

## OPŠTI USLOVI Hal E-Bank

### 1. UVODNE ODREDBE

#### Član 1.

- 1) Ovi opšti uslovi privrednog društva Halcom a.d. (u daljem tekstu: „**Ponudač**”) odnose se na naručioce koji instaliraju bilo koji softverski proizvod za elektronsko bankarstvo iz grupe rešenja koja nudi Hal E-Bank (Hal E-Bank/B2B, Hal E-Bank/Personal, Hal E-Bank/Corporate, Hal E-Bank/WEB Corporate i dr.) (u daljem tekstu: „**Hal E-Bank**”). Opis pojedinačnih funkcionalnosti i uputstva za korišćenje proizvoda dostupni su na sledećem linku: [Priručnici i uputstva | Halcom.com](#)
- 2) Kada se ovi opšti uslovi pozivaju na ugovor, takvo pozivanje se tumači tako da se odnosi i na slučajeve kada je ugovorni odnos između naručioca i Ponuđača zasnovan na osnovu potvrđene ponude ili popunjene narudžbenice ili instalacije softverskog proizvoda i potvrde prihvatanja opštih uslova, ili bilo kojeg drugog oblika narudžbine.
- 3) Za potrebe ovih opštih uslova, „Korisnik” predstavlja fizičko lice koje pristupa ili koristi Hal E-Bank, dok „vi” ili „Naručilac” označava pravno ili fizičko lice u čije ime fizičko lice zasniva ugovorni odnos sa nama i pristupa Hal E-Bank narudžbini. Ako zasnivate ugovorni odnos za korišćenje Hal E-Bank u ime pravnog ili drugog fizičkog lica, garantujete da imate odgovarajuće ovlašćenje da punopravno obavezete to lice ovim opštim uslovima i da su ta ovlašćenja važeća i u skladu sa merodavnim propisima. Naručilac koji pristupa korišćenju Hal E-Bank obavezuje se da sa ovim opštim uslovima upozna i obaveže na njihovo poštovanje svakog Korisnika, koji po njegovim uputstvima koristi Hal E-Bank.
- 4) Naručilac se obavezuje da će svakog Korisnika upoznati sa dokumentom „Pravila o zaštiti podataka”, koji je objavljen na veb stranici Ponuđača.
- 5) Opšti uslovi i odgovarajući cenovnik, važeći u bilo kojem trenutku, imaju karakter ugovora i u celosti obavezuju ugovorne strane. Kada Naručilac potvrdi da je saglasan sa ovim opštim uslovima, smatra se da je između Naručioca i Ponuđača zaključen ugovor o licenci, pri čemu su međusobna prava i obaveze ugovornih strana uređena ovim opštim uslovima.
- 6) Naručilac je dužan da se pre instalacije softverskog proizvoda Hal E-Bank upozna sa ovim opštim uslovima i da sačuva njihove odredbe u pisanoj formi, uključujući i elektronsku verziju. Opšti uslovi su takođe dostupni na veb stranici Ponuđača kao i na adresi sedišta Ponuđača.
- 7) Korišćenje Hal E-Bank je dozvoljeno na teritorijama zemalja koje nisu podložne međunarodnim sankcijama ili embargu. Naručilac se obavezuje da će se pridržavati svih važećih izvoznih propisa Republike Srbije, kao i propisa SAD-a, EU i da neće koristiti ili prenositi softver u zemlje ili subjekte koji su podložni sankcijama. Ponuđač zadržava pravo da odmah raskine ugovor u slučaju kršenja izvoznih propisa.

## 2. INFORMACIONO REŠENJE

### Član 2.

- 1) Usluga Hal E-Bank se sastoji od informacionog rešenja za elektronsko bankarstvo sa funkcionalnošću povezivanja sa poslovnim bankom (u daljem tekstu: „Informaciono rešenje”) i dodatnih raspoloživih usluga koordinacije, stručnog savetovanja i podrške za realizaciju povezivanja između Informacionog rešenja i finansijsko-računovodstvene obrade kod Naručioca (u daljem tekstu: „Informacione usluge”). Informacione usluge su detaljnije opisane u poglavlju 4. ovih opštih uslova.
- 2) Uslov za korišćenje Informacionog rešenja je dogovor (sporazum) zaključen između Naručioca i poslovne banke ili druge kreditne institucije ili ponuđača koji vodi platni (tekući) račun Naručioca i omogućava puteve prenosa Informacionog rešenja Ponuđača za korišćenje elektronskog bankarstva.
- 3) Naručilac može odabrati korišćenje vlastite baze podataka umesto standardne IBM DB2 11.5 baze podataka. U tom slučaju primenjuju se dodatne odredbe člana 3 ovih opštih uslova i odredbi.

