

OPĆI UVJETI POSLOVANJA MCS Grupa d.o.o. ZA PROŠIRENI OPSEG USLUGE PROGRAMSKOG RJEŠENJA

1. Opće odredbe

- 1.1. Ovim Općim uvjetima poslovanja za prošireni opseg usluge programskog rješenja (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) uređuju se prava i obveze između trgovačkog društva MCS Grupa d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu (Grad Zagreb), Slavonska avenija 6A, OIB: 04355267582 (u daljnjem tekstu: **MCS**), kao pružatelja usluge, i korisnika usluge (u daljnjem tekstu: **Korisnik**), u vezi s korištenjem, održavanjem, podrškom, razinama usluge te upravljanjem podacima u informacijskom sustavu Medicus.Net programskog rješenja i njegovim povezanim servisima, u opsegu koji prema svojoj prirodi prelazi standardni opseg usluge.
- 1.2. Opći uvjeti primjenjuju se isključivo u slučajevima kada je u Ugovoru izričito navedeno da se na ugovorni odnos primjenjuju ovi Opći uvjeti.
- 1.3. Na sve međusobne odnose između MCS-a i Korisnika koji nisu posebno uređeni ovim Općim uvjetima primjenjuju se svi mjerodavni propisi Republike Hrvatske.
- 1.4. Ovi Opći uvjeti, zajedno s Dodatkom o obradi osobnih podataka, primjenjuju se na ugovor o korištenju Medicus.Net programskog rješenja koji Korisnik sklapa s MCS-om (u daljnjem tekstu: **Ugovor**) te se odnose na sve module, komponente, integracije, razine usluge, pakete podrške i prateće servise Medicus.Net programskog rješenja koji su obuhvaćeni ugovorenim proširenim opsegom usluge, osim ako Ugovorom nije drugačije izričito određeno.
- 1.5. Opći uvjeti, Dodatak o obradi osobnih podataka i Ugovor čine **jedinstvenu ugovornu cjelinu** te su sastavni dio Ugovora. Potpisom Ugovora Korisnik potvrđuje da je s ovim Općim uvjetima za prošireni opseg i Dodatkom o obradi osobnih podataka upoznat, da ih razumije te da ih u cijelosti prihvaća.
- 1.6. Pojam "Opći uvjeti" u smislu ovih Općih uvjeta odnosi se isključivo na ove Opće uvjete za prošireni opseg usluge te nema značenje Općih uvjeta poslovanja MCS Grupa d.o.o. koji se primjenjuju na standardni opseg usluge.
- 1.7. U slučaju dvojbe oko primjene ovih Općih uvjeta ili Općih uvjeta poslovanja MCS Grupe d.o.o., primjenjuju se oni Opći uvjeti koji su izričito navedeni u ugovoru sklopljenim s Korisnikom.
- 1.8. 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.
- 1.9. 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 drugi sličan subjekt) koja koristi SaaS uslugu MCS-a na temelju sklopljenog 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 utvrđeno Ugovorom, Specifikacijom usluga i ovim 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 perfektnu 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 i nalogu
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
Specifikacija usluga	dokument koji čini sastavni dio Ugovora kao njegov Prilog 1, a kojim se utvrđuju opseg i naknada za osnovnu uslugu te ugovorene dodatne usluge, u skladu s ovim Općim uvjetima i važećim cjenikom
Primjenjivi propisi	znači svi zakoni, pravilnici i propisi RH i EU koji uređuju zdravstvenu djelatnost, informacijske sustave u zdravstvu (MZ, HZZO, HZJZ), 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 ove Opće uvjete poslovanja za prošireni opseg usluge programskog rješenja te Dodatak o obradi osobnih podataka, osim ako je pojedino pitanje izričito drukčije uređeno Ugovorom između MCS-a i Korisnika.
- 2.2. U smislu ovih Općih uvjeta, usluge MCS-a mogu obuhvaćati, ovisno o ugovorenom opsegu: ugovaranje i aktivaciju usluge, kreiranje i upravljanje korisničkim računima, održavanje i programske dorade, korisničku podršku i edukaciju, kao i druge povezane usluge definirane Ugovorom.
- 2.3. Prošireni opseg usluge, u smislu ovih Općih uvjeta, može uključivati, između ostalog, ugovaranje posebnih razina usluge, naprednih paketa korisničke podrške, adaptivnih izmjena (razvoja i prilagodbi), integracija s vanjskim sustavima te drugih funkcionalnih, tehničkih ili organizacijskih prilagodbi koje prema svojoj prirodi izlaze iz standardnog modela korištenja programskog rješenja Medicus.Net.
- 2.4. Korisnik potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s osnovnim sadržajem i opsegom ponuđene usluge, kao i s mogućnošću ugovaranja proširenog opsega usluge pod uvjetima utvrđenima ovim Općim uvjetima i Ugovorom.
- 2.5. MCS zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, pri čemu se izmjene primjenjuju na postojeće ugovorne odnose isključivo u mjeri dopuštenoj važećim propisima i uz poštivanje ugovorenih prava Korisnika. O izmjenama Općih uvjeta MCS će Korisnika obavijestiti objavom na svojim mrežnim stranicama ili putem elektroničke pošte.

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
 - 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.

9.2.2. Usluga se pruža u SaaS modelu, što podrazumijeva model pružanja softverskih usluga putem interneta u kojem MCS osigurava hosting, održavanje i podršku programskog rješenja Medicus.Net, bez potrebe lokalne instalacije kod Korisnika, osim komponenti potrebnih za povezivanje s vanjskim sustavima (CEZIH, VPN, integracije i sl.), neovisno o intenzitetu korištenja od strane Korisnika.

10. Naknade za uslugu, izdavanje računa i plaćanje

10.1. Cjenik usluga

- 10.1.1. Naknada za korištenje programskog rješenja Medicus.Net kao osnovne usluge određena je Specifikacijom usluga, koja čini sastavni dio Ugovora, osim ako je ovim Općim uvjetima ili važećim cjenikom izričito drugačije određeno.
- 10.1.2. Naknade za dodatne, opcionalne i povezane usluge, uključujući, ali ne ograničavajući se na razine usluge (SLA), pakete korisničke podrške, adaptivne usluge, dodatne module, integracije, onboarding i druge usluge koje nisu obuhvaćene osnovnom uslugom korištenja programskog rješenja, određene su ovim cjenikom i Općim uvjetima te se ugovaraju putem Specifikacije usluga ili se primjenjuju isključivo ako su takve usluge ugovorene.
- 10.1.3. U slučaju razlike između Specifikacije usluga i važećeg cjenika:
 - a) u dijelu koji se odnosi na osnovnu uslugu korištenja programskog rješenja Medicus.Net, primjenjuju se odredbe Specifikacije usluga, osim u dijelu koji se odnosi na usklađenje cijene sukladno ovim Općim uvjetima;
 - b) u dijelu koji se odnosi na dodatne usluge, primjenjuju se odredbe važećeg cjenika, osim ako je Specifikacijom usluga drugačije ugovoreno.
- 10.1.4. Naknade za dodatne usluge utvrđene ovim cjenikom izražene su u eurima (EUR), ne uključuju porez na dodanu vrijednost (PDV) i primjenjuju se na sve Korisnike koji koriste usluge temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta.
- 10.1.5. Dodatne, opcionalne i povezane usluge, uključujući razine usluge (SLA), pakete korisničke podrške, dodatne module, integracije, adaptivne i razvojne usluge te druge usluge koje nisu obuhvaćene osnovnom uslugom, ugovaraju se putem Specifikacije usluga, pisane narudžbe, elektroničke pošte ili druge dokumentirane suglasnosti Korisnika te se naplaćuju sukladno važećem cjeniku i ovim Općim uvjetima, bez potrebe sklapanja aneksa Ugovoru.
- 10.1.6. Naknada za usluge koje se obračunavaju prema količini obračunskih jedinica obračunava se u skladu sa važećim cjenikom usluga.
- 10.1.7. Obračunska jedinica predstavlja organizacijsku cjelinu, tim, pojedinačnog korisnika ili drugi element obračuna usluge, kako je definirano ovim cjenikom usluga.
- 10.1.8. Iznos naknade izračunava se množenjem količine obračunskih jedinica u obračunskom razdoblju s pripadajućom jediničnom cijenom.
- 10.1.9. MCS zadržava pravo definirati različite vrste obračunskih jedinica za različite pakete usluga ili kategorije Korisnika, sukladno važećem cjeniku usluga.
- 10.1.10. Količina obračunskih jedinica utvrđuje se na temelju stanja evidentiranog u Sustavu na dan obračuna, osim ako je drugačije određeno ovim Općim uvjetima.

- 10.1.11. Korisnik je upoznat i suglasan da MCS može jednom godišnje uskladiti naknade za usluge s promjenama indeksa potrošačkih cijena, kako ga objavljuje Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske, te je u slučaju rasta indeksa potrošačkih cijena za više od 3% ovlašten, uz prethodnu obavijest od najmanje 30 dana, primijeniti izmijenjeni cjenik.
- 10.1.12. U slučaju neprihvatanja izmjena cjenika koji se odnose na ugovorene usluge, Korisnik ima pravo otkazati Ugovor u roku od 30 dana od dana zaprimanja obavijesti, pri čemu Ugovor prestaje po isteku tog roka.
- 10.1.13. Obavijest o izmjeni cjenika MCS se obvezuje dostaviti Korisniku pisanim putem, elektroničkom poštom.
- 10.1.14. Usklađenje naknada sukladno indeksaciji cijena potrošačkih dobara, kao i izmjene važećeg cjenika koje iz toga proizlaze, ne smatraju se izmjenom Ugovora niti zahtijevaju sklapanje aneksa, već se primjenjuju sukladno ovim Općim uvjetima, uz prethodnu obavijest Korisniku.
- 10.1.15. Naknada za dodatne usluge ovisi o odabranim modulima, količini obračunskih jedinica i ugovorenom paketu usluge.
- 10.1.16. Korisnik može ugovoriti jedan ili više paketa podrške, pri čemu svaki paket uključuje unaprijed definirani mjesečni fond sati i pripadajuću mjesečnu naknadu. MCS će Korisnika obavještavati o iskorištenju sati uključenih u paket putem elektroničke pošte. Nakon iskorištavanja uključenog fonda sati, korisnička podrška se ne obustavlja, već se dodatni sati obračunavaju prema važećem cjeniku.
- 10.1.17. Sati podrške ne prenose se u idući mjesec, odnosno, sljedeće obračunsko razdoblje, 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 važećem cjeniku ili individualnoj ponudi.

11. Tablica cjenika usluga

11.1. Osnovna ugovorena usluga

Usluga	Opis	Mjesečna naknada po obračunskoj jedinici (EUR)
Medicus.Net - programsko rješenje	Osnovni medicinski i administrativni modul sustava; predstavlja organizacijsku cjelinu, tim, pojedinačnog korisnika	utvrđeno Ugovorom / Specifikacijom

11.2. Dodatne usluge

Usluga	Opis	Mjesečna naknada (EUR)
Razina usluge (SLA)	<i>Usluga se primjenjuje isključivo ako je ugovorena</i>	
Razina dostupnosti sustava (SLA)		
<i>Standard SLA</i>	Razina dostupnosti 99,0 %	1.500,00
<i>Gold SLA</i>	Razina dostupnosti 99,5 %	3.000,00
<i>Platinum SLA</i>	Razina dostupnosti 99,9 %	6.000,00
Vrijeme odziva i otklona (SLA)		
<i>Standard SLA</i>	Niža razina SLA sa dužim vremenima odziva i otklona	1.500,00
<i>Gold SLA</i>	Viša razina SLA sa kraćim vremenima odziva i otklona	3.000,00
<i>Platinum SLA</i>	Najviša razina SLA sa najkraćim vremenima odziva i otklona	6.000,00
Paketi korisničke podrške	<i>Mjesečni fond sati, ugovara se zasebno, mogućnost kupovine više paketa</i>	
<i>Standard paket</i>	1h mjesečno - dodatni sat 125,00 EUR	uključeno
<i>Gold paket</i>	5h mjesečno	500,00
<i>Platinum paket*</i>	5h + dedicerani konzultant	750,00
Razvoj i prilagodbe	<i>Jednokratne ili vremenski ograničene usluge</i>	
<i>Adaptivni sati – 40h</i>	Fond sati	5.000,00
<i>Adaptivni razvoj (personalizirano)</i>	Zaseban dogovor i planiranje sati razvoja	Po ponudi
Dodatne funkcionalnosti		
Kalendar naručivanja		
<i>Kalendar naručivanja - osnovni</i>	Osnovni modul za naručivanje na pregled	Po ponudi
<i>Kalendar naručivanja – Paket 500</i>	SMS i Email servisi za kalendar naručivanja – Paket 500	Po ponudi
<i>Kalendar naručivanja - CSN</i>	Integracija Kalendara naručivanja sa CSN (Centralni sustav naručivanja)	Po ponudi
Ostale usluge		
<i>Onboarding i obuka korisnika</i>	Inicijalna konfiguracija i edukacija osoblja (do 5 korisnika)	Po ponudi
<i>Migracija podataka</i>	Prijenos podataka iz postojećeg sustava	Po ponudi
<i>Dodatna obuka / konzultacije</i>	Po satu	Po ponudi

*minimalno 10h mjesečno na rok od najmanje 12 mjeseci

Napomena: Cijene dodatnih funkcionalnosti i usluga ugovaraju se pojedinačno i iskazuju na Specifikaciji usluga. Cijene su iskazane bez PDV-a.

