu kopiju softvera Medicus.Net programskog rješenja, bilo u izvornom ili objektnom kodu.

31. Obrada osobnih podataka

31.1. Obrada osobnih podataka uređena je Dodatkom o obradi osobnih podataka.

31.2. Dodatak o obradi osobnih podataka odnosi se samo na programsko rješenje Medicus.Net.

- 31.3. MCS može izmijeniti ili dopuniti Dodatak o obradi osobnih podataka uz prethodnu pisanu ili elektroničku obavijest Korisniku, koja se dostavlja najmanje 30 dana prije stupanja nove verzije na snagu.

32. Tajnost podataka

- 32.1. Ugovorne strane međusobno se obvezuju da će kao poslovnu tajnu čuvati i koristiti sve informacije dobivene izravno ili neizravno od druge ugovorne strane temeljem Ugovora i u korištenju Medicus.Net programskog rješenja (u daljnjem tekstu: „**Povjerljive informacije**“). Tako zaprimljene informacije Ugovorne strane neće otkrivati ili činiti dostupnima bilo kojoj trećoj strani niti ih koristiti u bilo koje druge svrhe osim onih koje su neophodne za ispunjenje ugovornih obveza iz Ugovora i Općih uvjeta.
- 32.2. Upotreba Povjerljivih informacija drugačija od navedene u prethodnom stavku nije dozvoljena niti jednoj Ugovornoj strani bez izričitog prethodnog pisanog odobrenja druge Ugovorne strane.
- 32.3. Svaka od Ugovornih strana čuvat će Povjerljive informacije dobivene od druge Ugovorne strane jednakom pažnjom kojom čuva vlastite povjerljive informacije.
- 32.4. Bilo kakvo isticanje u javnosti Ugovora ili nekog od njegovih dijelova nije dopušteno niti jednoj od Ugovornih strana bez prethodnog pisanog odobrenja druge Ugovorne strane.
- 32.5. Odredbe iz ovog članka ne primjenjuju se na:
- (1) informacije koje su bile javno dostupne prije zaključivanja Ugovora, kao i na one informacije koje postanu javno dostupne za vrijeme njegova trajanja na bilo koji drugi način osim uslijed povrede ovih odredaba o zaštiti tajnosti te
 - (2) informacije o drugoj Ugovornoj strani koje su na zakonit način i bez povrede ovih odredaba o zaštiti tajnosti dobivene od neke treće strane.
- 32.6. Odredbe o zaštiti tajnosti Povjerljivih informacija iz ovog članka primjenjuju se između Ugovornih strana za čitavo vrijeme trajanja Ugovora, kao i trajno nakon njegovog prestanka, bez obzira na način i razlog njegovog prestanka.
- 32.7. Korisnik se obvezuje odmah obavijestiti MCS ako Povjerljivim informacijama jest ili se istima moglo pristupiti, jesu ili se iste moglo otkriti, izgubiti ili na drugi način koristiti suprotno ovim Općim uvjetima i Dodatku o obradi osobnih podataka.
- 32.8. U slučaju da je Ugovorna strana u zakonskoj obvezi otkriti Povjerljive informacije, obvezuje se o tome bez odgode obavijestiti drugu Ugovornu stranu i poduzeti sve razumne mjere kako bi osigurala zaštitu otkrivenih Povjerljivih informacija u mjeri u kojoj to dopuštaju propisi.
- 32.9. MCS pridržava sva prava, pravne naslove i koristi u i na svojim Povjerljivim informacijama. Niti Ugovor, niti bilo koje otkrivanje Povjerljivih informacija se neće smatrati impliciranjem ili

davanjem Korisniku bilo kojeg prava, koristi ili bilo kojeg prava intelektualnog vlasništva na Povjerljivim informacijama.

32.10. Ovaj članak ostaje na snazi i nakon otkaza Ugovora.

33. Prijenos prava MCS-a i kontinuitet usluge

33.1. MCS može prenijeti prava i obveze iz ovog ugovornog odnosa na drugo društvo unutar IN2 Grupe bez prethodne suglasnosti Korisnika, pod uvjetom da društvo preuzimatelj u cijelosti preuzme sve obveze MCS-a iz ovog ugovornog okvira.

33.2. O takvom prijenosu MCS će Korisnika obavijestiti najmanje 30 dana unaprijed. U slučaju reorganizacije, akvizicije ili promjene vlasničke strukture unutar grupacije, pružanje usluge nastavlja se bez prekida i bez potrebe za sklapanjem novog ugovora.

34. Prijenos ugovora i pravna sukcesija Korisnika

34.1. U slučaju statusnih promjena Korisnika (spajanje, pripajanje, podjela, promjena naziva ili pravnog oblika, preuzimanje ili promjena vlasničke strukture), sva prava i obveze iz ovog ugovornog odnosa automatski prelaze na pravnog sljednika Korisnika, osim ako MCS iz opravdanih razloga zatraži sklapanje novog ugovora radi ažuriranja podataka ili provjere uvjeta korištenja.

34.2. Korisnik je dužan pisano obavijestiti MCS o svim promjenama koje mogu utjecati na izvršavanje ugovora (uključujući promjenu naziva, sjedišta, OIB-a, vlasničke strukture ili ovlaštenih osoba) u roku od 15 dana od nastanka promjene.

34.3. U slučaju da Korisnik ne postupi sukladno prethodnoj odredbi te ne dostavi MCS-u pravodobnu pisanu obavijest o nastalim promjenama, Korisnik je odgovoran za sve izravne štete koje zbog toga nastanu MCS-u te je dužan iste nadoknaditi na zahtjev MCS-a. MCS ne odgovara za bilo kakve posljedice, troškove ili štete koje nastanu Korisniku ili trećim osobama uslijed nepravodobno prijavljenih ili neprijavljenih promjena.