## 3. KORIŠĆENJE SOPSTVENE BAZE PODATAKA (BYO-DB)

### Član 3.

- 1) **Definicija BYO-DB-a:** „Korišćenje sopstvene baze podataka“ (BYO-DB) znači mogućnost da Naručilac obezbedi i samostalno upravlja svojom bazom podataka za čuvanje podataka Hal E-Bank, umesto standardne IBM DB2 baze podataka. Za BYO-DB mogu se naplatiti dodatni troškovi u skladu sa cenovnikom Ponuđača.
- 2) Odgovornosti Naručioca u slučaju BYO-DB-a:
  - a) Naručilac je u potpunosti odgovoran za kupovinu, instalaciju, konfiguraciju i održavanje vlastite baze podataka. U tom smislu, Ponuđač može pružiti pomoć uz naknadu po prethodnom dogovoru.
  - b) Naručilac mora osigurati usklađenost s minimalnim tehničkim zahtevima koje je postavio Ponuđač.
  - c) Odgovoran je za sigurnosno kopiranje, vraćanje podataka i osiguravanje dostupnosti baze podataka.
  - d) Mora osigurati odgovarajuće sigurnosne mere za zaštitu podataka.
  - e) Odgovoran je za licenciranje vlastite baze podataka i usklađenost s uslovima licence.
  - f) Bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Ponuđača o svakom sigurnosnom incidentu koji može uticati na rad Hal E-Bank ili podatke.
- 3) Sigurnosni zahtevi i usklađenost:
  - a) Baza podataka mora podržavati šifrovanje podataka u mirovanju i u tranzitu.
  - b) Obavezno je implementirati odgovarajuće mehanizme kontrole pristupa i autentifikacije.
  - c) Obavezno je obezbediti revizijski trag u skladu s bankarskim standardima.

- d) Naručilac je obavezan da redovno vrši sigurnosna ažuriranja baze podataka.
- e) Naručilac je dužan da blagovremeno implementira izmene šema podataka, migracija, indeksa, API-ja i drugih tehničkih zahteva koje objavi Ponuđač.
- f) Ako BYO-DB okruženje ne ispunjava minimalne tehničke ili bezbednosne zahteve ili predstavlja povećan bezbednosni rizik, Ponuđač može privremeno ograničiti ili onemogućiti vezu sa Hal E-Bank dok se neusaglašenost ne otkloni. Ponuđač će o tome obavestiti Naručioca i nastojaće da ograničenje bude proporcionalno i da traje najkraće moguće vreme.

4) Ograničenja odgovornosti Ponuđača za BYO-DB:

- a) Ponuđač nije odgovoran za greške koje nastanu zbog nepravilne konfiguracije ili održavanja baze podataka Naručioca.
- b) Podrška je ograničena na funkcionalnosti Hal E-Bank, a probleme s bazom podataka rešava Naručilac.
- c) Ponuđač ne garantuje kompatibilnost sa svim verzijama i konfiguracijama baze podataka,
- d) Vreme odgovora podrške može se produžiti zbog dodatne složenosti dijagnostike.
- e) Ponuđač ne snosi odgovornost za greške ili kvarove koji proizlaze iz neimplementiranih ili nepravilno implementiranih promena, u skladu s obavezom iz tačke 3e ovog člana.

5) Zahtevi za sigurnosno kopiranje i održavanje:

- a) Naručilac je obavezan da uspostavi redovan sistem sigurnosnog kopiranja s mogućnošću vraćanja u roku od 24 sata.
- b) Testiranje oporavka podataka je neophodno vršiti najmanje jednom mesečno.
- c) Prozore održavanja Naručilac je obavezan koordinisati s Ponuđačem kako bi se osigurao kontinuitet usluga.
- d) U slučaju gubitka podataka usled grešaka u BYO-DB okruženju, Naručilac je u potpunosti odgovoran za posledice.

