

UGOVOR O LICENCI I KORIŠTENJU SOFTVERA E-CLINIC

Uslovi korištenja cloud platforme E-Clinic za stomatološke ordinacije · Verzija 2026.10 · Stupa na snagu 14.10.2026.
ARBER IT Engineering, Obrt, Živinice, Federacija Bosne i Hercegovine, Bosna i Hercegovina

Član 1. Strane i predmet ugovora

Ovaj ugovor zaključuju ARBER IT Engineering, Obrt sa sjedištem u mjestu Živinice, Federacija Bosne i Hercegovine, Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Arber), kao davalac licence i vodilac softverske platforme E-Clinic (u daljem tekstu: Platforma), i _____, _____, _____, _____, JIB _____, koju zastupa _____ (u daljem tekstu: Korisnik).

Predmet ugovora je ustupanje Korisniku neisključivog, neprenosivog i vremenski ograničenog prava korištenja softvera E-Clinic kao usluge putem interneta (Software as a Service) za vođenje stomatološke ordinacije: elektronski karton pacijenta, zubni status i intervencije, kalendar termina i čekaonica, planovi liječenja, laboratorijski nalozi, sterilizacija, zalihe, evidencija plaćanja, dokumenti i izvještaji.

Arber zadržava sva autorska i druga prava intelektualnog vlasništva na softveru, u skladu sa Zakonom o autorskom i srodnim pravima Bosne i Hercegovine. Korisnik ne stiče vlasništvo nad softverom niti nad njegovim izvornim kodom.

Član 2. Licenca E-Clinic i korisnički računi

Licenca E-Clinic obuhvata korištenje Platforme za jednu ordinaciju (jedan JIB) i do 3 aktivna korisnička računa istovremeno. Vlasnik, odnosno zakonski zastupnik koji zaključuje ovaj ugovor, dobija ulogu administratora ordinacije i samostalno dodaje, mijenja i deaktivira korisnike u okviru broja računa iz licence.

Svaki korisnički račun koristi jedna, imenom određena osoba. Nije dozvoljeno dijeljenje pristupnih podataka između više osoba, ustupanje ili podlicenciranje Platforme trećim licima, njeno iznajmljivanje, zaobilaženje ograničenja licence, dekompilacija niti obrnuti inženjering softvera.

Proširenje licence na veći broj korisničkih računa ugovara se posebnim aneksom ovog ugovora.

Član 3. Naknada i plaćanje

Za licencu E-Clinic Korisnik plaća Arberu mjesečnu naknadu u iznosu od 140,00 KM (slovima: stotinu četrdeset konvertibilnih maraka) za do 3 korisnička računa. Naknada je cijena korištenja softverske usluge i ne zavisi od broja pacijenata niti od obima rada ordinacije.

Obračunski period je kalendarski mjesec. Za mjesec u kojem je licenca aktivirana naknada se obračunava srazmjerno broju dana korištenja. Arber izdaje fakturu do petog dana u mjesecu za tekući mjesec, a rok plaćanja je 15 dana od dana izdavanja fakture, na transakcijski račun naveden na fakturi.

Ako Arber postane obveznik poreza na dodanu vrijednost, na naknadu se obračunava PDV u skladu sa Zakonom o porezu na dodanu vrijednost Bosne i Hercegovine. Na iznose plaćene nakon dospijeca Arber može obračunati zakonsku zateznu kamatu.

Arber može izmijeniti visinu naknade pisanim obavještenjem dostavljenim Korisniku najmanje 30 dana prije primjene. Korisnik koji se ne slaže sa izmjenom može raskinuti ugovor do dana primjene nove naknade, bez ikakvih troškova.

Član 4. Kašnjenje u plaćanju i suspenzija

Ako Korisnik ne plati dospjelu fakturu, Arber mu šalje opomenu na e-mail i ostavlja dodatni rok od 8 dana. Ako naknada ne bude plaćena ni u tom roku, Arber može privremeno onemogućiti pristup Platformi (suspenzija).