34.4. Ako promjene u vlasničkoj ili organizacijskoj strukturi Korisnika uzrokuju izmjenu njegove pravne sposobnosti, financijske pouzdanosti ili usklađenosti s tehničkim i sigurnosnim zahtjevima, MCS može zatražiti reviziju ugovornog odnosa ili, ako nastavak pružanja usluge više nije moguć pod istim uvjetima, raskinuti ugovor uz otkazni rok od 30 dana.

34.5. Promjene nastale sukcesijom ili prijenosom ugovora evidentiraju se Aneksom Ugovora bez potrebe za sklapanjem novog ugovora.

35. Regulatorni i vanjski utjecaj

- 35.1. MCS i Korisnik koriste i održavaju Sustav u skladu sa svim važećim zakonima i regulatornim zahtjevima Republike Hrvatske i Europske unije, uključujući propise nadležnih zdravstvenih tijela, standarde CEZIH-a, pravila o elektroničkom poslovanju i zaštiti osobnih podataka.
- 35.2. MCS prati zakonske, regulatorne i tehničke promjene te, kada one utječu na funkcioniranje Sustava, pravodobno obavještava Korisnike i provodi potrebne prilagodbe u razumnom roku. Takve izmjene smatraju se obveznom usklađivanjem i ne predstavljaju povredu ugovora niti daju pravo na smanjenje naknade.
- 35.3. Ako nadležno tijelo naloži uvid, nadzor ili posebnu mjeru, MCS će postupiti u propisanom opsegu, uz očuvanje sigurnosti i povjerljivosti podataka. Uvid u osobne ili zdravstvene podatke dopušten je samo kada je to izričito propisano zakonom ili odobreno od strane Korisnika kao voditelja obrade.
- 35.4. Korisnik je dužan koristiti Sustav u skladu s propisima i službenim uputama nadležnih tijela te osigurati da njegove ovlaštene osobe poštuju zakonske i profesionalne obveze.
- 35.5. MCS ne odgovara za privremenu ili trajnu nedostupnost Sustava uzrokovanu promjenama u radu trećih sustava koji su integrirani kroz Sustav (npr. CEZIH, HZZO, MZ, HZJZ, eRačun, fiskalizacija) niti za kašnjenja ili greške proizašle iz njihovih tehničkih ili administrativnih izmjena.

36. Usklađenost funkcionalnosti i povlačenje zakonski neusklađenih rješenja

- 36.1. Ako zakonske, regulatorne ili etičke promjene onemoguće daljnju upotrebu određene funkcionalnosti Sustava, MCS ima pravo ukloniti je ili prilagoditi bez prethodne suglasnosti Korisnika. Takve prilagodbe smatraju se obvezom usklađivanja i ne predstavljaju povredu ugovora, pod uvjetom da se time ne narušava osnovna funkcionalnost Sustava niti prava Korisnika iz Ugovora.
- 36.2. Korisnik je dužan provesti interne prilagodbe koje se odnose na njegovu organizaciju, uključujući promjene pravne osnove obrade podataka, obveze prema zdravstvenim tijelima i zahtjeve integracija s vanjskim sustavima.

37. Postupanje po nalogima nadležnih tijela

- 37.1. Ako MCS zaprimi službeni nalog nadležnog tijela (suda, AZOP-a, regulatora, CSIRT-a, MZ-a, HZJZ-a i dr.) kojim se nalaže privremena obustava, ograničenje ili nadzor pristupa, MCS će postupiti po nalogu u propisanom roku.
- 37.2. Takva obustava ne predstavlja povredu ugovora niti stvara pravo na naknadu štete.
- 37.3. MCS će korisnika obavijestiti o mjeri, ako to nije zabranjeno zakonom ili nalogom nadležnog tijela.

38. Privremena blokada pristupa po nalogu tijela

- 38.1. U slučaju naloga suda, regulatora ili sigurnosnog incidenta, MCS može privremeno blokirati korisnički pristup sustavu bez prethodne najave.
- 38.2. Tijekom blokade, podaci Korisnika ostaju sigurno pohranjeni i zaštićeni.
- 38.3. Po okončanju postupka, MCS će bez odgode ponovno omogućiti pristup i obavijestiti korisnika.

39. Certifikacije i sigurnosni standardi

- 39.1. MCS održava sustav upravljanja sigurnošću informacija (ISMS) u skladu s međunarodnim standardima te primjenjuje certifikate ISO 27001, kao i druge sigurnosne okvire koji proizlaze iz NIS2 direktive i nacionalnih propisa o kibernetičkoj sigurnosti. Certifikati se redovito obnavljaju kroz audite akreditiranih certifikacijskih kuća, a važeći dokazi dostupni su Korisniku na zahtjev.
- 39.2. MCS provodi načelo stalnog poboljšanja sigurnosti putem internih i eksternih revizija, procjene rizika, revizije politika i edukacije zaposlenika te primjenjuje korektivne mjere temeljem nalaza revizije i sigurnosnih incidenata. Sve promjene dokumentiraju se u okviru Politike sigurnosti informacija.
- 39.3. MCS se obvezuje održavati ISMS u potpunoj usklađenosti sa standardima, obavještavati Korisnika o značajnim promjenama koje mogu utjecati na sigurnost Sustava ili status certifikacije te Korisniku, na zahtjev, pružiti sažeti izvještaj o certifikacijskom statusu u mjeri koja ne ugrožava sigurnost ili povjerljivost.
- 39.4. Revizije i certifikaciju provode neovisna akreditirana tijela, a MCS je dužan otkloniti eventualne neusklađenosti u rokovima propisanim nalazima audita.