6) Ponuđač može naplatiti dodatne troškove za podršku BYO-DB konfiguracije u skladu s važećim cenovnikom.

7) Raskid i prenosivost podataka:

- a) Po raskidu ugovornog odnosa, Naručilac će zadržati podatke u svojoj BYO-DB bazi podataka. Ponuđač će izbrisati ili anonimizirati sve kopije podataka kreirane tokom pružanja podrške, osim u meri u kojoj je njihovo čuvanje zakonski obavezno. Na zahtev Naručioca, Ponuđač će dostaviti specifikaciju struktura i/ili formata izvoza potrebnih za prenosivost podataka.

## 4. INFORMACIONE USLUGE

### Član 4.

1) Informacione usluge prema ovim opštim uslovima obuhvataju sledeće usluge:

- a. Za potrebe korišćenja Hal E-Bank/Personal verzije:
  - Instalacija jednog korisničkog Informacionog rešenja - Hal E-Bank/Personal verzija;
  - Prenos baze podataka sa višekorisničke verzije Hal E-Bank/Corporate na jednog korisničku verziju Hal E-Bank/Personal;

- Priprema arhivske kopije jednokorisničkog rešenja Hal E-Bank/Personal.
  - b. Za potrebe korišćenja Hal E-Bank/Corporate verzije:
    - Instalacija Hal E-Bank/Corporate na server;
    - Instalacija Hal E-Bank/Corporate po pojedinačnim klijentima;
    - Prenos podataka iz stare u novu bazu Hal E-Bank/Corporate;
    - Prenos baze podataka sa jednokorisničke verzije Hal E-Bank/Personal na višekorisničku verziju Hal E-Bank/Corporate;
    - Paket podrške Basic;
    - Paket podrške Pro;
    - Nadogradnja baze podataka na postojećem serveru.
  - c. Uvod u rad sa Hal E-Bank/Platne transakcije za lične ili poslovne svrhe u zemlji (obuka);
  - d. Implementacija Hal E-Bank/Personal ili Corporate platnih transakcija u inostranstvu (obuka);
  - e. Intervencija;
  - f. Izvođenje usluga na lokaciji Naručioca;
  - g. Multimarket funkcionalnost.
- 2) Sve usluge se obavljaju na daljinu, osim ako nije drugačije dogovoreno.
- 3) Instalacija višekorisničke verzije Hal E-Bank/Corporate iz stava 1. tačka b) ovog člana obuhvata instalaciju IBM DB2 baze na server i dva Hal E-Bank/Corporate klijenta. Licenciranje IBM DB2 uređuje se Međunarodnim ugovorom o licenci za program (IPLA) kompanije IBM i zahteva odgovarajući Dokaz o pravu na korišćenje (PoE). Naručilac se slaže da će se pridržavati svih uslova IBM licence, uključujući ograničenja u vezi s metrikama Virtual Processor Core (VPC) i zabranu neovlašćenog podlicenciranja.
- 4) Paket podrške Basic uključuje pomoć pri instalaciji dodatnih klijenata, pomoć pri rešavanju problema vezanih za Hal E-Bank/Corporate kao i pomoć pri rešavanju problema vezanih sa instaliranom verzijom DB2. Uz narudžbinu licence za Hal E-Bank/Corporate, Naručiocu automatski pripada i ovaj paket tokom prve godine preplate.
- 5) Pored sadržaja paketa Basic, paket podrške Pro uključuje i implementaciju Multimarket funkcionalnosti, pomoć u otklanjanju problema u vezi sa ovom funkcionalnošću, kao i jednokratni prenos baze podataka svake dve pune godine od dana početka korišćenja usluga paketa Pro.
- 6) Obavljanje usluga na lokaciji Naručioca može, između ostalog, da obuhvata podešavanje parametara računarske i komunikacione opreme na računarima na kojima će raditi Informaciono rešenje Ponuđača, instalaciju čitača pametnih kartica, instalaciju Informacionog rešenja Ponuđača i uvođenje u rad sa Informacionim rešenjem.
- 7) Multimarket funkcionalnost omogućava, pored poslovanja na slovenačkom tržištu, i poslovanje na tržištima Srbije i Bosne i Hercegovine.
- 8) Naručilac je dužan da o svim eventualnim greškama u radu Hal E-Bank obavesti Ponuđača korišćenjem sistema za prijavu grešaka Ponuđača, kako bi Ponuđač mogao da pristupi otklanjanju eventualnih grešaka ili da omogući Naručiocu pristup Informacionim rešenjima i Informacionim uslugama. Izveštaji o greškama moraju se podneti u roku od 8 dana od njihovog otkrivanja. Prijava treba da sadrži sledeće podatke:

- a. opis greške, očekivano ponašanje i opis konfiguracije, kao i preduzetih mera za reprodukciju greške, ako je to moguće;
  - b. Informaciono rešenje, odnosno Informacionu uslugu, broj verzije i korišćeni operativni sistem;
  - c. naziv ili poslovno ime Naručioca, ime odgovorne kontakt osobe, poštanska adresa, e-adresa i broj telefona Naručioca;
  - d. uticaj na rad Korisnika.
- 9) Greške u radu koje ne predstavljaju greške samog Informacionog rešenja Ponuđač otklanja radnim danima od 8.30 do 16.30 časova po cenama definisanim u cenovniku (u daljem tekstu: „**Intervencija**“). Po dogovoru, rešavanje grešaka se vrši i između 16:30 i 20:00 časova. Greškama Informacionog rešenja se ne smatraju:
- a. otklanjanje grešaka nastalih kao posledica izmena ili internog prilagođavanja Informacionih rešenja Ponuđača od strane Naručioca koje nisu u skladu sa uputstvima Ponuđača;
  - b. otklanjanje grešaka nastalih kao posledica korišćenja Informacionih rešenja Ponuđača na način koji se razlikuje od opisanog u korisničkoj dokumentaciji ili kao posledica nemara Naručioca, njegovog osoblja ili trećeg lica, ili kao posledica drugih okolnosti na koje Ponuđač nema uticaj;
  - c. izmene i dopune Informacionih rešenja Ponuđača usled izmena i dopuna važećih propisa;
  - d. izmene i dopune Informacionih rešenja Ponuđača usled promena sistemskog softvera i hardvera kod Naručioca, na koji su vezana Informaciona rešenja Ponuđača;
  - e. greške ili kvarovi koji potiču iz BYO-DB okruženja, uključujući nepravilnu konfiguraciju, nepodržanu verziju ili nedostatke infrastrukture, neće se smatrati greškama Informacionog rešenja Hal E-Bank. Za njih se primenjuju odredbe o odgovornosti i garanciji iz člana 8.
- 10) Naručilac naručuje Informacione usluge putem korisničke podrške Ponuđača (Help desk), koja je namenjena Korisnicima i obuhvata telefonske ili pisane odgovore na pitanja dobijena putem telefona, elektronske ili obične pošte, a koja se odnose na: informacije o Hal E-Bank, otklanjanje čestih problema, instalaciju Hal E-Bank ili njenih komponenti i slično.
- 11) Na zahtev Naručioca, Ponuđač nudi podršku drugog nivoa, koja je namenjena osoblju korisničke podrške Naručioca. Ovom uslugom, osoblje Naručioca dobija telefonske odgovore na pitanja svojih Korisnika koje sami ne mogu da reše. Pitanja se prosleđuju korisničkoj podršci Ponuđača (Help desk) putem telefona, elektronske ili obične pošte. Po sadržaju, rešavaju se pitanja tipična za podršku Korisnicima, ali po složenosti zahtevnija, kao što su: problemi sa povezivanjem, nove verzije Informacionog rešenja i posebno platne funkcionalnosti Informacionog rešenja.