11.3. Uvjeti plaćanja usluga

- 11.3.1. MCS ispostavlja Korisniku mjesečne račune za obavljene usluge i pripadajuće naknade (“**Račun**”), koji su plativi na dan dospijeća navedenom na Računu. Korisnik je obvezan platiti ukupan iznos dugovanja nastalog za vrijeme trajanja Ugovora.
- 11.3.2. Dodatne usluge naplaćuju se isključivo ako su ugovorene te se obračunavaju sukladno važećem cjeniku i Općim uvjetima. Obveza plaćanja dodatne usluge nastaje danom početka njezina pružanja, odnosno danom aktivacije, ako je primjenjivo.
- 11.3.3. Ako nije drugačije izričito navedeno u cjeniku ili pojedinačno ugovoreno, dodatne usluge s mjesečnom naknadom naplaćuju se unaprijed za tekući obračunski mjesec, dok se jednokratne ili vremenski ograničene dodatne usluge naplaćuju po izvršenju usluge ili sukladno ugovorenoj dinamici.
- 11.3.4. Dodatne usluge, ako se naplaćuju prema utrošku vremena, naplaćuju se prema stvarno utrošenim satima, za koje će MCS ispostaviti specifikaciju koja će biti priložena uz Račun. Nakon potrošnje ugovorenog paketa, obračunska jedinica je puni sat te se svaki započeti sat obračunava kao puni sat, ako nije drugačije ugovoreno.
- 11.3.5. 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.
- 11.3.6. Korisnik se obvezuje namiriti sve račune, neovisno o vrsti naknade, u roku dospijeća kako je navedeno na svakom pojedinom računu, u skladu sa Ugovorom, Specifikacijom usluga i važećim cjenikom, te koristeći podatke navedene na Računu.
- 11.3.7. U slučaju kašnjenja s plaćanjem, MCS je ovlašten obračunavati zakonske zatezne kamate na dospjela, a neplaćena potraživanja.
- 11.3.8. U slučaju neplaćanja Usluge kao i dodatnih ugovorenih usluga sukladno datumima dospijeća navedenima na pojedinim računima, MCS je ovlašten Korisniku uputiti opomenu putem elektroničke pošte i odrediti dodatni rok od 7 dana za plaćanje. Po isteku navedenog roka, ako plaćanje ne bude izvršeno, MCS ima pravo privremeno obustaviti korištenje Usluge kao i dodatnih ugovorenih usluga ili jednostrano otkazati Ugovor te prekinuti pružanje Usluge, uz pravo naplate svih dotad pruženih usluga.
- 11.3.9. MCS ne odgovara za štetu koja može nastati Korisniku uslijed privremene obustave Usluge uzrokovane neplaćanjem dospjelih obaveza od strane Korisnika.

- 11.3.10. Privremena obustava Usluge zbog neplaćanja ne smatra se povredom ugovornih obveza MCS-a.
- 11.3.11. Obveza MCS-a u vezi s eventualnim pogreškama u fakturiranju koje rezultiraju preplaćivanjem od strane Korisnika ograničena je isključivo na odobravanje ispravka računa u iznosu pogrešno obračunatog dijela. Takve pogreške ne utječu na obvezu Korisnika da plati pravilno obračunate i pružene usluge.
- 11.3.12. Neaktivnost ili povremeno nekorištenje Sustava od strane Korisnika ne utječe na obvezu plaćanja ugovorene usluge niti daje pravo na umanjenje ili povrat plaćene naknade.

12. Zastupanje i odgovorne osobe

- 12.1. Svaka ugovorna strana imenuje najmanje jednu odgovornu osobu za provedbu Ugovora, koja je ovlaštena za:
- primanje i slanje službenih obavijesti i dopisa između stranaka,
 - davanje operativnih suglasnosti i odobrenja u vezi s izvršenjem ugovornih obveza,
 - komunikaciju u vezi tehničkih, organizacijskih i financijskih pitanja,
 - 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. Ugovorna strana dužna je MCS-u dostaviti podatke o imenovanoj odgovornoj osobi (ime i prezime, funkciju, e-mail adresu, broj telefona te opseg ovlaštenja) bez odgode, a najkasnije u roku od 5 (pet) Radnih dana od imenovanja. U protivnom, ugovorna strana koja propusti pravodobno dostaviti navedene podatke odgovara za štetu koja bi zbog toga mogla nastati drugoj ugovornoj strani.
- 12.4. U slučaju promjene odgovorne osobe, ugovorna strana je dužna pisano obavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku od 5 (pet) 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.
- 12.5. 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.
- 12.6. Podaci iz Registra koriste se isključivo u svrhu provedbe Ugovora i podliježu zaštiti sukladno Dodatku o obradi osobnih podataka.

12.7. 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.

12.8. 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. Razina usluge (SLA) i parametri pružanja usluge

16.1. Uvod

- 16.1.1. Ovo poglavlje predstavlja dio Općih uvjeta i ne smatra se zasebnim ugovorom o razini usluge (Service Level Agreement), već uređuje parametre razine usluge u okviru Ugovora.
- 16.1.2. Razina usluge predstavlja dodatnu, opcionalnu uslugu koja se ne uključuje u osnovnu uslugu korištenja Sustava, osim ako je izričito ugovorena.
- 16.1.3. Razina usluge smatra se ugovorenom isključivo ako je kao takva navedena u Specifikaciji usluga ili ako je ugovorena prihvatom posebne ponude Pružatelja usluge.
- 16.1.4. Uvrštavanje razine usluge u Specifikaciju usluga odnosi se isključivo na vrstu i opseg ugovorene razine usluge, dok se cijena takve usluge određuje prema važećem cjeniku Pružatelja usluge utvrđenom ovim Općim uvjetima.
- 16.1.5. Razinom usluge definiraju se razine kvalitete, dostupnosti i performansi Sustava, mjerne metode, klasifikacija i vrste incidenata, vrijeme odaziva i vrijeme otklona, pravila planiranog održavanja Sustava te uvjeti i način izračuna i primjene ugovornih umanjenja naknade (service credits) u slučaju neispunjavanja ugovorenih parametara razine usluge.
- 16.1.6. Parametri razine usluge predstavljaju ugovorene ciljne vrijednosti i mjerila izvršenja usluge te ne predstavljaju jamstvo neprekidnog, besprijekornog ili neometanog rada Sustava. Za potrebe utvrđivanja ispunjenja parametara razine usluge mjerodavni su zapisi i mjerenja iz nadzornih i evidencijskih sustava MCS-a, uključujući ticketing sustav, uz mogućnost da Korisnik dostavi dodatne podatke koji će se razmotriti u tehničkoj analizi.
- 16.1.7. Razina usluge sastoji se od dvije međusobno neovisne, ali povezane komponente. Prva komponenta odnosi se na razinu dostupnosti Sustava (uptime), koja se mjeri na mjesečnoj razini i izražava u postotku stvarne dostupnosti Sustava u odnosu na ukupno vrijeme u obračunskom razdoblju. Druga komponenta odnosi se na razinu odaziva i rješavanja incidenata, kojom se definiraju ugovoreni rokovi za početni odaziv MCS-a na prijavljeni incident, kao i rokovi za njegov otklon ili osiguranje privremenog rješenja, ovisno o vrsti i težini incidenta.
- 16.1.8. Parametri razine usluge primjenjuju se isključivo na incidente i nedostupnosti Sustava koji su u odgovornosti MCS-a te koji su uredno prijavljeni i evidentirani putem službenih kanala podrške, u skladu s ovim Općim uvjetima.

16.2. Opseg primjene i izuzeća

- 16.2.1. Odredbe o razini usluge primjenjuju se isključivo na SaaS uslugu Medicus.Net i na one funkcionalnosti Sustava koje MCS pruža i održava u produkcijskoj okolini, u okviru ugovorenog paketa usluge i sukladno ovim Općim uvjetima.

- 16.2.2. Razina usluge ne primjenjuje se na incidente, nedostupnosti ili smanjenja performansi koji su uzrokovani radnjama ili propustima Korisnika, uključujući, ali ne ograničavajući se na pogreške u korištenju Sustava, nepravilnu ili pogrešnu konfiguraciju, neovlaštene izmjene, kao ni nepoštivanje tehničkih, sigurnosnih ili operativnih uputa koje je MCS dostavio Korisniku.
- 16.2.3. Nadalje, razina usluge ne primjenjuje se na poteškoće koje proizlaze iz lokalne infrastrukture Korisnika, uključujući njegovu internu mrežu, VPN rješenja, sigurnosne sustave, krajnje uređaje ili druge tehničke resurse koji nisu pod upravljanjem MCS-a.
- 16.2.4. Iz primjene razine usluge isključeni su i incidenti uzrokovani vanjskim sustavima, servisima ili integracijama trećih strana, uključujući, ali ne ograničavajući se na sustave CEZIH-a, HZZO-a, fiskalizacije, eRačuna, osiguravatelja ili drugih vanjskih informacijskih sustava nad kojima MCS nema tehničku ili operativnu kontrolu.
- 16.2.5. Razina usluge ne obuhvaća kašnjenja ili nemogućnost otklona incidenta koja nastane zbog nedostavljanja potrebnih informacija od strane Korisnika, nedostupnosti imenovane kontakt osobe, nepravodobnog postupanja Korisnika ili njegove neaktivnosti tijekom postupka rješavanja incidenta.
- 16.2.6. Također, razina usluge ne primjenjuje se na prilagođene ili posebne funkcionalnosti koje nije razvio MCS, osim ako je izričito drugačije ugovoreno.
- 16.2.7. Konačno, razina usluge ne primjenjuje se u slučajevima više sile, uključujući, ali ne ograničavajući se na požar, potres, rat, epidemiju, kibernetičke napade, DDoS napade, prekide u opskrbi električnom energijom, štrajkove ili druge izvanredne okolnosti koje su izvan razumne kontrole MCS-a.
- 16.3. **Pravila zaprimanja i postupanja po prijavama**
- 16.3.1. Prijave incidenata i zahtjeva koji podliježu pravilima razine usluge zaprimaju se i obrađuju putem komunikacijskih kanala definiranih u Katalogu podrške, koji čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.
- 16.3.2. Neovisno o kanalu zaprimanja, svaka prijava evidentira se u sustavu za upravljanje korisničkim zahtjevima (ticketing sustavu), koji predstavlja jedinstveni i mjerodavni izvor za praćenje statusa prijave, tijeka rješavanja, povijesti komunikacije te mjerenje vremena odaziva i otklona u okviru razine usluge.
- 16.3.3. Mjerenje vremena odaziva i vremena otklona započinje u trenutku kada je prijava službeno zaprimljena i registrirana u ticketing sustavu, uz dodjelu jedinstvenog identifikatora zahtjeva.
- 16.3.4. Prijave zaprimljene putem telefona, aplikacija za razmjenu poruka ili drugih neslužbenih kanala ne smatraju se službenima za potrebe mjerenja razine usluge dok ne budu potvrđene putem službenog kanala, odnosno evidentirane u ticketing sustavu putem e-maila ili izravnim otvaranjem korisničkog zahtjeva, sukladno Katalogu podrške.