Tokom suspenzije podaci Korisnika se ne brišu niti mijenjaju i čuvaju se i štite na isti način kao za vrijeme aktivne licence. Pristup se vraća najkasnije prvog radnog dana nakon evidentirane uplate.

Arber može suspendovati pristup i bez prethodne opomene kada je to nužno radi sprečavanja zloupotrebe, neovlaštenog pristupa ili ugrožavanja sigurnosti Platforme i podataka drugih korisnika, o čemu bez odgađanja obavještava Korisnika.

Član 5. Obaveze Arbera

Arber održava Platformu dostupnom putem interneta sa ciljanom mjesečnom dostupnošću od 99%, ne računajući planirano održavanje koje se najavljuje unaprijed i po pravilu obavlja izvan radnog vremena ordinacija, kao ni prekide uzrokovane višom silom ili kvarom mreže izvan kontrole Arbera.

Arber vodi podatke svake ordinacije u zasebnoj bazi podataka, odvojenoj od baza drugih ordinacija, i osigurava šifrovanu vezu (HTTPS/TLS) između preglednika i servera, kontrolu pristupa po korisničkim ulogama, evidenciju izmjena podataka i svakodnevne sigurnosne kopije baze podataka.

Ažuriranja, sigurnosne zakrpe i nove funkcije koje Arber uvodi u licencu E-Clinic uključeni su u mjesečnu naknadu. Tehnička podrška pruža se radnim danima od 08:00 do 16:00 sati putem e-maila info@arber.ba i telefona +387 62 673 228.

Član 6. Obaveze Korisnika

Korisnik je pri registraciji upisao tačan pravni naziv, JIB, adresu i kontakt podatke i dužan je obavijestiti Arbera o svakoj njihovoj promjeni u roku od 8 dana.

Korisnik izjavljuje da zdravstvenu djelatnost obavlja u skladu sa propisima Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno Bosne i Hercegovine, i da posjeduje rješenje nadležnog organa o ispunjenosti uslova za rad. Korisnik je isključivo odgovoran za medicinske odluke, za sadržaj i tačnost podataka koje unosi, za vođenje medicinske dokumentacije u skladu sa propisima o evidencijama u oblasti zdravstva i o pravima pacijenata, te za pribavljanje pristanaka pacijenata kada ih propis zahtijeva.

Korisnik čuva pristupne podatke u tajnosti, odgovara za radnje svojih korisnika na Platformi i bez odgađanja obavještava Arbera o svakom sumnjivom ili neovlaštenom pristupu.

Član 7. Podaci Korisnika i njihov izvoz

Podaci o pacijentima i svi drugi podaci koje Korisnik unese u Platformu pripadaju Korisniku. Arber ih ne koristi u druge svrhe, ne prodaje, ne ustupa i ne objedinjuje sa podacima drugih ordinacija.

Na zahtjev Korisnika, a naročito nakon prestanka ugovora, Arber predaje Korisniku kopiju njegovih podataka u uobičajenom, mašinski čitljivom obliku (izvoz baze podataka i PDF dokumenti), najkasnije u roku od 30 dana od zahtjeva.

Po isteku 90 dana od prestanka ugovora i nakon predaje podataka, Arber trajno briše bazu podataka i datoteke Korisnika, osim podataka koje je Arber po zakonu dužan čuvati, i o tome na zahtjev izdaje pisanu potvrdu.

Član 8. Zaštita ličnih podataka i obrada u ime Korisnika

U odnosu na lične podatke pacijenata i osoblja ordinacije Korisnik je kontrolor (rukovalac zbirkom ličnih podataka), a Arber obrađivač koji podatke obrađuje isključivo po nalogu Korisnika, u skladu s ovim ugovorom i Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine. Ovaj član čini ugovor o obradi ličnih podataka između strana.