## 5. ISPORUKA, CENA I PLAĆANJE

### Član 5.

- 1) Naručilac se obavezuje da Ponuđaču plati iznos naknade za korišćenje licence za Hal E-Bank u skladu sa važećim cenovnikom Ponuđača.
- 2) Iznos naknade za korišćenje licence u cenovniku za verziju Hal E-Bank/Personal određen je za jednu godinu korišćenja u skladu sa važećim cenovnikom. Naručilac se obavezuje da naknadu za korišćenje licence za korišćenje Hal E-Bank/Personal plati unapred, u jednokratnom iznosu jednom godišnje za celu kalendarsku godinu. Ako Naručilac počne da koristi Hal E-

Bank/Personal tokom kalendarske godine, iznos naknade za korišćenje licence se obračunava srazmerno broju preostalih meseci od početka korišćenja Hal E Bank/Personal do kraja tekuće kalendarske godine.

- 3) Za verziju Hal E-Bank/Corporate naknada za korišćenje licence se plaća jednokratno prilikom prve narudžbine. Cena obuhvata pored naknade za korišćenje licence za korišćenje Hal E-Bank/Corporate i cenu prve godine podrške Basic. Naručilac može uz doplatu nadograditi narudžbinu i uslugom održavanja Pro već u prvoj godini pretplate. Nakon isteka prve godine pretplate, Naručilac može dalje da bira između paketa Basic ili Pro, ali je dužan da nastavi pretplatnički odnos izborom najmanje jednog od ovih paketa, u suprotnom mu automatski prestaje pravo na korišćenje Informacionog rešenja. Ako se Naručilac ne izjasni drugačije, smatra se da nastavlja sa istim paketom kao u prethodnoj godini.
- 4) Ponuđač ima pravo da obračuna i naplati izvršene Informacione usluge po cenama utvrđenim u važećem i objavljenom cenovniku. Za obavljanje usluge na lokaciji potrebno je dodatno plaćanje. U slučaju da se naručena usluga ne izvrši iz razloga koji su na strani Naručioca, Naručilac se obavezuje da Ponuđaču plati naknadu u iznosu navedenom u cenovniku. Ponuđač ima pravo da zahteva naknadu putnih troškova na osnovu poslednjeg važećeg propisa kojim se uređuje visina i naknade troškova u vezi sa radom i drugim primanjima, koji je objavljen u Službenom glasniku Republike Srbije, kao i ostalih stvarnih troškova prema dostavljenim računima (fakturama).
- 5) Naručilac je dužan da plati račun Ponuđaču u roku od 15 dana od dana izdavanja računa, uplatom na tekući (transakcioni) račun Ponuđača, kako je navedeno na računu. U slučaju kašnjenja, Naručilac je dužan da Ponuđaču plati i zakonski utvrđene zatezne kamate bez posebne opomene.
- 6) Naručilac je saglasan da Ponuđač ima pravo na povećanje cena, i to najviše jednom godišnje, u svakoj kalendarskoj godini, u skladu sa povećanjem Indeksa potrošačkih cena (IPC) u Republici Srbiji, koji objavljuje Republički zavod za statistiku. Svaka nova vrednost IPC-a preuzima se iz zvaničnih mesečnih izveštaja Republičkog zavoda za statistiku ili drugog relevantnog državnog organa, odnosno indeksa koji eventualno zameni IPC. Eventualno smanjenje indeksa cena ne utiče na ugovorenu cenu.
- 7) Bez obzira na prethodno navedeno, Ponuđač može povećati ugovorne cene za iznos koji prelazi indeksno povećanje, sledeći postupak koji se primenjuje na izmene ovih opštih uslova.

## 6. OBAVEZE NARUČIOCA

### Član 6.

- 1) Naručilac se obavezuje da će Hal E-Bank koristiti na firmveru i sistemskom softveru koja odgovara bar minimalnim zahtevima utvrđenim i navedenim u priručnicima i uputstvima za korišćenje Informacionog rešenja Hal E-Bank.
- 2) Naručilac je odgovoran za nabavku opreme i nosača zapisa (medija) za izradu rezervnih kopija podataka, redovno pravljenje rezervnih kopija podataka iz baza podataka i odgovarajuće čuvanje tih nosača. U BYO-DB konfiguraciji, Naručilac je u potpunosti odgovoran za pravljenje sigurnosnih kopija vlastite baze podataka i mora osigurati mogućnost vraćanja u roku od 24 sata. Naručilac je dužan da pre svakog zahvata (Intervencije) prover i obezbedi da je rezervna kopija podataka ažurirana. Ponuđač ni u kom slučaju i ni pod kojim uslovima i okolnostima nije

odgovoran za bilo kakvu štetu nastalu usled gubitka podataka, koja nastane kao posledica razlike između stanja pre Intervencije i raspoložive rezervne kopije.