16.4. **Valjanost prijave za mjerenje razine usluge**

- 16.4.1. Prijave koje podliježu mjerenju vremena odaziva i vremena otklona u okviru ugovorene razine usluge smatraju se valjano zaprimljenima isključivo ako su dostavljene putem sustava za upravljanje korisničkim zahtjevima (ticketing sustava) ili putem službene e-mail adrese podrške MCS-a, sukladno Katalogu podrške.
- 16.4.2. Mjerenje vremena odaziva i vremena otklona započinje u trenutku kada je zahtjev službeno registriran u jednom od navedenih kanala i evidentiran u ticketing sustavu, neovisno o prethodnoj komunikaciji između Korisnika i MCS-a.
- 16.4.3. Prijave zaprimljene telefonskim putem služe isključivo u svrhu ubrzanja komunikacije, inicijalne procjene ili savjetodavne podrške te same po sebi ne pokreću mjerenje razine usluge, sve dok zahtjev ne bude službeno evidentiran putem ticketing sustava ili e-maila.
- 16.4.4. Za Korisnike koji koriste pakete razine usluge Gold SLA i Platinum SLA, mjerenje vremena odaziva i otklona primjenjuje se isključivo na valjano zaprimljene prijave u skladu s ovom odredbom.
- 16.4.5. Za Korisnike koji koriste Standard paket ili Gold pakete korisničke podrške, telefonske prijave smatraju se valjanima u okviru redovne korisničke podrške, ali na iste se ne primjenjuju pravila mjerenja razine usluge niti ostvarivanje prava vezanih uz ugovorene parametre dostupnosti, odaziva ili otklona.
- 16.4.6. Mjerenje razine usluge primjenjuje se isključivo na prijave koje podnose ovlaštene osobe korisnika, odnosno osobe koje su registrirane i ovlaštene za komunikaciju s podrškom u ime korisnika.

16.5. **Sadržaj i evidencija prijave**

- 16.5.1. Svaka prijava Korisnika mora sadržavati jasan i sažet opis prijavljenog problema ili zahtjeva, procjenu učinka prijave na poslovanje Korisnika te podatke o kontakt osobi ovlaštenoj za daljnju komunikaciju s MCS-om.
- 16.5.2. Sve zaprimljene prijave MCS evidentira u sustavu za upravljanje korisničkim zahtjevima te im dodjeljuje jedinstveni identifikacijski broj (ticket ID), koji služi kao službena referenca za praćenje statusa zahtjeva, razmjenu informacija i cjelokupnu daljnju komunikaciju između Korisnika i MCS-a.

16.6. **Postupanje s višestrukim i istovjetnim prijavama**

- 16.6.1. U slučaju da isti problem ili incident bude prijavljen od strane više korisnika ili od strane više ovlaštenih kontakt osoba istog Korisnika, MCS će sve naknadne prijave evidentirati kao povezane (duplikate) te ih objediniti s prvotno zaprimljenom prijavom.
- 16.6.2. Za potrebe mjerenja vremena odaziva i vremena otklona sukladno ugovorenoj razini usluge relevantna je isključivo prvotno zaprimljena prijava, dok se sve naknadne, povezane prijave smatraju informativnima i ne pokreću novo niti zasebno mjerenje razine usluge.

16.7. Dostupnost sustava (eng. *uptime*)

Paket razina usluge	Minimalna mjesečna dostupnost	Mjerenje i izračun	Pravo na penalizaciju
Standard SLA	99,0%	<i>(Ukupno vrijeme – neplanirani zastoji) ÷ ukupno vrijeme × 100</i>	Nema prava na penalizaciju
Gold SLA	99,5%	isto	Da
Platinum SLA	99,9%	isto	Da

16.8. Klasifikacija incidenata

16.8.1. Incidenti u radu Sustava razvrstavaju se prema težini i utjecaju na poslovanje Korisnika na kritične, hitne i manje incidente. **Kritičnim incidentom** smatra se potpuna nedostupnost Sustava ili nemogućnost korištenja osnovnih funkcionalnosti za sve ili većinu korisnika, npr. situacije u kojima Sustav nije moguće pokrenuti, prijava ne funkcionira ili je rad u Sustavu u cijelosti onemogućen. **Hitnim incidentom** smatra se djelomična nedostupnost Sustava ili kvar koji onemogućuje ili bitno otežava izvršavanje poslovno kritičnih procesa, kao što su izdavanje računa ili integracija s vanjskim sustavima poput eRačuna. **Manjim incidentom** smatra se svaka poteškoća koja ne sprječava rad Sustava, ali uzrokuje smetnje u korištenju, npr. pogreške u prikazu podataka ili probleme koji se pojavljuju u iznimnim ili rubnim slučajevima.

16.8.2. MCS zadržava pravo, tijekom analize prijavljenog incidenta, izmijeniti njegovu klasifikaciju ako utvrdi da prijavljeni problem ne odgovara razini pod kojom je inicijalno prijavljen. U tom slučaju MCS će izvršiti novu klasifikaciju incidenta, o čemu će Korisnika bez odgode obavijestiti uz navođenje obrazloženja. Izmjena razine incidenta ne smatra se zatvaranjem prijave niti prekidom njezina trajanja, već se mjerenje vremena odaziva i otklona nastavlja sukladno razini incidenta kako je naknadno utvrđena.

16.9. Vrijeme odaziva i otklona po razini usluge

Paket	Tip incidenta	Vrijeme odaziva	Vrijeme otklona	Pravo na penalizaciju
Standard SLA	Kritični	2h	8h	Nema
	Hitni	4h	2 radna dana	Nema
	Mali	1 radni dan	Sa sljedećom objavom	Nema
Gold SLA	Kritični	30 min	4h	Da
	Hitni	1h	8h	Da
	Mali	2h	Sa sljedećom objavom	Da
Platinum SLA	Kritični	15 min	2h	Da
	Hitni	30 min	4h	Da

	Mali	1h	Sa sljedećom objavom	Da
--	------	----	----------------------	----

16.10. Mjerenje vremena odaziva i otklona

16.10.1. Vrijeme odaziva i vrijeme otklona incidenata mjere se isključivo unutar Radnog vremena MCS-a, kako je isto definirano u ovim Općim uvjetima. Prijave zaprimljene izvan Radnog vremena evidentiraju se po zaprimanju, ali se obrada i mjerenje vremena odaziva i otklona započinju prvog sljedećeg Radnog dana, od početka Radnog vremena.

16.10.2. Tijekom razdoblja izvan Radnog vremena mjerenje vremena odaziva i otklona se ne provodi te se smatra pauziranim.

16.10.3. U postupku rješavanja incidenta MCS je ovlašten od Korisnika zatražiti dodatne informacije, pojašnjenja prijave, dostavu logova, snimki zaslona ili druge tehničke podatke, kao i zatražiti provođenje određenih radnji od strane Korisnika, uključujući testiranje, potvrdu rezultata ili izmjenu postavki. Razdoblje od trenutka upućivanja takvog zahtjeva do trenutka kada Korisnik dostavi tražene informacije ili izvrši zatraženu radnju ne uračunava se u vrijeme otklona incidenta te se smatra razdobljem u kojem je mjerenje vremena privremeno obustavljeno.

16.11. Degradacija usluge

16.11.1. Degradacijom usluge smatra se stanje u kojem je Sustav Medicus.Net tehnički dostupan i korisnicima omogućuje pristup, ali razina njegovih performansi, brzina odziva, stabilnost ili funkcionalnost u značajnoj mjeri odstupaju od uobičajenih i ugovorenih parametara, na način da otežavaju, usporavaju ili povremeno onemogućuju redovito i učinkovito korištenje Sustava, pri čemu ne dolazi do potpune nedostupnosti Sustava (downtime).

16.11.2. Degradacija usluge osobito postoji u situacijama kada je korisnicima omogućen pristup Sustavu, ali se isti učitava znatno sporije od uobičajenog, pojedine funkcionalnosti ne reagiraju u očekivanom vremenu, izvršavanje transakcija traje dulje od uobičajenih performansnih standarda, ili dolazi do povremenih prekida korisničkih sesija, neodazivanja pojedinih servisa ili povećanog opterećenja sustavnih resursa.

16.11.3. Iako degradacija usluge ne predstavlja potpuni prekid rada Sustava, smatra se okolnošću koja ima izravan utjecaj na poslovni kontinuitet Korisnika te se kao takva evidentira, klasificira i prati u okviru ugovorene razine usluge, sukladno ovim Općim uvjetima.

16.12. Kriteriji za utvrđivanje degradacije usluge

16.12.1. Smatrat će se da je nastupila degradacija usluge ako je ispunjen barem jedan od kriterija utvrđenih ovim Općim uvjetima, a koji ukazuju na značajno odstupanje performansi Sustava od uobičajenih ili ugovorenih parametara.

16.12.2. Degradacija usluge osobito postoji u slučaju **povećane latencije aplikacije**, kada prosječno vrijeme odziva Sustava, tijekom neprekinutog razdoblja od najmanje deset (10) minuta, premaši dvostruku vrijednost uobičajenog mjesečnog prosjeka ili unaprijed definirane referentne vrijednosti.

- 16.12.3. Degradacija usluge također postoji u slučaju **povremene nedostupnosti pojedinih servisa**, kada dolazi do učestalih, ali kratkotrajnih prekida u trajanju kraćem od pet (5) minuta, tijekom kojih dio korisnika nije u mogućnosti izvršavati osnovne funkcionalnosti Sustava, pod uvjetom da je takva okolnost potvrđena unutar infrastrukture pod upravljanjem MCS-a.
- 16.12.4. Daljnji kriterij degradacije usluge predstavlja povećana učestalost **grešaka u kritičnim servisima aplikacijskog sloja**, osobito kada stopa grešaka tipa HTTP 5xx premaši jedan posto (1 %) svih zaprimljenih zahtjeva u razdoblju od petnaest (15) minuta, a uzrok grešaka nalazi se u komponentama Sustava koje su pod tehničkom kontrolom MCS-a.
- 16.12.5. Degradacija usluge smatra se nastalom i u slučaju značajnog pada performansi **baza podataka**, uključujući sporo izvršavanje upita, zaključavanja ili neodgovaranje na transakcije, ako takve okolnosti imaju mjerljiv i nepovoljan učinak na redoviti rad korisnika Sustava.
- 16.12.6. Također, degradacija usluge postoji u slučaju **zagušenja aplikacijskog sloja** Sustava, uključujući preopterećenje cache servisa, API sloja ili internih sustava za razmjenu poruka, kada takvo stanje rezultira sporim odzivom Sustava ili privremeno neispravnim radom pojedinih modula.
- 16.12.7. Degradacijom usluge smatra se i stanje u kojem dolazi do značajnog pogoršanja funkcionalnosti **korisničkog sučelja**, osobito u vidu višesekundnih kašnjenja u interakciji, neodazivnih ili nefunkcionalnih elemenata sučelja, ako je uzrok takvih smetnji u infrastrukturi ili aplikacijskom sloju pod upravljanjem MCS-a.
- 16.12.8. U svim navedenim slučajevima degradacija usluge smatra se potvrđenom tek nakon što tehnički nadzorni sustavi MCS-a i provedena analiza incidenta isključe mogućnost da je uzrok nastalog stanja u infrastrukturi, mreži, opremi ili konfiguraciji Korisnika, odnosno u vanjskim sustavima i servisima trećih osoba.
- 16.13. **Situacije koje se ne smatraju degradacijom usluge**
- 16.13.1. Degradacijom usluge, u smislu ovih Općih uvjeta i ugovorene razine usluge, ne smatraju se povremene i kratkotrajne oscilacije performansi Sustava u trajanju kraćem od jedne (1) minute, pod uvjetom da takve oscilacije nemaju utjecaj na kontinuitet i redoviti rad korisnika.
- 16.13.2. Degradacijom usluge ne smatra se ni sporije izvođenje složenih izvještaja, analitičkih upita ili masovnih obrada podataka koje nisu dio standardnih korisničkih scenarija ili redovitog poslovnog korištenja Sustava, osobito u slučajevima povećanog opterećenja ili obrade velikih količina podataka.
- 16.13.3. Također, degradacijom usluge ne smatraju se poteškoće ili usporenja uzrokovana mrežnom infrastrukturom, računalnom opremom ili softverskim okruženjem Korisnika, uključujući, ali ne ograničavajući se na, VPN konfiguracije, proxy poslužitelje, vatrozidne sustave (firewall), antivirusne programe ili druge sigurnosne mehanizme pod kontrolom Korisnika ili trećih osoba.