Predmet obrade je smještaj, čuvanje i tehnička obrada podataka potrebna za rad Platforme. Obrada traje koliko i ovaj ugovor, uz rokove iz člana 7. Svrha obrade je vođenje ordinacije i medicinske dokumentacije Korisnika. Vrste podataka su identifikacioni i kontakt podaci, JMBG, podaci o zdravstvenom osiguranju, zdravstveni podaci, snimci i dokumenti. Kategorije lica su pacijenti, njihovi zakonski zastupnici i zaposleni Korisnika. Zdravstveni podaci su posebna kategorija ličnih podataka i štite se pojačanim mjerama.

Arber se obavezuje da podatke obrađuje samo po uputstvima Korisnika; da lica koja imaju pristup podacima obaveže na povjerljivost; da primjenjuje tehničke i organizacione mjere iz člana 5.; da sadržaju baze Korisnika pristupa samo kada je to nužno za podršku koju je Korisnik zatražio, za otklanjanje kvara ili po nalogu nadležnog organa; da pomaže Korisniku u ostvarivanju prava pacijenata i ispunjavanju obaveza prema Agenciji za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini; te da o povredi sigurnosti podataka obavijesti Korisnika bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 48 sati od saznanja.

Korisnik ovlašćuje Arbera da za smještaj servera koristi pružaoca usluge data centra (u trenutku zaključenja: Contabo GmbH, serveri unutar Evropske unije), koji je obavezan štiti podatke najmanje na nivou propisanom ovim ugovorom. O promjeni pružaoca Arber obavještava Korisnika najmanje 30 dana unaprijed, a Korisnik koji se s promjenom ne slaže može raskinuti ugovor bez troškova.

Član 9. Odgovornost

Arber odgovara za štetu koju prouzrokuje povredom obaveza iz ovog ugovora. Arber ne odgovara za štetu nastalu zbog netačnih ili nepotpunih podataka koje je unio Korisnik, zbog medicinskih odluka Korisnika, prekida internet veze ili kvara opreme Korisnika, niti zbog upotrebe pristupnih podataka za koju je odgovoran Korisnik.

Ukupna odgovornost Arbera po ovom ugovoru ograničena je na iznos naknade koju je Korisnik platio u posljednjih 12 mjeseci prije nastanka štete. Ovo ograničenje se ne primjenjuje na štetu prouzrokovanu namjerno ili krajnjom nepažnjom.

Nijedna strana ne odgovara za neispunjenje obaveza uzrokovano višom silom (prirodne nepogode, rat, opšti nestanak električne energije ili interneta, odluke organa vlasti), za vrijeme njenog trajanja.

Član 10. Povjerljivost

Strane čuvaju kao poslovnu tajnu povjerljive informacije druge strane za koje saznaju tokom trajanja ugovora, i nakon njegovog prestanka. Obaveza ne važi za informacije koje su javno dostupne ili koje je strana dužna otkriti po zakonu ili nalogu nadležnog organa.

Član 11. Trajanje i prestanak ugovora

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme i proizvodi dejstvo od dana elektronskog prihvatanja.

Svaka strana može otkazati ugovor pisanim obavještenjem uz otkazni rok od 30 dana. Otkaz se može dati i e-mailom sa adrese navedene u ovom ugovoru.

Arber može raskinuti ugovor bez otkaznog roka ako Korisnik ne plati naknadu ni 60 dana nakon dospijeca, zloupotrijebi Platformu ili teže povrijedi odredbe članova 2., 6. ili 8. Prestanak ugovora ne utiče na obavezu plaćanja dospjele naknade niti na prava Korisnika iz člana 7.

Član 12. Izmjene uslova

Arber može izmijeniti ove uslove novom verzijom, koju dostavlja Korisniku najmanje 30 dana prije stupanja na snagu. Nova verzija važi za Korisnika kada je zastupnik Korisnika prihvati u aplikaciji. Ako je Korisnik ne prihvati, može raskinuti ugovor bez troškova, a do raskida se primjenjuje verzija koju je prihvatio.