40. Korištenje AI funkcionalnosti

- 40.1. AI funkcionalnosti u Sustavu imaju isključivo informativnu i pomoćnu svrhu te ne predstavljaju medicinski savjet, odluku ili dijagnozu. MCS ih razvija i održava sukladno AI Actu, GDPR-u, NIS2 direktivi i Politikama sigurnosti te osigurava da ne donose automatizirane odluke s pravnim ili značajnim učinkom bez ljudskog nadzora.
- 40.2. Korisnik je odgovoran za provjeru i pravilnu primjenu rezultata AI funkcionalnosti te ih smije koristiti samo u propisane svrhe. Zabranjeno je koristiti AI za profiliranje, diskriminaciju, donošenje medicinskih odluka bez nadzora ili za razvoj/distribuciju modela trećim osobama bez odobrenja MCS-a.
- 40.3. MCS provodi redovite provjere sigurnosti i zaštite podataka povezanih s AI funkcionalnostima te može, u slučaju rizika ili nepravilnosti, ograničiti ili privremeno isključiti AI module. MCS ne odgovara za posljedice pogrešnog tumačenja ili neprimjerenog korištenja AI funkcionalnosti od strane Korisnika.

41. Sustavi informacijske sigurnosti

- 41.1. MCS se obvezuje primjenjivati i održavati odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere informacijske sigurnosti, u skladu s važećim propisima te priznatim načelima i najboljim praksama upravljanja informacijskom sigurnošću, uključujući one sadržane u relevantnim međunarodnim standardima (primjerice ISO/IEC 27001 i povezani standardi).

42. Rješavanje sporova

- 42.1. Svi sporovi koji proizlaze iz ugovornog odnosa stranaka, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, Ugovorne strane će prvenstveno pokušati riješiti mirnim putem i sporazumno u roku od 30 dana od dana nastanka spora. U suprotnom, Ugovorne strane ugovaraju nadležnost stvarno nadležnog suda u Zagrebu.

43. Izmjene i dopune

- 43.1. MCS može izmijeniti ili dopuniti ove Opće uvjete uz prethodnu pisanu ili elektroničku obavijest Korisniku, koja se dostavlja najmanje 30 dana prije stupanja nove verzije na snagu.
- 43.2. Ako Korisnik nakon početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta nastavi koristiti uslugu i ne dostavi pisanu izjavu o neprihvatanju, smatra se da je izmjene prihvatio.

44. Završne odredbe

- 44.1. Ovi Opći uvjeti će se objaviti na uobičajen i pristupačan način, sukladno važećim propisima u Republici Hrvatskoj, te će biti dostupni na internetskim stranicama MCS-a. MCS će objaviti i učiniti dostupnim sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta na zakonom predviđeni način.
- 44.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike dana 1. siječnja 2026. godine.

U Zagrebu, 8. prosinca 2025. godine

PRILOG 1

DODATAK O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

STANDARDNE UGOVORNE KLAUZULE

ODJELJAK I.

Klauzula 1.

Svrha i područje primjene

- (a) Svrha je ovih Standardnih ugovornih klauzula (dalje u tekstu: „Klauzule”) osiguravanje usklađenosti s člankom 28. stavcima 3. i 4. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka.
- (b) Voditelji obrade i izvršitelji obrade s popisa u Prilogu I. suglasili su se s ovim Klauzulama kako bi se osigurala usklađenost s člankom 28. stavcima 3. i 4. Uredbe (EU) 2016/679 i/ili člankom 29. stavcima 3. i 4. Uredbe (EU) 2018/1725.
- (c) Ove se Klauzule primjenjuju na obradu osobnih podataka kako je navedeno u Prilogu II.
- (d) Prilozi od I. do IV. čine sastavni dio Klauzula.
- (e) Ovim se Klauzulama ne dovode u pitanje obveze voditelja obrade iz Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725.
- (f) Ove Klauzule same po sebi ne osiguravaju usklađenost s obvezama povezanim s međunarodnim prijenosima iz poglavlja V. Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725.

Klauzula 2.

Nepromjenjivost Klauzula

- (a) Stranke se obvezuju da neće mijenjati Klauzule, osim radi dodavanja informacija u priloge ili ažuriranja informacija u njima.
- (b) To ne sprječava stranke da uključe standardne ugovorne klauzule iz ovih Klauzula u širi ugovor ili da dodaju druge klauzule ili dodatne zaštitne mjere, pod uvjetom da one izravno ili neizravno ne proturječe Klauzulama te da ne dovode u pitanje temeljna prava ili slobode ispitanika.

Klauzula 3.

Tumačenje

- (a) Ako se u ovim Klauzulama upotrebljavaju termini definirani u Uredbi (EU) 2016/679 odnosno Uredbi (EU) 2018/1725, ti termini imaju isto značenje kao i u tim uredbama.
- (b) Ove se Klauzule tumače u svjetlu odredaba Uredbe (EU) 2016/679 odnosno Uredbe (EU) 2018/1725.
- (c) Ove se Klauzule ne smiju tumačiti na način koji je protivan pravilima i obvezama iz Uredbe (EU) 2016/679 / Uredbe (EU) 2018/1725 ili na način kojim se dovode u pitanje temeljna prava ili slobode ispitanika.

Klauzula 4.

Hijerarhija

U slučaju proturječnosti između ovih Klauzula i odredaba povezanih sporazuma između Stranaka koji postoje u trenutku kada su ove Klauzule dogovorene ili su sklopljeni nakon toga, ove Klauzule imaju prednost.