- 16.13.4. Degradacijom usluge ne smatraju se ni usporenja, ograničenja ili smanjena dostupnost funkcionalnosti koja proizlaze iz rada, nedostupnosti ili ograničenja vanjskih sustava i integracija trećih strana, uključujući, ali ne ograničavajući se na, CEZIH, HZZO, osiguravatelje, sustave fiskalizacije, eRačun ili laboratorijske informacijske sustave.
- 16.13.5. Nadalje, degradacijom usluge ne smatraju se privremena ograničenja performansi Sustava koja nastaju kao posljedica planiranog održavanja, nadogradnji, sigurnosnih zakrpa ili objavljenih novih verzija Sustava, pod uvjetom da je takvo održavanje provedeno u skladu s ovim Općim uvjetima i pravilima planiranog održavanja.
- 16.13.6. Konačno, degradacijom usluge ne smatraju se događaji više sile, kao ni druge okolnosti izvan razumne kontrole MCS-a, uključujući, ali ne ograničavajući se na, elementarne nepogode, kibernetičke napade velikog razmjera, prekide opskrbe električnom energijom ili komunikacijskim uslugama, ratne i slične izvanredne okolnosti.
- 16.14. **Klasifikacija i postupanje**
- 16.14.1. Svaki slučaj potvrđene degradacije usluge, u smislu ovih Općih uvjeta, MCS klasificira i obrađuje kao incident povećanog prioriteta, pri čemu se kao polazno pravilo degradacija usluge tretira kao hitni incident, osim ako tehnička analiza pokaže da je utjecaj ograničen i ne-kritičan.
- 16.14.2. Ovisno o opsegu i stvarnom utjecaju na korištenje Sustava, degradacija usluge razvrstava se na sljedeće razine:
- **Kritična degradacija** usluge postoji u slučaju kada degradacija performansi onemogućuje ili bitno ograničava obavljanje ključnih funkcionalnosti Sustava ili kada ozbiljno usporava rad većine korisnika, pri čemu se u pravilu smatra da je pogođeno više od 50 % aktivnih korisnika. Takva degradacija tretira se kao hitni incident, a na nju se primjenjuju ugovorena vremena odaziva i otklona sukladno odredbama o incidentima i razinama usluge.
 - **Umjerena degradacija** usluge postoji kada degradacija utječe na manji broj korisnika, u pravilu manje od 50 %, ali ima značajan negativan učinak na izvođenje pojedinih ključnih poslovnih procesa. U tom slučaju degradacija se tretira kao incident niže razine prioriteta te se otklanja u okviru redovitog razvojnog ili isporučnog ciklusa Sustava, u pravilu kroz sljedeću planiranu objavu (release), osim ako se MCS i Korisnik drugačije ne dogovore.
 - **Privremena degradacija** usluge postoji kada se radi o povremenim i kratkotrajnim problemima koji se automatski stabiliziraju u roku od najviše petnaest (15) minuta bez potrebe za aktivnom intervencijom. Takvi slučajevi ne ulaze u mjerenje razine usluge niti vremena odaziva i otklona, ali se evidentiraju u sustavu podrške radi praćenja, analize i unaprjeđenja stabilnosti Sustava.
- 16.14.3. MCS zadržava pravo, na temelju tehničke analize i dostupnih podataka, promijeniti početnu klasifikaciju degradacije ako se tijekom rješavanja utvrdi da stvarni opseg ili utjecaj odstupa od inicijalne procjene, uz obvezu da o takvoj promjeni obavijesti Korisnika.

16.15. Mjerenje i evidencija degradacije usluge

16.15.1. Mjerenje degradacije usluge provodi se automatski korištenjem nadzornih i analitičkih alata MCS-a, uključujući sustave za nadzor performansi aplikacije, analitiku zapisa događaja te alate za praćenje dostupnosti i opterećenja Sustava. Navedeni alati kontinuirano prate i bilježe, osobito, vrijeme odziva servisa, učestalost i vrstu grešaka, broj aktivnih korisnika i uspješnost izvršenja transakcija, kao i korištenje infrastrukturnih resursa poput procesora, radne memorije i ulazno-izlaznih kapaciteta.

16.15.2. Degradacija usluge smatra se započetom u trenutku kada je prvi put detektirana putem nadzornih sustava MCS-a ili u trenutku valjane prijave Korisnika, ovisno o tome koji je događaj nastupio ranije, a smatra se otklonjenom kada izmjerene performanse Sustava ponovno padnu unutar uobičajenih i referentnih parametara rada (baseline).

16.15.3. Ako potvrđena degradacija usluge traje neprekidno dulje od trideset (30) minuta, ista se smatra relevantnom za mjerenje razine usluge te se obrađuje kao incident povećanog prioriteta, pri čemu može predstavljati osnovu za primjenu ugovornih umanjenja naknade (Service Credit), u skladu s pravilima koja se primjenjuju na hitne incidente i neispunjavanje ugovorene razine usluge.

16.15.4. Svi podaci koji se odnose na trajanje, uzrok, opseg i utjecaj degradacije usluge evidentiraju se u internim sustavima MCS-a i čuvaju najmanje dvanaest (12) mjeseci, te se na obrazloženi zahtjev Korisnika mogu učiniti dostupnima u sažetom ili izvještajnom obliku, pod uvjetom da se time ne ugrožava sigurnost Sustava ili povjerljivost podataka drugih korisnika.

16.16. Povezanost degradacije usluge, dostupnosti sustava i umanjenje naknade

16.16.1. Ako potvrđena degradacija usluge rezultira potpunom nedostupnošću Sustava, na način da se korisnici ne mogu prijaviti u Sustav ili Sustav ne reagira na osnovne funkcionalne naredbe, takav se događaj smatra nedostupnošću sustava te se obrađuje u okviru pravila koja se primjenjuju na dostupnost sustava na mjesečnoj razini.

16.16.2. Ako degradacija usluge ne dovede do potpune nedostupnosti Sustava, ali uzrokuje objektivnu neupotrebljivost Sustava ili značajno otežava njegovo korištenje te pritom dovede do prekoračenja ugovorenih vremena odziva ili otklona, takva degradacija može predstavljati osnovu za umanjenje ugovorene naknade, pod uvjetima propisanim za ugovorenu razinu usluge.

16.16.3. Radi izbjegavanja nejasnoća, pravo na umanjenje ugovorene naknade u slučaju degradacije usluge postoji isključivo ako je Korisnik za takvu razinu usluge ugovorio mjerenje vremena odziva i otklona te ako je degradacija pravodobno i valjano prijavljena putem službenih kanala podrške, u skladu s pravilima zaprimanja prijave. Umanjenje se ne primjenjuje automatizmom, već se razmatra temeljem evidentiranog incidenta i stvarno izmjerenih parametara.

16.16.4. Na ovaj se način osigurava uravnotežen pristup u kojem Korisnik može ostvariti pravo na umanjenje ugovorene naknade i u slučajevima kada Sustav formalno nije bio u potpunosti

nedostupan, ali mu je uporaba bila bitno ograničena, uz istodobno zadržavanje jasnih i mjerljivih kriterija za primjenu takvog prava.

16.17. Nedostupnost sustava (eng. *downtime*)

16.17.1. Nedostupnošću sustava smatra se svako razdoblje tijekom kojeg Korisnik ne može pristupiti Sustavu niti koristiti njegove osnovne funkcionalnosti, ako je uzrok takve nedostupnosti kvar, pogreška ili neispravan rad komponenti koje su u tehničkoj ili operativnoj odgovornosti MCS-a.

16.17.2. Nedostupnost sustava osobito postoji u slučajevima kada Korisnik:

- ne može izvršiti uspješnu prijavu u Sustav putem službenog korisničkog sučelja,
- ne može pokrenuti aplikaciju ili joj pristupiti zbog pogreške aplikacijskog sloja, baze podataka, autentifikacijskog mehanizma, mrežne povezanosti unutar infrastrukture MCS-a ili drugog tehničkog kvara,
- ne može koristiti osnovne funkcionalnosti Sustava Medicus.Net (uključujući, ali ne ograničavajući se na rad s pacijentima, izdavanje računa, obradu i prijenos eRačuna te korištenje osnovnih modula) zbog pogreške infrastrukture, baze podataka ili aplikacijskog servisa pod nadzorom MCS-a.

16.17.3. Nedostupnost sustava mjeri se u minutama i obuhvaća isključivo razdoblja u kojima je Sustav objektivno neupotrebljiv za obavljanje osnovnih poslovnih procesa za koje je namijenjen.

16.17.4. Razdoblja u kojima je Sustav tehnički dostupan, ali radi sa smanjenim performansama, usporenim odzivom ili ograničenom funkcionalnošću, ne smatraju se nedostupnošću sustava, već se takva stanja uređuju kao smanjenje razine usluge (degradacija usluge), sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

16.17.5. Nedostupnost sustava ne obuhvaća razdoblja nedostupnosti ili ograničenog rada uzrokovana okolnostima izvan razumne kontrole MCS-a, uključujući, ali ne ograničavajući se na postupanje ili propuste Korisnika, probleme u korisničkoj infrastrukturi ili mreži, vanjske sustave i integracije trećih strana te događaje više sile.

16.18. Situacije koje se smatraju nedostupnošću sustava

16.18.1. Nedostupnost sustava, u smislu razine usluge, smatra se svakim razdobljem u kojem je Sustav u cijelosti ili u bitnom dijelu neupotrebljiv zbog tehničkih uzroka koji su u odgovornosti MCS-a.

16.18.2. Takva nedostupnost osobito postoji kada aplikacija nije dostupna putem službenog web sučelja ili API-ja uslijed greške aplikacijskog sloja, HTTP servisa, baze podataka ili autentifikacijskog mehanizma unutar infrastrukture MCS-a, kao i u slučaju kada autentifikacijski sustav (mehanizam prijave korisnika) ne funkcionira zbog kvara infrastrukture, aplikacijskih servisa ili neispravne konfiguracije u okruženju pod kontrolom MCS-a.

16.18.3. Nedostupnošću sustava smatra se i situacija u kojoj ključni poslovni moduli koji čine sastavni dio Sustava, uključujući osobito prijem pacijenata, fakturiranje, obračun prema HZZO-u, rad

s receptima, eRačun i druge temeljne poslovne procese, nisu dostupni ili ne funkcioniraju na način koji omogućuje njihovu redovnu uporabu.