Član 13. Elektronsko zaključenje ugovora i dokaz prihvatanja

Ugovor se zaključuje elektronskim putem: zastupnik Korisnika u aplikaciji pregleda cijeli tekst ugovora, potvrđuje da ga je pročitao i prihvata, izjavljuje da je ovlašten zastupati Korisnika i upisuje svoje ime i prezime kao elektronski potpis. Aplikacija ne dozvoljava prihvatanje prije nego što se tekst pregleda do kraja.

Ugovor nastaje saglasnošću volja u smislu Zakona o obligacionim odnosima. Elektronski dokument i elektronski potpis ne gube pravno dejstvo niti dokaznu snagu samo zato što su u elektronskom obliku, u skladu sa Zakonom o elektronskom dokumentu Federacije Bosne i Hercegovine i Zakonom o elektronskom potpisu Bosne i Hercegovine. Strane izričito prihvataju da elektronski potpis i evidencija iz ovog člana među njima imaju isto dejstvo kao vlastoručni potpis i pečat.

Platforma evidentira i trajno čuva naziv i JIB Korisnika, ime, prezime i funkciju zastupnika, e-mail, datum i vrijeme prihvatanja (vremenska zona Europe/Sarajevo), IP adresu, podatke o pregledniku, verziju ugovora i SHA-256 otisak prihvaćenog teksta. Ti podaci se upisuju u blok „Dokaz prihvatanja ugovora“ na kraju ugovora u PDF obliku, koji je Korisniku stalno dostupan u aplikaciji, a Arber ga čuva kao dokaz sadržaja i vremena zaključenja ugovora.

Zastupnik koji prihvata ugovor izjavljuje pod punom materijalnom odgovornošću da je ovlašten zastupati Korisnika. Ako takvo ovlaštenje ne postoji, zastupnik lično odgovara Arberu za štetu u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima.

Član 14. Mjerodavno pravo i rješavanje sporova

Na ovaj ugovor primjenjuje se pravo Bosne i Hercegovine, uključujući propise Federacije Bosne i Hercegovine koji se primjenjuju na ovaj odnos. Strane će sporove iz ovog ugovora nastojati riješiti sporazumno, a ako to ne uspije, nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Arbera.

Član 15. Završne odredbe

Ako se neka odredba ovog ugovora pokaže ništavom, ostale odredbe ostaju na snazi, a strane će ništavu odredbu zamijeniti valjanom odredbom koja je najbliža njenoj svrsi. Obavještenja između strana dostavljaju se na e-mail adrese iz ovog ugovora i smatraju se pisanim obavještenjima. Ugovor je sačinjen u elektronskom obliku i svaka strana ima pristup istovjetnom PDF primjerku.

Prihvatanjem ugovora Korisnik potvrđuje da je pročitao i razumio cijeli tekst, da mu Arber ustupa pravo korištenja softvera E-Clinic, da je saglasan sa mjesečnom naknadom od 140,00 KM za do 3 korisnička računa, da Arber obrađuje lične podatke u ime Korisnika prema članu 8. i da je svjestan pravnih posljedica neispunjenja preuzetih

obaveza.

DOKAZ PRIHVATANJA UGOVORA

Prihvatanjem u aplikaciji vlasnik, odnosno zakonski zastupnik potvrđuje da je pročitao i prihvatio ovaj ugovor. Blok se upisuje automatski u trenutku prihvatanja; do prihvatanja polja ostaju prazna.

Naziv ordinacije		E-mail	
Pravni naziv		Telefon	
JIB / ID broj		Datum i vrijeme	
PDV broj		IP adresa	
Sjedište		Verzija ugovora	2026.10
Zastupnik		Elektronski potpis	
Funkcija		Evidencija	nakon prihvatanja

SHA-256 otisak teksta: cdf1a839180f439b23be8491d8b95e15e8604a44637ccbc421f2f38356df0fb5

Davalac licence (elektronska evidencija platforme)

Potpis vlasnika / zakonskog zastupnika (prihvatanjem u aplikaciji)