Klauzula 5. – neobavezna

Klauzula o pristupanju

- (a) Svaki subjekt koji nije Stranka ovih Klauzula može, ako se sve stranke s time slažu, pristupiti ovim Klauzulama u bilo kojem trenutku kao voditelj obrade ili kao izvršitelj obrade, popunjavanjem prilogâ i potpisivanjem Priloga I.
- (b) Nakon što su prilozi iz točke (a) popunjeni i potpisani, subjekt koji pristupa smatra se Strankom ovih Klauzula i ima prava i obveze voditelja obrade ili izvršitelja obrade, u skladu s imenovanjem iz Priloga I.
- (c) Subjekt koji pristupa nema prava ni obveze koje proizlaze iz ovih Klauzula za razdoblje prije nego što je postao Stranka.

ODJELJAK II. – OBVEZE STRANAKA

Klauzula 6.

Opis obrade

Detalji postupaka obrade, a posebno kategorije osobnih podataka i svrhe za koje se osobni podaci obrađuju u ime voditelja obrade, navode se u Prilogu II.

Klauzula 7.

Obveze Stranaka

7.1. Upute

- (a) Izvršitelj obrade obrađuje osobne podatke samo prema dokumentiranim uputama voditelja obrade, osim ako to nalaže pravo Unije ili pravo države članice kojem podliježe izvršitelj obrade. U tom slučaju izvršitelj obrade obavještuje voditelja obrade o tom pravnom zahtjevu prije obrade, osim ako se pravom to zabranjuje zbog važnih razloga od javnog interesa. Voditelj obrade može dati daljnje upute tijekom cijelog trajanja obrade osobnih podataka. Te upute uvijek moraju biti zabilježene.
- (b) Izvršitelj obrade odmah obavještuje voditelja obrade ako izvršitelj obrade smatra da se uputama voditelja obrade krše Uredba (EU) 2016/679 / Uredba (EU) 2018/1725 ili primjenjive odredbe Unije ili države članice o zaštiti podataka.

7.2. Ograničavanje svrhe

Izvršitelj obrade obrađuje osobne podatke samo za svrhe obrade koje su navedene u Prilogu II., osim ako od voditelja obrade dobije daljnje upute.

7.3. Trajanje obrade osobnih podataka

Obrada koju obavlja izvršitelj obrade traje samo onoliko dugo koliko je navedeno u Prilogu II.

7.4. Sigurnost obrade

- (a) Kako bi se zajamčila sigurnost osobnih podataka, izvršitelj obrade primjenjuje barem tehničke i organizacijske mjere navedene u Prilogu III. To obuhvaća zaštitu podataka od kršenja sigurnosti koje vodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, promjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa podacima (povreda osobnih podataka). Pri ocjenjivanju odgovarajuće razine sigurnosti Stranke moraju voditi računa o tehnologiji, troškovima provedbe, prirodi, opsegu, kontekstu i svrhama obrade te rizicima za ispitanike.
- (b) Izvršitelj obrade daje pristup osobnim podacima koji se obrađuju svojem osoblju samo u mjeri u kojoj je to nužno kako bi se proveo ugovor, upravljalo ugovorom i nadzirao ugovor.

Izvršitelj obrade osigurava da su se osobe ovlaštene za obradu zaprimljenih osobnih podataka obvezale na poštovanje povjerljivosti ili da podliježu zakonskim obvezama o povjerljivosti.

7.5. Osjetljivi podaci

Ako obrada uključuje otkrivanje osobnih podataka koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu, genetske ili biometrijske podatke u svrhu jedinstvene identifikacije fizičke osobe, podatke koji se odnose na zdravlje ili spolni život ili seksualnu orijentaciju pojedinca, ili kaznene osude i kažnjiva djela („osjetljivi podaci”), izvršitelj obrade primjenjuje posebna ograničenja i/ili dodatne zaštitne mjere.

7.6. Dokumentacija i poštovanje obveza

- (a) Stranke moraju moći dokazati da poštuju ove Klauzule.
- (b) Izvršitelj obrade mora bez odgode i na odgovarajući način reagirati na upite voditelja obrade o obradi podataka u skladu s ovim Klauzulama.
- (c) Izvršitelj obrade stavlja voditelju obrade na raspolaganje sve informacije koje su potrebne za dokazivanje poštovanja obveza iz ovih Klauzula i koje proizlaze izravno iz Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725. Na zahtjev voditelja obrade izvršitelj obrade dopušta revizije aktivnosti obrade obuhvaćenih ovim Klauzulama te doprinosi tim revizijama, u razumnim intervalima ili ako postoje naznake kršenja obveza. Pri odluci o preispitivanju ili reviziji voditelj obrade može uzeti u obzir relevantne certifikate izvršitelja obrade.
- (d) Voditelj obrade može odlučiti da će reviziju provesti sam ili je povjeriti neovisnom revizoru. Revizije mogu također obuhvaćati inspekcije u prostorijama ili fizičkim objektima izvršitelja obrade i, prema potrebi, obavljati se uz prethodnu obavijest u razumnom roku.
- (e) Na zahtjev nadležnog nadzornog tijela/nadležnih nadzornih tijela, stranke tom tijelu/tim tijelima stavljaju na raspolaganje informacije iz ove Klauzule, uključujući i rezultate eventualnih revizija.

7.7. Angažiranje podizvršitelja obrade

- (a) OPĆE ODOBRENJE: Izvršitelj obrade ima opće odobrenje voditelja obrade da može angažirati podizvršitelje obrade s popisa koji je voditelj odobrio. Izvršitelj obrade posebno, u pisanom obliku, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed obavještava voditelja obrade o svim izmjenama tog popisa ako namjerava dodati ili zamijeniti podizvršitelje obrade, kako bi voditelj obrade imao dovoljno vremena da podnese prigovor prije angažiranja predmetnog podizvršitelja obrade. Izvršitelj obrade pruža voditelju obrade informacije koje su mu potrebne da bi mogao ostvariti svoje pravo na prigovor.
- (b) Ako izvršitelj obrade angažira drugog podizvršitelja obrade za izvođenje određenih aktivnosti obrade (u ime voditelja obrade), za to mora s podizvršiteljem obrade sklopiti ugovor kojim se podizvršitelj obvezuje da u suštini ima iste obveze zaštite podataka kao i izvršitelj obrade u skladu s ovim Klauzulama. Izvršitelj obrade mora osigurati da podizvršitelj obrade poštuje

obveze kojima podliježe izvršitelj obveze u skladu s ovim Klauzulama te Uredbom (EU) 2016/679 i/ili Uredbom (EU) 2018/1725.