- 16.18.4. Nadalje, nedostupnost sustava postoji i u slučaju neispravnog rada baze podataka, API sloja, load balancera, cache servisa ili drugih infrastrukturnih komponenti koji rezultira prekidom osnovnih funkcionalnosti Sustava, kao i u slučaju internih mrežnih kvarova unutar MCS cloud okruženja koji onemogućuju povezivanje korisničkog sučelja s aplikacijskim servisima.
- 16.18.5. Nedostupnošću se smatra i kritični pad performansi, uključujući izrazito povećanu latenciju ili ponavljajuće timeoutove, kada Sustav zbog takvog stanja postaje objektivno neupotrebljiv te nije moguće izvršavati osnovne operacije za koje je namijenjen, pod uvjetom da je uzrok takvog stanja u okruženju i pod odgovornošću MCS-a.
- 16.18.6. U svim navedenim slučajevima razdoblje nedostupnosti sustava računa se od trenutka kada MCS takvu nedostupnost detektira putem svojih nadzornih i sigurnosnih sustava ili od trenutka kada Korisnik valjano prijavi incident putem službenih kanala podrške, ovisno o tome koji od tih trenutaka nastupi ranije.
- 16.19. **Situacije koje se ne smatraju nedostupnošću sustava**
 - 16.19.1. Nedostupnošću sustava u smislu razine usluge ne smatraju se razdoblja u kojima je Sustav Medicus.Net privremeno nedostupan ili ograničen zbog planiranog održavanja koje je provedeno unutar unaprijed najavljenog servisnog prozora, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta. Također, nedostupnošću sustava ne smatraju se problemi koji proizlaze iz rada ili nedostupnosti vanjskih sustava i integracija trećih strana, uključujući, ali ne ograničavajući se na CEZIH, HZZO, sustave fiskalizacije, eRačun, sustave osiguravatelja, laboratorijske informacijske sustave i druge povezane servise nad kojima MCS nema tehničku ni operativnu kontrolu.
 - 16.19.2. Nedostupnošću sustava ne smatraju se niti poteškoće uzrokovane lokalnom infrastrukturom Korisnika, uključujući mrežnu opremu, internetsku vezu, VPN konfiguraciju, firewall, proxy, antivirusne ili druge sigurnosne i tehničke postavke koje su izvan okruženja i kontrole MCS-a, kao ni neispravnosti ili ograničenja opreme Korisnika, poput računala, pisača, čitača kartica, POS uređaja ili druge periferne opreme, koje mogu utjecati na mogućnost korištenja Sustava.
 - 16.19.3. Nadalje, nedostupnošću sustava ne smatraju se pogreške ili poteškoće koje proizlaze iz nepravilnog ili neovlaštenog korištenja Sustava od strane Korisnika ili njegovih ovlaštenih osoba, uključujući nepoznavanje funkcionalnosti, pogrešne unose podataka, nepridržavanje uputa MCS-a ili neovlaštene intervencije u rad Sustava. Također, nedostupnošću se ne smatraju događaji više sile, uključujući prirodne nepogode, rat, pobunu, štrajk, potres, poplavu, prekide opskrbe električnom energijom, kibernetičke napade ili druge izvanredne okolnosti koje su izvan razumne kontrole MCS-a.
 - 16.19.4. Konačno, nedostupnošću sustava ne smatraju se djelomične ili privremene funkcionalne degradacije koje ne onemogućuju osnovni rad Korisnika i ne sprječavaju izvršavanje ključnih poslovnih procesa, poput sporijeg odziva sustava, sporijeg generiranja izvještaja ili privremene nedostupnosti ne-kritičnih modula, kao ni zastoji ili ograničenja koja proizlaze iz

sigurnosnih mjera koje je MCS dužan poduzeti radi zaštite integriteta, dostupnosti i povjerljivosti Sustava i podataka, primjerice privremene blokade pristupa uslijed sumnje na neovlašteni pristup ili sigurnosni incident.

16.20. Mjerenje i evidencija nedostupnosti sustava

16.20.1. Nedostupnost sustava mjeri se kao ukupno trajanje razdoblja u kojima Sustav nije bio dostupan Korisnicima tijekom pojedinog kalendarskog mjeseca, pri čemu se trajanje izražava u minutama. Utvrđivanje trajanja nedostupnosti temelji se na kombinaciji podataka iz automatiziranih nadzornih i alarmnih sustava MCS-a, zapisa u logovima infrastrukture, baza podataka i aplikacijskih servisa, kao i na temelju valjano zaprimljenih i potvrđenih prijava incidenata od strane Korisnika.

16.20.2. Razdoblje nedostupnosti sustava računa se od trenutka kada je nedostupnost detektirana putem nadzornih sustava MCS-a ili od trenutka kada je Korisnik valjano prijavio incident putem propisanih kanala, ovisno o tome koji od tih događaja nastupi ranije, pa sve do trenutka kada je Sustav vraćen u stanje redovnog i funkcionalnog rada, odnosno kada su osnovne funkcionalnosti ponovno dostupne i upotrebljive Korisnicima.

16.20.3. Podaci o trajanju, uzroku i opsegu nedostupnosti sustava evidentiraju se u internim sustavima MCS-a i služe kao mjerodavna osnova za izračun razine dostupnosti sustava te za eventualnu primjenu prava Korisnika sukladno ugovorenoj razini usluge.

16.21. Odgovornost i ograničenja u vezi s nedostupnosti sustava

16.21.1. Nedostupnost sustava uzima se u obzir isključivo ako je njezin uzrok u infrastrukturi, aplikacijskim komponentama ili tehničkom okruženju koje je pod neposrednom kontrolom MCS-a, uključujući baze podataka, aplikacijske servise, mrežnu infrastrukturu, sustave raspodjele opterećenja (load balancere) i sigurnosne mehanizme.

16.21.2. U slučajevima u kojima je uzrok nedostupnosti ili otežanog rada Sustava izvan kontrole MCS-a, osobito kada proizlazi iz postupanja ili propusta Korisnika, neispravnosti ili ograničenja infrastrukture Korisnika, djelovanja ili nedostupnosti trećih strana, vanjskih integracija ili okolnosti više sile, takvi se događaji ne smatraju nedostupnošću sustava u smislu ugovorene razine usluge, ne uračunavaju se u izračun dostupnosti sustava te ne daju Korisniku pravo na bilo kakvu naknadu, umanjenje naknade ili druge oblike kompenzacije temeljem razine usluge.

16.22. Sažeta tablica kriterija

Kriterij	Opis	Uključeno u downtime
Korisnici ne mogu izvršiti login	Potpuna nedostupnost prijave u sustav zbog greške infrastrukture MCS-a	DA
Sustav aktivan, ali spor (visoka latencija)	Funkcionalan, ali usporen, poslovni procesi mogu se završiti	NE

Problem u CEZIH-u ili HZZO integraciji	Vanjski sustav izvan kontrole MCS-a	NE
Neispravna mreža kod korisnika	Lokalni problem korisnika	NE
Planirano održavanje	Najavljeno \geq 48h prije	NE
Pad baze ili aplikacijskog servisa	Uzrok u MCS infrastrukturi	DA
Sigurnosni incident s privremenim isključenjem pristupa	Radi zaštite sustava	NE
Neovlaštene korisničke intervencije	Pogreška korisnika	NE

16.23. **Eskalacija**

16.23.1. Eskalacijska procedura za Korisnika opisana je u Katalogu podrške pod „Eskalacija“.

16.24. **Izveštavanje i revizija**

16.24.1. MCS vodi evidenciju incidenata i mjerenja razine usluge u opsegu potrebnom za interno praćenje ispunjenja ugovorenih obveza i, kada je primjenjivo, za izradu izvještaja prema korisnicima koji imaju ugovorenu višu razinu usluge.

16.24.2. Korisnicima s ugovorenim paketima razine usluge Gold SLA i Platinum SLA MCS može, u pravilu jednom mjesečno, dostaviti sažeti izvještaj o ostvarenoj dostupnosti sustava i relevantnim incidentima, pri čemu se izvještaj temelji na podacima iz internih nadzornih i evidencijskih sustava MCS-a.

16.24.3. Korisnik ima pravo uputiti pisani prigovor na dostavljeni izvještaj u roku od deset (10) dana od dana primitka, uz jasno navođenje dijela izvještaja na koji se prigovor odnosi i razloga prigovora. Ako Korisnik u navedenom roku ne dostavi prigovor, smatra se da je izvještaj prihvaćen.

16.24.4. Na zahtjev Korisnika i uz prethodni pisani dogovor ugovornih strana, moguće je provesti dodatnu provjeru ili reviziju metodologije mjerenja, pri čemu opseg, način provedbe, troškove i eventualno uključivanje treće strane ugovorne strane uređuju posebnim sporazumom. MCS nije obvezan pristati na neovisnu reviziju niti omogućiti uvid u svoje interne sustave, izvorne logove ili povjerljive tehničke podatke.

16.24.5. Načini izvještavanja o utrošku sati korisničke podrške, administrativnih aktivnosti i drugih povezanih usluga uređeni su zasebnim odredbama Kataloga podrške, koji čini sastavni dio ovih Općih uvjeta.

16.25. **Penalizacija i ugovorno umanjeње naknade**

16.25.1. Ako MCS ne ispuni ugovorene razine dostupnosti sustava ili ugovorena vremena odaziva i otklona incidenata u skladu s primjenjivom razinom usluge, Korisnik ima pravo na ugovorno umanjeње mjesečne naknade za uslugu.

16.25.2. Ugovorno umanjenje naknade predstavlja unaprijed ugovoreni oblik naknade za neispunjenje obveza razine usluge, izražen kao fiksni postotak mjesečne naknade, te ne uključuje isplatu novčanih sredstava Korisniku. Ostvareno umanjenje primjenjuje se u sljedećem obračunskom razdoblju nakon utvrđenja neispunjenja razine usluge.

16.25.3. Korisnik izričito prihvaća da ugovorno umanjenje naknade predstavlja jedini i isključivi pravni lijek Korisnika za neispunjenje parametra razine usluge te da Korisnik po toj osnovi nema pravo zahtijevati naknadu štete, uključujući izmaklu koristi, izravnu ili neizravnu štetu, niti druga potraživanja, osim u mjeri u kojoj bi takvo ograničenje bili protivno prisilnim odredbama Primjenjivih propisa.

16.26. Dostupnost sustava

Razina usluge	Zajamčena dostupnost	Ostvarena dostupnost	Umanjenje naknade
Standard SLA	99,0 %	< 99,0 %	Nema kredita
Gold SLA	99,5 %	99,0 – 99,49 %	5 % mjesečne pretplate
		< 99,0 %	10 % mjesečne pretplate
Platinum SLA	99,9 %	99,5 – 99,89 %	5 % mjesečne pretplate
		< 99,5 %	10 % mjesečne pretplate

16.26.1. Maksimalni ukupni kredit po ovoj osnovi ne može prijeći 50% mjesečne naknade.

16.27. Vrijeme odaziva i otklona incidenata

16.27.1. Ako MCS ne ispuni ugovoreno vrijeme odaziva ili vrijeme otklona incidenta u skladu s primjenjivom razinom usluge, Korisnik stječe pravo na ugovorno umanjenje naknade po pojedinom incidentu, ovisno o vrsti incidenta i ugovorenom paketu razine usluge.

16.27.2. Iznos ugovornog umanjenja naknade izražava se kao postotak ukupne mjesečne pretplate Korisnika, pri čemu se ukupnom mjesečnom pretplatom smatra zbroj svih aktivnih usluga i paketa na koje se primjenjuje razina usluge, uključujući osnovnu pretplatu, dodatke za pakete korisničke podrške te ugovorene pakete dostupnosti sustava i vremena odaziva i otklona.

16.27.3. Tablični prikaz

Tip incidenta	Paket	Kašnjenje	Umanjenje naknade
Kritični	Gold SLA	1 sat	1 % mjesečne pretplate po satu
Kritični	Platinum SLA	1 sat	2 % mjesečne pretplate po satu
Hitni	Gold SLA	1 sat	0,5 % mjesečne pretplate po satu
Hitni	Platinum SLA	1 sat	1 % mjesečne pretplate po satu

Mali	svi	Bez umanjenje naknade za uslugu	–
-------------	-----	---------------------------------------	---

16.27.4. Maksimalna ukupna penalizacija po ovoj osnovi ne može prijeći 50% ukupne mjesečne naknade.

16.28. Kombiniranje ugovornih umanjenja naknade

16.28.1. Ako u istom obračunskom razdoblju dođe do neispunjenja više ugovorenih pokazatelja razine usluge, uključujući dostupnost sustava te vrijeme odaziva i/ili otklona incidenata, Korisnik može ostvariti pravo na ugovorna umanjenja naknade isključivo u granicama određenim ovim Općim uvjetima.

16.28.2. Ukupni iznos svih ugovornih umanjenja naknade koja se primjenjuju u jednom obračunskom razdoblju, neovisno o broju incidenata ili vrsti povrede razine usluge, ne može premašiti 50 % ukupne mjesečne naknade za uslugu.