- 3) U slučaju potrebe koju Ponuđač opravda pismeno ili usmeno, Naručilac je zbog naručene Intervencije ili otklanjanja grešaka dužan da omogući osoblju Ponuđača pristup opremi i bazama podataka u vezi sa Hal E-Bank. Ponuđač je u tom slučaju dužan da poštuje interne propise i uputstva Naručioca sa kojima je prethodno upoznat od strane Naručioca.
- 4) Ako Naručilac namerava da prenese Hal E-Bank na drugu ili drugačiju računarsku platformu, dužan je da Ponuđaču prethodno, a najkasnije šezdeset (60) dana pre datuma planiranog prenosa, dostavi pisano obaveštenje o prenosu sa kratkim opisom. Takav prenos se smatra značajnom promenom Hal E-Bank, zbog koje Ponuđač ima pravo da odustane od ugovora i ponudi Naručiocu zaključenje ugovora za korišćenje drugog Informacionog rešenja. Isto važi i u slučaju izmena ili nadogradnji firmvera i sistemskog softvera koje su izvršene po narudžbinama Naručioca.
- 5) Naručilac se obavezuje da će se pridržavati svih važećih izvoznih propisa i da neće koristiti ili prenositi Hal E-Bank u zemlje ili subjekte koji podležu međunarodnim sankcijama. Naručilac mora pribaviti i održavati sve potrebne dozvole za uvoz/izvoz i pokriti sve troškove povezane s tim.

## 7. PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

### Član 7.

- 1) Ponuđač, kao davalac licence, daje Naručiocu, kao sticaocu licence, neprenosivo, neisključivo i opozivo pravo da koristi Hal E-Bank tokom trajanja ugovora, osim ako Ponuđač u svakom pojedinačnom slučaju ne odredi drugačije, smatra se da Naručilac na osnovu ovih opštih uslova nema pravo na eventualna ažuriranja, ispravljena izdanja, prevode, prilagođavanja, izmene, izvedene verzije ili kopije Hal E-Bank. Ponuđač zadržava pravo da pored opisanih funkcionalnosti doda nove i ukloni postojeće u zavisnosti od razvoja mera informacione bezbednosti i tehnološkog napretka. Ako Ponuđač omogući korišćenje pojedinačnih specifičnih usluga prilagođenih Korisniku, Korisnik je dužan da uzme u obzir i informacije, uslove i ograničenja koja mu Ponuđač predstavi u vezi s tim specifičnim uslugama, čak i ako se razlikuju od ovih opštih uslova.
- 2) Naručilac ima pravo da instalira i koristi Hal E-Bank na informacionom sistemu koji u trenutku instalacije stvarno poseduje, njime upravlja i isti kontroliše. Naručivanjem u skladu s ovim opštim uslovima, Naručilac takođe stiče pravo na korišćenje dokumentacije protokola za razmenu dokumenata sa pozadinskom obradom kod naručioca, kao i pravo na podlicencu za pojedine komponente, kao što su Nexus Products. Podlicenciranje komponenti Nexus proizvoda regulisano je Uslovima i odredbama licence za krajnjeg korisnika (EULA) dostupnim na <http://www.nexusafe.com/contracts>. Naručilac je dužan da se pre instalacije ili početka korišćenja pojedinih komponenti, koje su date u podlicencu, upozna sa uslovima davanja licence.
- 3) Naručilac može da napravi jednu kopiju Informacionog rešenja u mašinski čitljivom obliku samo u bezbednosne svrhe. Ova rezervna kopija takođe mora da sadrži sve informacije o pravima intelektualne svojine kao što je sadržano u originalu Hal E-Bank.