- (c) Izvršitelj obrade na zahtjev voditelja obrade stavlja voditelju obrade na raspolaganje kopiju ugovora s podizvršiteljem obrade i sve naknadne izmjene tog ugovora. Izvršitelj obrade smije, u mjeri u kojoj je to potrebno da bi se zaštitile poslovne tajne i druge povjerljive informacije te osobni podaci, izbrisati dijelove teksta ugovora prije stavljanja kopije na raspolaganje.
- (d) Izvršitelj obrade ostaje u potpunosti odgovoran prema voditelju obrade za izvršavanje obveza podizvršitelja obrade u skladu s njegovim ugovorom s izvršiteljem obrade. Izvršitelj obrade obavješćuje voditelja obrade o svakom nepostupanju podizvršitelja obrade u skladu s ugovornim obvezama.
- (e) Izvršitelj obrade s podizvršiteljem obrade ugovara klauzulu u korist treće strane, u kojoj se navodi da ako izvršitelj obrade u praksi nestane, pravno prestane postojati ili postane nesolventan, voditelj obrade ima pravo raskinuti ugovor s podizvršiteljem obrade i naložiti podizvršitelju obrade da izbriše ili vrati osobne podatke.

7.8. Međunarodni prijenos podataka

- (a) Ako izvršitelj obrade prenosi bilo kakve podatke trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji, to smije učiniti samo na temelju dokumentiranih uputa voditelja obrade ili ako je to potrebno radi ispunjavanja određene odredbe prava Unije ili prava države članice kojem izvršitelj obrade podliježe, a taj se prijenos obavlja u skladu s poglavljem V. Uredbe (EU) 2016/679 ili Uredbe (EU) 2018/1725.
- (b) Voditelj obrade se slaže da ako izvršitelj obrade angažira podizvršitelja obrade u skladu s Klauzulom 7.7. radi izvršavanja određenih aktivnosti obrade (u ime voditelja obrade) i te aktivnosti obrade uključuju prijenos osobnih podataka u smislu poglavlja V. Uredbe (EU) 2016/679, izvršitelj obrade i podizvršitelj obrade mogu osigurati usklađenost s poglavljem V. Uredbe (EU) 2016/679 upotrebom standardnih ugovornih klauzula koje je donijela Komisija u skladu s člankom 46. stavkom 2. Uredbe (EU) 2016/679, pod uvjetom da su ispunjeni uvjeti za upotrebu tih standardnih ugovornih klauzula.

Klauzula 8.

Pomoć voditelju obrade

- (a) Izvršitelj obrade odmah obavješćuje voditelja obrade o svakom zahtjevu koji zaprimi od ispitanika. Izvršitelj obrade sam ne odgovara na taj zahtjev, osim ako ga za to ne ovlasti voditelj obrade.
- (b) Izvršitelj obrade pomaže voditelju obrade u ispunjavanju njegovih obveza da odgovori na zahtjeve ispitanika da ostvare svoja prava, uzimajući u obzir prirodu obrade. Pri ispunjavanju svojih obveza u skladu s točkama (a) i (b) izvršitelj obrade pridržava se uputa voditelja obrade.
- (c) Uz obvezu da pomaže voditelju obrade u skladu s Klauzulom 8. točkom (b), izvršitelj obrade pomaže voditelju obrade i u osiguravanju usklađenosti sa sljedećim obvezama, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su dostupne izvršitelju obrade:

- (1) obveza provođenja procjene učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu osobnih podataka („procjena učinka na zaštitu podataka“) kada je vjerojatno da će vrsta obrade prouzročiti visok rizik za prava i slobode fizičkih osoba;
 - (2) obveza savjetovanja s nadležnim nadzornim tijelom/nadležnim nadzornim tijelima prije obrade ako procjena učinka na zaštitu podataka pokazuje da bi, u slučaju da voditelj obrade ne donese mjere za ublažavanje rizika, obrada dovela do visokog rizika;
 - (3) obveza osiguravanja da su osobni podaci točni i ažurni, obavješćivanjem voditelja obrade bez odgode ako izvršitelj obrade sazna da su osobni podaci koji se obrađuju netočni ili zastarjeli;
 - (4) obveze iz članka 32. Uredbe (EU) 2016/679
- (d) Stranke u Prilogu III. utvrđuju odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere s pomoću kojih izvršitelj obrade pomaže voditelju obrade u primjeni ove Klauzule te opseg i razmjere potrebne pomoći.

Klauzula 9.

Izvješćivanje o povredi osobnih podataka

U slučaju povrede osobnih podataka izvršitelj obrade surađuje s voditeljem obrade i pomaže mu u poštovanju obveza iz članaka 33. i 34. Uredbe (EU) 2016/679 ili članaka 34. i 35. Uredbe (EU) 2018/1725, ovisno što je primjenjivo, uzimajući u obzir prirodu obrade i informacije koje su dostupne izvršitelju obrade.