16.28.3. U slučaju da bi se prema pojedinim osnovama moglo primijeniti više različitih umanjenja, primjenjuje se samo ono umanjenje koje je za Korisnika najpovoljnije, a umanjenja se ne zbrajaju kumulativno iznad navedenog ograničenja.

16.29. Procedura priznavanja ugovornog umanjenja naknade

16.29.1. Pravo na ugovorno umanjenje naknade zbog neispunjenja ugovorene razine usluge Korisnik ostvaruje isključivo na temelju pisanog zahtjeva koji mora biti dostavljen MCS-u najkasnije u roku od 15 dana od dana primitka mjesečnog izvještaja o razini usluge za obračunsko razdoblje na koje se zahtjev odnosi. Protekom navedenog roka pravo Korisnika na ugovorno umanjenje naknade za to obračunsko razdoblje prestaje.

16.29.2. Zahtjev mora biti dovoljno određen te sadržavati jasnu naznaku obračunskog razdoblja i/ili referentni broj incidenta na temelju kojeg se traži primjena ugovornog umanjenja naknade. Zahtjevi koji nisu podneseni u navedenom roku ili ne sadrže potrebne podatke smatraju se nepravodobnima odnosno neurednima i MCS ih nije dužan razmatrati.

16.29.3. Po zaprimanju urednog zahtjeva MCS provodi provjeru ispunjenosti ugovornih uvjeta za priznavanje umanjenja, uključujući provjeru uzroka incidenta, primjenjivosti ugovorene razine usluge i isključenja odgovornosti. Ako su uvjeti ispunjeni, MCS odobrava ugovorno umanjenje naknade koje se primjenjuje isključivo putem umanjenja iznosa na prvom sljedećem izdanom računu.

16.29.4. Ugovorna umanjenja naknade nemaju novčanu protuvrijednost, ne isplaćuju se u gotovini te se mogu iskoristiti isključivo putem umanjenja iznosa na prvom sljedećem računu. Ako iznos odobrenog umanjenja premašuje iznos sljedećeg računa, umanjenje se primjenjuje do visine iznosa računa, a eventualni preostali dio se ne prenosi i ne može se iskoristiti u kasnijim razdobljima.

16.30. Mjesečna nedostupnost sustava po razini usluge

16.30.1. Radi transparentnosti i lakšeg razumijevanja ugovorenih razina dostupnosti sustava, za svaku razinu usluge utvrđuje se maksimalno dopušteno ukupno trajanje nedostupnosti sustava na mjesečnoj razini, izraženo u satima i minutama, kako je prikazano u pripadajućoj tablici. Pri izračunu se polazi od pretpostavke da mjesec ima 30 dana, odnosno ukupno 43.200 minuta.

Razina usluge	Zajamčena dostupnost	Maksimalna dopuštenost nedostupnosti sustava (mjesečno)
Standard SLA	99,0 %	7 h 12 min
Gold SLA	99,5 %	3 h 36 min
Platinum SLA	99,9 %	43 min

16.30.2. Nedostupnost sustava u smislu ove odredbe predstavlja ukupno vrijeme tijekom kojeg Sustav nije bio dostupan korisnicima u produkcijskom okruženju, a uzrok takve nedostupnosti leži unutar odgovornosti i kontrole MCS-a. U izračun nedostupnosti sustava ne uključuju se planirani prekidi rada provedeni u skladu s unaprijed najavljenim servisnim prozorima održavanja.

16.30.3. Ako ukupna mjesečna dostupnost sustava padne ispod pragova utvrđenih za pojedinu razinu usluge, Korisnik može ostvariti pravo na ugovorno umanjeње naknade, sukladno odredbama o penalizaciji i ugovornim umanjeњima naknade iz poglavlja koje uređuje ta pitanja.

17. Katalog podrške

17.1. Uvod

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

17.2. Vrste podrške

17.2.1. MCS Korisniku pruža sljedeće vrste Podrške, uključene u osnovnu pretplatu, u opsegu definiranom ovim Općim uvjetima i Ugovorom:

- Korektivna podrška – otklanjanje pogrešaka u radu Sustava (bug fix) i drugih smetnji u radu koje su pod nadzorom MCS-a.
- Preventivna podrška – nadzor rada Sustava, sigurnosne provjere i aktivnosti radi sprječavanja kvarova i incidenata.
- Perfektivna podrška – ažuriranja Sustava zbog zakonskih, regulatornih ili infrastrukturnih promjena koje utječu na rad Sustava (više u poglavlju o regulatornim utjecajima).

17.3. Kanali komunikacije i prijava poteškoća

17.3.1. Korisnik poteškoće u radu Sustava i zahtjeve za Podršku prijavljuje isključivo putem sljedećih kanala:

- sustav za upravljanje korisničkim zahtjevima,
- e-mail: podrska@mcs.hr,
- telefonom na službeni broj korisničke podrške (objavljen na web-stranici MCS-a i/ili u Sustavu).

- 17.3.2. 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).
- 17.3.3. Svaka prijava treba sadržavati najmanje:
- kratak opis problema ili potrebe,
 - opis učinka na rad Korisnika (npr. onemogućen rad, usporenje, pojedinačni korisnik / svi korisnici),
 - kontakt osobu Korisnika za povratnu komunikaciju.
- 17.3.4. MCS sve prijave evidentira u sustavu podrške i dodjeljuje im jedinstveni broj korisničkog zahtjeva koji Korisnik koristi za praćenje statusa.
- 17.4. **Ovlaštene osobe za komunikaciju**
- 17.4.1. MCS pruža Podršku isključivo osobama koje je Korisnik unaprijed prijavio i registrirao kao ovlaštene kontakte za komunikaciju s podrškom.
- 17.4.2. 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.
- 17.4.3. 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.
- 17.4.4. Promjene, registracije i deaktivacije ovlaštenih osoba MCS evidentira u skladu sa Sustavima informacijske sigurnosti i propisima o zaštiti osobnih podataka.
- 17.5. **Eskalacija**
- 17.5.1. Ako Korisnik smatra da prijava nije riješena u primjerenom roku ili na zadovoljavajući način, može pisanim putem (e-mail) zatražiti eskalaciju:
- na voditelja korisničke podrške: voditelj.podrska@mcs.hr,
 - ako je potrebno, na direktora operacija MCS Grupe: management@mcs.hr.
- 17.5.2. 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).
- 17.6. **Radno vrijeme podrške i održavanje Sustava**
- 17.6.1. 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.

- 17.6.2. 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.
- 17.6.3. 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.
- 17.6.4. 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).
- 17.7. Podjela odgovornosti**
- 17.7.1. MCS je odgovoran za:
- dostupnost i rad Sustava u produkcijskoj okolini,
 - infrastrukturu i sigurnost podataka unutar Medicus.Net okruženja,
 - provođenje sigurnosnih i regulatornih mjera opisanih u ovim Općim uvjetima
- 17.7.2. Korisnik je odgovoran za:
- upravljanje korisničkim računima i ovlaštenjima putem zahtjeva prema MCS-u,
 - točnost, potpunost i zakonitost unesenih podataka,
 - internu edukaciju svojih korisnika i pravilnu primjenu Sustava,
 - čuvanje vjerodajnica i sprječavanje neovlaštenog pristupa,
 - izvršavanje svojih zakonskih obveza (npr. u vezi zdravstvene dokumentacije, zaštite osobnih podataka).
- 17.7.3. Obje strane obvezne su primjenjivati sigurnosne preporuke koje MCS dostavi Korisniku (npr. promjene lozinki, dodatne zaštitne mjere, nove procedure).
- 17.8. Definicija korisničke podrške**
- 17.8.1. Korisnička podrška obuhvaća svaku aktivnost MCS-a usmjerenu na pomoć Korisniku u pravilnom, učinkovitom i sigurnom korištenju Sustava, uključujući osobito:
- savjetodavnu i funkcionalnu podršku (objašnjenja procesa, način rada u Sustavu, optimalna primjena modula),
 - operativnu i administrativnu asistenciju koju Korisnik ne može samostalno izvršiti (npr. određene administrativne korekcije ili reaktivacije korisnika),
 - edukaciju i radionice (onboarding, rad s novim modulima, prezentacija novih funkcionalnosti),
 - pomoć u radu s izvještajima i analizama,
 - podršku u radu s integracijama s trećim sustavima,
 - dijagnostiku i testiranje prijavljenih problema.

17.8.2. Bug-fix aktivnosti (otklanjanje potvrđenih pogrešaka Sustava) dio su redovnog održavanja i ne naplaćuju se dodatno, sukladno članku 17.2.1 ovoga poglavlja.

17.9. **Prijava bugova i grešaka**

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

17.9.2. 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.

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

17.10. **Paketi podrške i obračun sati**

17.10.1. MCS može Korisniku ponuditi različite pakete podrške (npr. Standard paket, Gold paket, Platinum paket) kojima se ugovara mjesečni fond sati korisničke podrške. Detalji i cijene definirani su u važećem cjeniku MCS-a.

17.10.2. Tablični prikaz

Paket	Opis	Mjesečni fond sati	Napomena
Standard paket	Uključen u cijenu osnovne pretplate. Korisniku se osigurava podrška za edukaciju, savjetovanje ili pomoć u korištenju sustava. Komunikacija se odvija putem emaila, ticketing sustava ili telefonom. Mjesečni fond sati uključen u paket iznosi 1h te se odnosi na sve načine komunikacije i zahtjeve za podrškom. Korisnici mogu povećati obujam podrške prelaskom na druge pakete podrške.	1 sat mjesečno	Uključeno u pretplatu
Gold paket	Fiksni mjesečni fond sati koji korisnik može koristiti za bilo koju vrstu korisničke podrške osim adaptivne i radionica. Komunikacija se odvija putem emaila, ticketing sustava ili telefonom. Usluga se prodaje po paketu od 5h uz mogućnost kupovine više paketa. Odnosi se na sve načine komunikacije i zahtjeve za podrškom.	Paketi od 5 sati	Neiskorišteni sati se ne prenose
Platinum paket	Prošireni fond sati za savjetodavne, analitičke i edukacijske aktivnosti (radionice) uz prioritetni tretman i mjesečni izvještaj, bez adaptivnih sati.	Paketi od 5 sati	Neiskorišteni sati se ne prenose

	<p>Komunikacija se odvija putem emaila, ticketing sustava ili telefonom.</p> <p>Usluga se prodaje po paketu od 5h uz mogućnost kupovine više paketa.</p> <p>Odnosi se na sve načine komunikacije i zahtjeve za podrškom.</p> <p>Korisnici imaju dedicanog konzultanta uz prošireni opseg rada.</p>		
--	--	--	--

17.10.3. 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.

17.11. Aktivnosti koje ulaze u potrošnju korisničke podrške

17.11.1. Sve aktivnosti, komunikacije i zahvati koje inicira korisnik, a koje nisu izričito određene kao izuzete ili uključene bez naknade, smatraju se korisničkom podrškom te ulaze u obračun ugovorenog fonda sati podrške u okviru odgovarajućeg paketa (Gold paket ili Platinum paket). U slučaju da ugovoreni fond sati bude u cijelosti iskorišten, daljnje aktivnosti korisničke podrške naplaćuju se prema cjeniku.

17.11.2. Korisničkom podrškom u tom smislu osobito se smatraju savjetovanja i konzultacije vezane uz korištenje Sustava, detaljna funkcionalna objašnjenja, pojašnjenje procesa rada i simulacije korištenja pojedinih modula, udaljena asistencija korisnicima putem alata za daljinski pristup, izrada i dostava pisanih uputa, vodiča ili vizualnih materijala, pomoć pri ispravku pogrešaka nastalih uporabom Sustava, ad hoc edukacije i individualni treninzi, kao i prilagodbe, pregledi ili tumačenja izvještaja na zahtjev korisnika.

17.12. Dedicirani konzultant podrške

17.12.1. Dedicirani konzultant podrške (u daljnjem tekstu: Konzultant) predstavlja imenovanu kontaktnu osobu s strane MCS-a za korisnike koji koriste Platinum paket podrške. Usluga dedicanog konzultanta namijenjena je isključivo unaprijed određenim i od strane Korisnika prijavljenim ovlaštenim osobama, u skladu s evidencijom kontakt osoba koju vodi MCS.