9.1. Povreda podataka koja se odnosi na podatke koje obrađuje voditelj obrade

U slučaju povrede osobnih podataka koja se odnosi na podatke koje obrađuje voditelj obrade, izvršitelj obrade pomaže voditelju obrade:

- (a) u obavješćivanju nadležnog nadzornog tijela/nadležnih nadzornih tijela o povredi osobnih podataka, bez nepotrebne odgode nakon što je voditelj obrade za tu povredu saznao, prema potrebi/(osim ako nije vjerojatno da će ta povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode fizičkih osoba);
- (b) u dobivanju sljedećih informacija koje se, u skladu s člankom 33. stavkom 3. Uredbe (EU) 2016/679 navode u obavijesti voditelja obrade i moraju uključivati barem:
 - (1) prirodu osobnih podataka, uključujući, ako je to moguće, kategorije i približan broj ispitanika o kojima je riječ te kategorije i približan broj evidencija osobnih podataka o kojima je riječ;
 - (2) vjerojatne posljedice povrede osobnih podataka;
 - (3) mjere koje je voditelj obrade poduzeo ili predložio poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja njezinih mogućih štetnih posljedica.

Ako nije moguće istodobno pružiti sve te informacije, i u onoj mjeri u kojoj to nije moguće, početna obavijest sadržava informacije koje su u tom trenutku dostupne, a daljnje informacije se, bez nepotrebne odgode, šalju kada postanu dostupne.

- (c) u poštovanju, u skladu s člankom 34. Uredbe (EU) 2016/679 obveze da se ispitanika bez nepotrebne odgode obavijesti o povredi osobnih podataka, ako je vjerojatno da će ta povreda osobnih podataka prouzročiti visok rizik za prava i slobode fizičkih osoba.

9.2. Povreda podataka koja se odnosi na podatke koje obrađuje izvršitelj obrade

U slučaju povrede osobnih podataka koja se odnosi na podatke koje obrađuje izvršitelj obrade, izvršitelj obrade nakon što sazna za povredu osobnih podataka o tome bez nepotrebnog odgađanja obavještava voditelja obrade. Ta obavijest sadržava barem:

- (a) opis prirode povrede (uključujući, ako je moguće, kategorije i približan broj ispitanika i evidencija podataka o kojima je riječ);
- (b) podatke o kontaktnoj točki gdje se može dobiti više informacija o povredi osobnih podataka;
- (c) vjerojatne posljedice povrede i mjere koje su poduzete ili predložene za rješavanje problema povrede, uključujući mjere za umanjivanje njezinih mogućih štetnih posljedica.

Ako nije moguće istodobno pružiti sve te informacije, i u onoj mjeri u kojoj to nije moguće, početna obavijest sadržava informacije koje su u tom trenutku dostupne, a daljnje informacije se, bez nepotrebne odgode, šalju kada postanu dostupne.

U Prilogu III. stranke utvrđuju sve druge elemente koje izvršitelj obrade treba staviti na raspolaganje kada pomaže voditelju obrade da ispuni obveze voditelja obrade iz članka 33. i članka 34. Uredbe (EU) 2016/679.

ODJELJAK III. – ZAVRŠNE ODREDBE

Klauzula 10.

Neusklađenost s Klauzulama i raskid

- (a) Ne dovodeći u pitanje odredbe Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725, ako izvršitelj obrade prekrši obveze iz ovih Klauzula, voditelj obrade može naložiti izvršitelju obrade da prekine obradu osobnih podataka dok izvršitelj obrade ne osigura pridržavanje ovih Klauzula ili do raskida ugovora. Izvršitelj obrade bez odgode obavješćuje voditelja obrade ako se zbog bilo kojeg razloga ne može pridržavati ovih Klauzula.
- (b) Voditelj obrade ima pravo raskinuti ugovor u mjeri u kojoj se to odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim Klauzulama ako je:
 - (1) voditelj obrade u skladu s točkom (a) prekinuo izvršitelja obrade u obradi osobnih podataka i ako usklađenost s ovim Klauzulama nije uspostavljena u razumnom vremenskom razdoblju, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana nakon prekida;
 - (2) izvršitelj obrade znatno ili uporno krši ove Klauzule ili svoje obveze iz Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725;
 - (3) izvršitelj obrade ne poštuje obvezujuću odluku nadležnog suda ili nadležnog nadzornog tijela/nadležnih nadzornih tijela koja se odnosi na njegove obveze iz ovih Klauzula ili Uredbe (EU) 2016/679 i/ili Uredbe (EU) 2018/1725.
- (c) Izvršitelj obrade smije raskinuti ugovor u mjeri u kojoj se to odnosi na obradu osobnih podataka u skladu s ovim Klauzulama ako, nakon što je obavijestio voditelja obrade da njegove upute krše primjenjive pravne zahtjeve iz Klauzule 7.1. točke (b), voditelj obrade ustrajava na poštovanju tih uputa.
- (d) Nakon raskida ugovora izvršitelj obrade mora, prema izboru voditelja obrade, izbrisati sve osobne podatke koje je obrađivao u ime voditelja obrade i potvrditi voditelju obrade da je to učinio, ili vratiti voditelju obrade sve osobne podatke i izbrisati sve kopije, osim ako je pravom Unije ili države članice propisana obveza pohrane osobnih podataka. Dok se podaci ne izbrišu ili ne vrate, izvršitelj obrade nastavlja osiguravati usklađenost s ovim Klauzulama.

PRILOG I. - POPIS STRANAKA

Voditelj obrade:

Korisnik s kojim je sklopljen Ugovor o korištenju programskog rješenja Medicus.Net

Uloga: Voditelj obrade

Izvršitelj obrade:

Naziv: **MCS Grupa d.o.o.**

Adresa: Slavonska avenija 6A, 10000 Zagreb, OIB: 04355267582

Ime, prezime i funkcija osobe ovlaštene za zastupanje: Nikola Juranić , direktor

Ime i kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka: Krunoslav Smolčić, dpo@in2.eu

Uloga: Izvršitelj obrade

PRILOG II. – OPISA OBRADJE I NADLEŽNO NADZORNO TIUJELO

A. OPIS OBRADJE

Kategorije ispitanika čiji se osobni podaci obrađuju:

- *Zaposlenici Voditelja obrade*
- *Klijenti Voditelja obrade*

Kategorije osobnih podataka koji se obrađuju:

Zaposlenici Voditelja obrade:

- *ime, prezime*
- *datum rođenja*
- *spol*
- *titula*
- *OIB*
- *MBO*
- *HZZJ šifra zdravstvenog djelatnika*
- *radno mjesto i pozicija*
- *kontaktni podaci (telefonski broj, email adresa)*

Klijenti Voditelja obrade:

- *ime, prezime*
- *datum rođenja*
- *spol*
- *adresa rođenja*
- *adresa prebivališta*
- *država*
- *OIB*
- *MBO*
- *kontaktni podaci (telefonski broj, email adresa)*
- *podaci o zdravstvenom osiguranju*
- *zdravstveni podaci (dijagnoze, pregledi, nalazi, terapije, postupci, medicinska dokumentacija)*
- *podaci o narudžbama, terminima i pruženim zdravstvenim uslugama*
- *podaci o poslodavcu*

Osjetljivi podaci koji se obrađuju (ako je primjenjivo) i primijenjena ograničenja ili zaštitne mjere kojima se u potpunosti vodi računa o prirodi podataka i rizicima, kao na primjer strogo ograničenje svrhe, ograničenja pristupa (uključujući pristup samo osoblja koje je prošlo specijalizirano osposobljavanje), evidencija pristupa podacima, ograničenja daljnjih prijenosa ili dodatne mjere sigurnosti.

- *Izvršitelj obrade je ovlašten obrađivati posebne kategorije osobnih podataka u opsegu nužnom za pružanje Medicus.Net programskog rješenja*

Priroda obrade:

- *Izvršitelj obrade obrađuje osobne i zdravstvene podatke isključivo radi omogućavanja korištenja Medicus.Net programskog rješenja, što uključuje pohranu podataka, tehničko i funkcionalno održavanje, sigurnosni nadzor, izradu i čuvanje sigurnosnih kopija, otklanjanje tehničkih poteškoća, administraciju korisničkih računa te osiguravanje dostupnosti i pravilnog rada sustava u skladu s ugovorom. Obrada se provodi isključivo u granicama potrebnim za pružanje ugovorene usluge, a Izvršitelj obrade ne koristi podatke u marketinške, komercijalne ili bilo koje druge svrhe koje nisu izrijekom ugovorene s Voditeljem obrade*

Svrha za koju se osobni podaci obrađuju u ime voditelja obrade:

- *Osobni i zdravstveni podaci obrađuju se u ime Voditelja obrade isključivo radi omogućavanja korištenja Medicus.Net programskog rješenja te radi ispunjavanja obveza koje proizlaze iz sklopljenog Ugovora o korištenju Medicus.Net programskog rješenja. Obrada podataka nužna je za funkcionalan rad sustava, vođenje medicinske dokumentacije, podršku korisnicima, čuvanje i održavanje podataka, administraciju i upravljanje korisničkim računima, osiguravanje dostupnosti i sigurnosti sustava te izvršavanje zakonskih i tehničkih zahtjeva povezanih s pružanjem usluge. Izvršitelj obrade podatke obrađuje isključivo za potrebe ispunjavanja ugovorenih obveza i ne koristi ih za druge svrhe, uključujući marketinške ili komercijalne aktivnosti, osim ako je takva obrada izričito naložena ili dopuštena od strane Voditelja obrade.*

Trajanje obrade:

- *Izvršitelj obrade vrši obrade osobnih podataka u ime Voditelja obrade za vrijeme trajanja Ugovora o korištenju Medicus.Net programskog rješenja ili kraće kad to zahtijevaju propisi.*

Po prestanku pravne osnove za obradu podataka Izvršitelj obrade osigurava Voditelju obrade rok od 60 dana za mogućnost vraćanja svih podataka koje je mu je Voditelj obrade stavio na raspolaganje, dokumenata i rezultata obrade i pri tom osigurava mogućnost preuzimanja sigurnosne kopije osobnih podataka prije konačnog brisanja. Iznimno, Izvršitelj obrade neće obrisati podatke ako sukladno propisima Europske unije ili Republike Hrvatske postoji obveza pohrane osobnih podataka.

Također, umjesto povrata podataka, po prestanku pravne osnove za obradu podataka Izvršitelj obrade će, na zahtjev Voditelja obrade, u cijelosti izbrisati ili nepovratno anonimizirati sve osobne podatke i trajno i na siguran način uništiti sve kopije osobnih podataka.

Ako obradu vrše (pod)izvršitelji, navedite i predmet, prirodu i trajanje obrade:

- *Podizvršitelji nisu angažirani.*

B. NADLEŽNO NADZORNO TIJELO

Agencija za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16, Zagreb, R. Hrvatska

PRILOG III. – TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE, UKLJUČUJUĆI TEHNIČKE I ORGANIZACIJSKE MJERE ZA JAMČENJE SIGURNOSTI PODATAKA

Izvršitelj obrade obvezuje se implementirati sve potrebne tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala odgovarajuća razina sigurnosti, uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhu obrade, kao i rizike za prava i slobode fizičkih osoba.

1. Pseudonimizacija i kriptiranje osobnih podataka

☐ Pseudonimizacija osobnih podataka

☐ Kriptiranje osobnih podataka

Pojašnjenje:

2. Fizička kontrola ulaska/pristupa

Mjere prikladne za sprječavanje pristupa neovlaštenih osoba opremi za obradu osobnih podataka.