17.12.2. Uloga Konzultanta jest osigurati kontinuitet suradnje, personaliziranu podršku te strateško savjetovanje Korisnika u vezi s primjenom, unaprjeđenjem i optimizacijom rada u sustavu Medicus.Net. Konzultant djeluje kao primarna kontaktna točka za složenija pitanja podrške i poslovnih procesa, upoznat je sa specifičnostima organizacije Korisnika te njegovim operativnim i poslovnim potrebama.

17.12.3. Konzultant u okviru svoje uloge koordinira komunikaciju između Korisnika i relevantnih tehničkih, razvojnih i operativnih timova MCS-a, sudjeluje u eskalacijskim postupcima te, prema potrebi, inicira ili predlaže poboljšanja u korištenju Sustava s ciljem povećanja učinkovitosti i ostvarivanja maksimalne poslovne vrijednosti za Korisnika. Aktivnosti

Konzultanta usmjerene su na dugoročni uspjeh Korisnika u korištenju usluge, u okviru ugovorenog Platinum paketa podrške.

17.13. Kompetencije i odgovornosti Konzultanta

- 17.13.1. Konzultant raspolaže operativnim i poslovnim znanjem o načinu na koji Korisnik koristi sustav Medicus.Net, uključujući konfiguracije Sustava, aktivirane module, integracije s vanjskim sustavima te specifičnosti poslovnih procesa Korisnika u okviru Sustava. U okviru Platinum paketa podrške, Konzultant aktivno sudjeluje u rješavanju složenijih korisničkih zahtjeva i incidenata u kojima je, uz tehničko postupanje, nužno razumijevanje poslovnog konteksta i prakse Korisnika.
- 17.13.2. Konzultant izrađuje preporuke i predlaže rješenja usmjerena na optimizaciju korištenja Sustava, povećanje učinkovitosti poslovnih procesa i bolje iskorištavanje postojećih funkcionalnosti Medicus.Net rješenja. U tom smislu, Konzultant može inicirati prijedloge za adaptivne nadogradnje, dorade ili dodatne funkcionalnosti Sustava, pri čemu takvi prijedlozi ne predstavljaju obvezu MCS-a na provedbu, već podliježu zasebnom ugovaranju sukladno pravilima o adaptivnim izmjenama.
- 17.13.3. Konzultant sudjeluje u periodičnim pregledima korištenja Sustava, uključujući kvartalne i godišnje analize, koje mogu obuhvaćati pregled razina usluge, pokazatelja korisničke podrške, trendova incidenata i drugih relevantnih operativnih pokazatelja. U okviru tih aktivnosti Konzultant prati razinu zadovoljstva Korisnika, izrađuje sažete izvještaje o uspješnosti korištenja Sustava te predlaže mjere za unapređenje suradnje i korištenja usluge.
- 17.13.4. U slučaju eskalacije incidenata na višu razinu podrške, Konzultant sudjeluje u eskalacijskom postupku (razina 2) te koordinira komunikaciju i aktivnosti između Korisnika i uključenih timova MCS-a do zatvaranja incidenta, bez preuzimanja tehničke odgovornosti koja ostaje na nadležnim stručnim timovima MCS-a.

17.14. Način komunikacije s Konzultantom

- 17.14.1. Korisniku koji koristi Platinum paket podrške MCS dodjeljuje se unaprijed određeni i namjenski komunikacijski kanal za izravnu komunikaciju s Konzultantom, koji može uključivati personaliziranu adresu elektroničke pošte, posebnu oznaku (tag) u sustavu za upravljanje korisničkim zahtjevima ili drugi usporedivi kanal koji odredi MCS.
- 17.14.2. Putem navedenog komunikacijskog kanala Korisnik može upućivati upite i zahtjeve koji se odnose na poslovno-funkcionalna pitanja, eskalacijske situacije u vezi s korištenjem Sustava te strateško savjetovanje i planiranje daljnje suradnje s MCS-om, uključujući optimizaciju korištenja Sustava i razmatranje mogućih unaprjeđenja.
- 17.14.3. Konzultant postupa po zaprimljenim upitima i zahtjevima unutar radnog vremena korisničke podrške, kako je definirano Općim uvjetima. U slučaju procjene da se radi o hitnoj ili složenoj situaciji, Konzultant je ovlašten, prema internim pravilima i protokolima MCS-a, uključiti druge odgovarajuće članove tehničkih, razvojnih ili operativnih timova MCS-a radi pravodobnog i učinkovitog rješavanja zahtjeva, pri čemu se time ne proširuju ugovorene obveze MCS-a niti mijenjaju ugovorene razine usluge.

17.15. Uključivanje Konzultanta u eskalacijske i procese uspješnog korištenja usluge

17.15.1. U okviru eskalacijskog postupka Konzultant sudjeluje kao posredna razina između voditelja korisničke podrške i direktora operacija MCS-a te djeluje kao kontaktna i koordinacijska točka za korisnika tijekom trajanja eskalacije. U toj ulozi Konzultant je ovlašten koordinirati rad tehničkih, savjetodavnih i drugih relevantnih timova MCS-a, prikupljati i objedinjavati informacije o statusu rješavanja prijavljenog problema te o tijeku i napretku postupka redovito izvještavati korisnika.

17.15.2. U okviru aktivnosti usmjerenih na uspješno korištenje usluge, Konzultant prati i analizira način korištenja Sustava od strane korisnika, razinu iskorištenosti dostupnih funkcionalnosti te uočene obrasce korištenja, te na temelju navedenog korisniku daje preporuke za optimizaciju poslovnih procesa i učinkovitiju primjenu Sustava. Konzultant surađuje s korisnikom i u planiranju mogućih budućih unapređenja, pri čemu takve preporuke, analize i prijedlozi imaju savjetodavni karakter i ne stvaraju obvezu MCS-a na razvoj, prilagodbu ili implementaciju dodatnih funkcionalnosti, osim ako je isto izričito ugovoreno posebnim ugovorom ili dodatkom Ugovoru.

17.16. Granice odgovornosti Konzultanta

17.16.1. Konzultant je imenovan isključivo kao kontaktna osoba i podrška Korisniku u okviru ugovorenog paketa podrške te ne preuzima ulogu voditelja projekata, programera, sistemskog administratora niti bilo koje druge operativne, tehničke ili razvojne uloge unutar MCS-a.

17.16.2. Uloga Konzultanta ograničena je na savjetodavne, koordinacijske i komunikacijske aktivnosti, uključujući pružanje smjernica o korištenju Sustava, koordinaciju korisničkih zahtjeva i eskalacija te prijenos informacija između Korisnika i nadležnih timova MCS-a.

17.16.3. Sve tehničke intervencije, razvojni zahvati, konfiguracijske izmjene, administrativni poslovi i ostale operativne aktivnosti izvršavaju se isključivo od strane za to nadležnih timova MCS-a, sukladno internim pravilima, procedurama podrške i razvojnim procesima, te u skladu s Ugovorom, Općim uvjetima i pripadajućim priložima.

17.17. Administrativne aktivnosti

17.17.1. 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 računara,
- b. određenih promjena administratorskih postavki,
- c. aktivacije licenciranih modula ili komponenti,
- d. upravljanja popisom ovlaštenih korisnika podrške.

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

17.18. Promjena obima usluge podrške

17.18.1. Korisnik može pisanim putem zatražiti promjenu ugovorenog paketa podrške ili opsega dodatnih sati. Odobrena promjena primjenjuje se od prvog dana sljedećeg kalendarskog mjeseca, pod uvjetom da je zahtjev potvrđen od strane MCS-a.

17.19. Izvještavanje i transparentnost

17.19.1. MCS Korisnicima koji su tijekom pojedinog obračunskog mjeseca koristili korisničku podršku, administrativne aktivnosti ili adaptivne sate (ako su ugovoreni zasebno) dostavlja mjesečni izvještaj o isporučenim uslugama podrške i pripadajućoj potrošnji.

17.19.2. Izvještaj se Korisniku dostavlja u elektroničkom obliku (PDF i/ili Excel), putem elektroničke pošte na adresu imenovane odgovorne osobe Korisnika, najkasnije do desetog (10.) dana u mjesecu koji slijedi nakon obračunskog razdoblja na koje se izvještaj odnosi.

17.20. Očitovanje Korisnika

17.20.1. Korisnik ima pravo u roku od deset (10) dana od dana primitka mjesečnog izvještaja o potrošnji podrške pisanim putem dostaviti MCS-u primjedbe ili zatražiti pojašnjenje pojedinih stavki izvještaja.

17.20.2. Ako Korisnik u navedenom roku ne dostavi pisani prigovor ili zahtjev za pojašnjenjem, smatrat će se da je izvještaj u cijelosti prihvaćen kao točan, potpun i vjerodostojan, te isti predstavlja obvezujuću evidenciju za obračun i eventualnu dodatnu naplatu isporučenih usluga.

18. Adaptivne izmjene, razvoj i korištenje adaptivnih sati

18.1. Adaptivna podrška obuhvaća razvoj novih funkcionalnosti, izmjene i prilagodbe postojećih modula Sustava, kao i izradu posebnih integracija i proširenja funkcionalnosti koje nisu dio standardnog Medicus.Net programskog rješenja. Takve aktivnosti ne ulaze u redovnu korisničku podršku niti u osnovnu pretplatu, već se ugovaraju zasebno kroz paket adaptivnih sati ili poseban dodatak Ugovoru, uz primjenu ove odredbe.

18.2. Ugovoreni adaptivni sati mogu se koristiti za provedbu manjih izmjena i funkcionalnih prilagodbi koje Korisnik prijavljuje putem službenih komunikacijskih kanala MCS-a, kao i za opsežnije nadogradnje Sustava koje se provode projektno. Kod manjih izmjena Korisnik podnosi zahtjev za izmjenom uz opis tražene promjene i naznačeni prioritet, a MCS nakon zaprimanja zahtjeva izrađuje tehničku specifikaciju rješenja i procjenu potrebnog utroška vremena. Dostavom specifikacije i procjene Korisniku na potvrdu, te njezinim prihvatom, smatra se da su ispunjeni uvjeti za preuzimanje zahtjeva u razvoj, kao i da je Korisnik dao suglasnost za korištenje ugovorenih adaptivnih sati u svrhu provedbe predmetne izmjene.

18.3. Tijekom provedbe izmjene moguće je odstupanje stvarnog utroška vremena u odnosu na procjenu, o čemu MCS po završetku obavještava Korisnika, a stvarno utrošeni sati oduzimaju se od raspoloživog fonda adaptivnih sati.