☒ Alarmni sustav

☒ Osiguravanje/zatvaranje otvora, vodova i sl.

☒ Automatski sustav kontrole pristupa

☒ Sustav zaključavanja na bazi RFID kartica

☒ Pravila o korištenju ključeva

☒ Video-nadzor pristupnih točaka

☒ Evidentiranje posjetitelja

☒ Sigurnosne brave

☐ Detaljna selekcija zaštitarske službe

☐ Provjera identiteta na ulazu/recepciji

3. Kontrola pristupa sustavima za obradu podataka

Mjere koje su prikladne za sprječavanje neovlaštenih osoba od korištenja sustava za obradu osobnih podataka.

☒ Dodjela korisničkih prava

☒ Kreiranje korisničkih profila

☒ Dodjela lozinki

☒ Dodjela korisničkih profila za informatičke sustave

☒ Autentifikacija temeljem korisničkog imena/lozinke

☒ Korištenje Multi-Factor Authentication (MFA) Access VPN tehnologije

☐ Blokiranje eksternih uređaja (USB stikova i sl.)

☒ Korištenje IDS/IPS sustava

☒ Evidentiranje posjetitelja

☐ Provjera identiteta na ulazu/recepciji

☒ Korištenje hardverskog vatrozida

☒ Korištenje softverskog vatrozida

☐ Detaljna selekcija zaštitarske službe

4. Kontrola pristupa osobnim podacima

Mjere kojima se osigurava da ovlašteni korisnici sustava za obradu podataka imaju pristup samo podacima obuhvaćenim njihovim dodijeljenim ovlaštenjima, te da se osobni podaci prilikom obrade, korištenja ili nakon pohrane ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili ukloniti bez odobrenja.

- | | |
|---|--|
| ☒ Kreiranje autorizacijskog koncepta | ☒ Administracija korisničkih prava od strane sistem-administratora |
| ☒ Evidentiranje pristupa aplikacijama, prije svega aktivnosti unosa, promjene ili brisanja podataka | ☒ Politika korištenja zaporki (duljina, izmjena zaporka i sl.) |
| ☒ Fizičko brisanje podataka sa podatkovnih medija prije njihova ponovnog korištenja | ☒ Primjereno fizičko uništavanje podatkovnih medija |
| ☒ Korištenje uređaja ili usluga za uništavanje papirnatih dokumentacije i podatkovnih medija | ☒ Evidentiranje postupka fizičkog uništavanja podatkovnih medija |

5. Kontrole u postupku prijenosa podataka

Mjere kojima se osigurava da se osobni podaci ne mogu čitati, kopirati, mijenjati ili ukloniti bez odgovarajućeg ovlaštenja tijekom postupka elektroničkog prijenosa, prijevoza ili pohranjivanja na podatkovne medije, te da postoji mogućnost provjere i identifikacije primatelja na koje se žele prenijeti osobni podaci kroz sustave za obradu podataka.

- | | |
|---|--|
| ☒ End-to-end enkripcija od korisnika do sustava | ☒ Enkriptiranje e-mail prometa |
|---|--|

6. Kontrola ulaska na razini aplikacije

Mjere kojima se osigurava da se retroaktivno može utvrditi ako su i od koga uneseni, izmijenjeni ili uklonjeni osobni podaci iz relevantnog sustava za obradu podataka.

- | | |
|--|--|
| ☒ Evidentiranje unosa, izmjene ili brisanja podataka | ☐ Uspostava nadzora kojim se omogućava provjera koji su aplikacijski podaci uneseni, izmijenjeni ili obrisani |
| ☒ Mogućnost identificiranja osobe (prema korisničkim imenima, a ne grupama korisnika) koja je podatke unijela, izmijenila i obrisala | ☒ Dodjela korisničkih ovlaštenja za unos, izmjenu ili brisanje podataka na bazi autorizacijskog koncepta |

7. Kontrola raspoloživosti (dostupnosti) podataka

Mjere kojima se osigurava da su osobni podaci zaštićeni od slučajnog uništenja ili gubitka

- | | |
|--|--|
| ☒ Sustav besprekidnog napajanja | ☒ Klimatizirane serverske prostorije |
| ☒ Oprema za nadzor temperature i vlage u serverskim prostorijama | ☒ Prenaponska zaštita u serverskim prostorijama |
| ☒ Uređaji za detektiranje požara i dima | ☒ Sustav za gašenje požara u serverskim prostorijama |
| ☒ Uspostavljen sustav za izradu sigurnosnih kopija i oporavak (data recovery) podataka | ☒ Testiranje povrata podataka (data recovery) |
| ☒ Pohranjivanje podataka na sigurnoj eksternoj lokaciji | ☒ Izrada plana za izvanredne situacije |

8. Obveza razdvajanja podataka

Mjere kojima se osigurava da se podaci koji su prikupljeni u različite svrhe mogu odvojeno obrađivati

- | | |
|--|--|
| ☒ Fizički razdvojeno pohranjivanje u različitim sustavima ili na različitim podatkovnim medijima | ☒ Logičko razdvajanje klijenata (softverski) |
| ☒ Izrada autorizacijskog koncepta | ☒ Definiranje ovlaštenja za baze podataka |
| ☒ Razdvajanje produkcijskih i testnih sustava | |

PRILOG IV. – POPIS PODIZVRŠITELJA OBRADE

Voditelj obrade je odobrio angažiranje sljedećih podizvršitelja obrade:

- *Podizvršitelji nisu angažirani.*

Opis obrade (uključujući jasno razgraničenje odgovornosti ako se odobrava više podizvršitelja obrade):

Aktivnosti administracije, izmjene konfiguracija, aktivacije/deaktivacije funkcionalnosti i dijagnostike programskog rješenja

- *Podizvršitelji nisu angažirani.*