- 18.4. Za opsežnije nadogradnje Sustava primjenjuje se projektni pristup. Prva faza obuhvaća prikupljanje zahtjeva i analizu poslovnih potreba Korisnika, uključujući radionice, izradu dokumentacije i definiranje opsega nadogradnje. Ova faza uvijek je naplativa, neovisno o tome hoće li Korisnik nastaviti s realizacijom nadogradnje, pri čemu se način naplate (korištenjem postojećeg fonda adaptivnih sati, ugovaranjem posebnog paketa ili drugim dogovorom) utvrđuje između ugovornih strana. Rezultat prve faze je detaljna specifikacija rješenja i okvirna procjena potrebnog vremena za razvoj, implementaciju i povezane aktivnosti, uključujući edukaciju i migraciju podataka, koju Korisnik mora izričito potvrditi.
- 18.5. Potvrdom specifikacije i procjene smatra se da je Korisnik suglasan s opsegom nadogradnje, procijenjenim troškovima i rokovima, te se tom prilikom utvrđuje hoće li se za provedbu koristiti postojeći fond adaptivnih sati ili će se ugovoriti novi paket. MCS zadržava pravo, prema vlastitoj poslovnoj procjeni, odobriti umanjenje cijene ili dio razvoja tretirati kao vlastitu investiciju ako ocijeni da predmetna nadogradnja ima širi tržišni potencijal, pri čemu takvo umanjenje ne predstavlja obvezu MCS-a.
- 18.6. Druga faza projekta obuhvaća razvoj, testiranje, osiguranje kvalitete, isporuku, implementaciju i edukaciju korisnika. Tijekom ove faze nije dopuštena izmjena potvrđene specifikacije, a svaki dodatni ili izmijenjeni zahtjev smatra se novim zahtjevom koji podliježe zasebnoj analizi i procjeni. Stvarni utrošak vremena može odstupati od procjene zbog objektivnih okolnosti, uključujući tehničke nepredvidivosti i ovisnosti o trećim stranama, pri čemu se konačni obračun uvijek temelji na stvarno utrošenim satima. Po završetku projekta potpisuje se primopredajni zapisnik, čime se potvrđuje izvršenje ugovorenih radova i izvršava konačno terećenje fonda adaptivnih sati.
- 18.7. U slučaju projektnih nadogradnji, naplata se može provoditi fazno ili po isporuci, ovisno o dogovoru ugovornih strana, a paketi adaptivnih sati nemaju unaprijed određeno vremensko ograničenje te vrijede do njihovog potpunog iskorištenja ili do prestanka važenja Ugovora, ovisno o tome što nastupi ranije.
- 18.8. Prava intelektualnog vlasništva na svim adaptivnim radovima, uključujući razvoj, izmjene i nadogradnje, uređuju se poglavljem o intelektualnom vlasništvu ovih Općih uvjeta i na njih se primjenjuju u cijelosti.
- 19. Testne, pilot i beta funkcionalnosti**
- 19.1. Funkcionalnosti označene kao testne, beta ili pilot pružaju se “kakve jesu” (as-is) bez jamstva performansi ili dostupnosti.
- 19.2. MCS ne odgovara za pogreške, prekide ili gubitke podataka nastale korištenjem takvih funkcionalnosti.
- 19.3. Korisnik prihvaća da se performanse i rezultati testnih funkcionalnosti mogu razlikovati od produkcijskih verzija sustava.

20. API sučelja i integracije s vanjskim sustavima

- 20.1. 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.
- 20.2. Sve integracije s vanjskim sustavima dopuštene su samo uz prethodno pisano odobrenje MCS-a i moraju biti provedene sukladno tehničkim standardima, Politikom informacijske sigurnosti.
- 20.3. U slučaju zlorabe ili prekomjerne potrošnje resursa, MCS ima pravo privremeno blokirati pristup API-ju i naplatiti dodatne troškove prema važećem cjeniku.

21. Korisnički podaci

- 21.1. MCS daje Korisniku pristup Sustavu, odnosno dostavlja mu korisničke podatke sukladno dogovorenim implementacijskim planu.
- 21.2. 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.
- 21.3. MCS se ne može držati odgovornim za neovlašteno korištenje Medicus.Net programskog rješenja, niti eventualnu štetu nastalu na taj način.
- 21.4. Korisnik snosi odgovornost za zlorabu korisničkog računa od bilo koje treće strane i dužan je koristiti usluge sukladno pozitivnim propisima Republike Hrvatske i sukladno dobroj poslovnoj praksi.

22. Obveze i odgovornost Korisnika

- 22.1. Korisnik se obvezuje pridržavati svih primjenjivih zakona i propisa u korištenju Medicus.Net programskog rješenja, uključujući, ali ne ograničavajući se na, zakone koji se odnose na zaštitu osobnih podataka, tajnost podataka i kibernetičku sigurnost.
- 22.2. 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.
- 22.3. 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.

- 22.4. Korisnik se obvezuje kako neće koristiti lažne identifikacijske informacije kako bi dobio pristup ili koristio Medicus.Net programsko rješenje.
- 22.5. 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.
- 22.6. Interni incidenti uzrokovani djelovanjem zaposlenika Korisnika (npr. neovlašten pristup, iznošenje podataka, namjerno brisanje) ne smatraju se sigurnosnim propustom MCS-a.
- 22.7. 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.
- 22.8. Korisnik se obvezuje tehničke podatke, specifikacije, upute i drugu dokumentaciju koji su stavljani na raspolaganje od MCS-a čuvati kao poslovnu tajnu te iste ne smije otkrivati niti davati na uvid trećim osobama.
- 22.9. MCS može, prema potrebi, privremeno obustaviti pristup ili integraciju radi zaštite Sustava i podataka Korisnika, o čemu Korisnika pravodobno obavještava.

23. Prava i obveze MCS-a

- 23.1. 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.
- 23.2. 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.

24. Promjene sustava, nadogradnje i End of Support

- 24.1. 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.
- 24.2. 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.

25. Zabrana zlouporabe i zaštitne mjere

- 25.1. 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.
- 25.2. 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.
- 25.3. MCS će o poduzetim mjerama bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti ovlaštenu osobu Korisnika te, kada je moguće, navesti korake potrebne za otklanjanje nepravilnosti.
- 25.4. 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.
- 25.5. 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.
- 25.6. 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.

25.7. Sve radnje i incidenti vezani uz ovu odredbu dokumentiraju se u skladu s Politikom informacijske sigurnosti.

26. Zabrana masovne i promotivne uporabe Sustava

26.1. Sustav nije namijenjen za slanje masovnih, promotivnih ili marketinških poruka.

26.2. 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.

26.3. MCS ima pravo naplatiti stvarne troškove sanacije i zaštite reputacije (npr. delisting IP adresa, reputacijska zaštita domena).

27. Revizija i usklađenost

27.1. 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.

27.2. Korisnik je dužan pružiti razumnu suradnju u slučajevima kada je provedba revizije nužna radi ispunjavanja regulatornih obveza.

27.3. Rezultati internih revizija smatraju se povjerljivim i koriste se isključivo za potrebe unapređenja sigurnosti Sustava i uskladbe poslovanja.

28. Odgovornost i ograničenje odgovornosti MCS-a

28.1. MCS jamči kako će Medicus.Net programsko rješenje, tijekom Razdoblja korištenja, funkcionirati u svim bitnim aspektima kako je to navedeno u Općim uvjetima.

28.2. 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.

28.3. 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.

28.4. Pogrešni, nepotpuni ili netočni podaci uneseni u Sustav od strane Korisnika ne predstavljaju nikakvu poteškoću u sustavu niti odgovornost MCS-a.

- 28.5. 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.
- 28.6. 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.
- 28.7. Osim za odgovornost koja se ne može ograničiti temeljem prisilnih normi, MCS ni u kojem slučaju neće biti odgovoran Korisniku za bilo kakvu izgublenu 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.
- 28.8. 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.
- 28.9. MCS ne odgovara za neizravnu, posljedičnu, reputacijsku ili neimovinsku štetu, izgublenu 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.
- 28.10. 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.
- 28.11. Korisnik se izričito odriče svih zahtjeva prema MCS-u koji nisu izričito dopušteni ovim Općim uvjetima, uključujući potraživanja za izgublenu dobit, neimovinsku štetu ili reputacijski gubitak.
- 29. Ograničenja odgovornosti kod pružatelja infrastrukture**
- 29.1. 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.

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

30. Inteliktualno pravo vlasništva

- 30.1. 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.
- 30.2. 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.
- 30.3. 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.
- 30.4. 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.
- 30.5. Korisnik zadržava vlasništvo i sva prava intelektualnog vlasništva na svojim podacima i korisničkom sadržaju koji unosi, generira ili pohranjuje u Sustavu („Podaci Korisnika“).
- 30.6. 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.
- 30.7. 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.
- 30.8. 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.

- 30.9. 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.
- 30.10. 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.
- 30.11. 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.

31. Ograničenja prava korištenja

- 31.1. 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 računara, 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 kršiti 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.

- 31.2. 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.
- 31.3. Korisnik zadržava vlasništvo i prava intelektualnog vlasništva na svojim podacima i korisničkom sadržaju koji su uneseni u Sustav.
- 31.4. MCS zadržava sva prava vlasništva i prava intelektualnog vlasništva na uslugama, softverskim programima i bilo čemu što je razvijeno i/ili isporučeno sukladno Ugovoru.
- 31.5. 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 objektom kodu.

32. Obrada osobnih podataka

- 32.1. Obrada osobnih podataka uređena je Dodatkom o obradi osobnih podataka.
- 32.2. Dodatak o obradi osobnih podataka odnosi se samo na programsko rješenje Medicus.Net.
- 32.3. 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.

33. Tajnost podataka

- 33.1. 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.
- 33.2. Upotreba Povjerljivih informacija drugačija od navedene u prethodnom stavku nije dozvoljena niti jednoj Ugovornoj strani bez izričitog prethodnog pisanog odobrenja druge Ugovorne strane.
- 33.3. Svaka od Ugovornih strana čuvat će Povjerljive informacije dobivene od druge Ugovorne strane jednakom pažnjom kojom čuva vlastite povjerljive informacije.

- 33.4. 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.
- 33.5. 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.
- 33.6. 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.
- 33.7. 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.
- 33.8. 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.
- 33.9. 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.
- 33.10. Ovaj članak ostaje na snazi i nakon otkaza Ugovora.

34. Prijenos prava MCS-a i kontinuitet usluge

- 34.1. 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.
- 34.2. 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.

35. Prijenos ugovora i pravna sukcesija Korisnika

- 35.1. 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.

- 35.2. 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.
- 35.3. 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.
- 35.4. 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.
- 35.5. Promjene nastale sukcesijom ili prijenosom ugovora evidentiraju se Aneksom Ugovora bez potrebe za sklapanjem novog ugovora.

36. Regulatorni i vanjski utjecaj

- 36.1. 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.
- 36.2. 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.
- 36.3. 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.
- 36.4. 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.
- 36.5. 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.

37. Usklađenost funkcionalnosti i povlačenje zakonski neusklađenih rješenja

- 37.1. 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.
- 37.2. 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.

38. Postupanje po nalogima nadležnih tijela

- 38.1. 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.
- 38.2. Takva obustava ne predstavlja povredu ugovora niti stvara pravo na naknadu štete.
- 38.3. MCS će korisnika obavijestiti o mjeri, ako to nije zabranjeno zakonom ili nalogom nadležnog tijela.

39. Privremena blokada pristupa po nalogu tijela

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

40. Certifikacije i sigurnosni standardi

- 40.1. 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.
- 40.2. 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.

- 40.3. 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.
- 40.4. Revizije i certifikaciju provode neovisna akreditirana tijela, a MCS je dužan otkloniti eventualne neusklađenosti u rokovima propisanim nalazima audita.

41. Korištenje AI funkcionalnosti

- 41.1. 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.
- 41.2. 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.
- 41.3. 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.

42. Sustavi informacijske sigurnosti

- 42.1. 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).

43. Rješavanje sporova

- 43.1. 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.

44. Izmjene i dopune

- 44.1. 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.

44.2. Ako Korisnik nakon početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta nastavi koristiti uslugu i ne dostavi pisanu izjavu o neprihvatanju, smatra se da je izmjene prihvatio.

45. Završne odredbe

45.1. 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.

45.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati na sve Korisnike dana 1.1.2026. godine.

U Zagrebu, 1.1.2026. 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 obavješćuje 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 obavješćuje 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 Klausulama 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 Klausulom 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 Klausulom 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.

Izvjешćivanje 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 kontakti 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*
- *HZJZ 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.

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

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.

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> <i>End-to-end enkripcija od korisnika do sustava</i> | <input checked="" type="checkbox"/> <i>Enkriptiranje e-mail prometa</i> |
|--|---|

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.

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

7. Kontrola raspoloživosti (dostupnosti) podataka

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

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

8. Obveza razdvajanja podataka

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

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> <i>Fizički razdvojeno pohranjivanje u različitim sustavima ili na različitim podatkovnim medijima</i> | <input checked="" type="checkbox"/> <i>Logičko razdvajanje klijenata (softverski)</i> |
| <input checked="" type="checkbox"/> <i>Izrada autorizacijskog koncepta</i> | <input checked="" type="checkbox"/> <i>Definiranje ovlaštenja za baze podataka</i> |
| <input checked="" type="checkbox"/> <i>Razdvajanje produkcijskih i testnih sustava</i> | |

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.*