- 4) Nosioc prava u vezi sa Hal E-Bank i svim patentima, robnim markama, dizajnerskim rešenjima, poslovnim tajnama i vlasničkim pravima na Hal E-Bank ili u vezi sa Hal E-Bank, jeste i ostaje isključivo Ponuđač ili treće lice. Softver i dokumentacija sadržani u proizvodu vlasništvo su Ponuđača i/ili njegovih davaoca licenci, zaštićeni su autorskim pravima i mogu sadržavati poslovne tajne. Vlasništvo nad proizvodom i sva prava intelektualnog vlasništva ostaju isključivo vlasništvo Ponuđača i/ili njegovih davaoca licenci.. Naručilac se obavezuje da neće preduzimati nikakve radnje koje bi ugrozile ta prava. Na osnovu ovih opštih uslova, Naručilac ne stiče nikakva druga prava u vezi sa Hal E-Bank, osim prava na korišćenje koja su ograničena odredbama ovih opštih uslova.
- 5) U okviru ovih uslova, ova licenca ne uključuje nikakvo pravo na davanje podlicence, pristup izvornom kodu ili njegovo korišćenje, te osim u meri u kojoj to dozvoljavaju važeći propisi i ovi opšti uslovi, Naručilac ne sme a) kreirati ili pokušati kreirati putem obrnutog inženjeringa, rastavljanja, dekompiliranja ili na drugi način izvorni kod ili internu strukturu proizvoda b) kopirati softver ili dokumentaciju, osim sigurnosnih kopija c) razvijati izvedena dela proizvoda d) menjati, modifikovati ili poboljšavati proizvod e) uključivati, kombinovati ili povezivati proizvod s drugim proizvodima f) omogućavati pristup trećim stranama, osim ugovornim pružaocima usluga, pod istim uslovima g) iznajmljivati, davati u zakup, posuđivati, distribuirati ili na drugi način prenositi proizvod h) koristiti proizvod preko mreže ili ga nuditi kao uslugu u oblaku. Redistribucija komponenti je dozvoljena samo za komponente koje su eksplicitno označene kao takve. Naručilac ne sme da ustupi, delegira ili na bilo koji drugi način prenese ovu licencu ili bilo koje od njenih prava bez prethodne pisane saglasnosti Ponuđača. Ako važeći propisi Naručiocu daju dodatna prava u vezi sa Hal E-Bank, on je dužan da odmah obavesti Ponuđača o eventualnom ostvarivanju ovih prava.
- 6) Hal E-Bank sadrži poverljiva vlasnička rešenja koja je razvio ili licencirao Ponuđač ili treće lice. Naručilac je dužan da čuva poverljivost Informacionog rešenja sa najmanje istim stepenom pažnje za zaštitu sopstvenih poverljivih vlasničkih rešenja, ali uvek najmanje sa pažnjom dobrog privrednika. Naručilac neće da uklanja niti da menja bilo kakve oznake koje ukazuju na to da su rešenja vlasnička, poverljiva ili zaštićena pravima intelektualne svojine, a kojima je označen Hal E-Bank.
- 7) Ponuđač ima pravo da po sopstvenoj proceni proveriti da li Naručilac postupi u skladu sa odredbama ovih uslova licence i da u vezi s tim zahteva potrebne podatke ili dokaze od Naručioca.
- 8) Naručilac dozvoljava Ponuđaču da u svojim marketinškim i prodajnim materijalima navodi Naručioca kao svoju referencu, uključujući objavljivanje logotipa Naručioca, opis projekta i anonimizovane rezultate korišćenja Hal E-Bank na veb stranicama, u brošurama, prezentacijama i drugim promotivnim materijalima Ponuđača. Naručilac može u svakom trenutku da izričito opozove ovu dozvolu slanjem pisanog obaveštenja na elektronsku adresu Ponuđača. Opoziv dozvole proizvodi pravno dejstvo i stupa na snagu od trenutka prijema obaveštenja korisnika.

## 8.GARANCIJA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

### Član 8.

- 1) Ponuđač garantuje Naručiocu da će Hal E-Bank funkcionisati u skladu sa dokumentacijom, ako se koristi u skladu sa važećim uputstvima i podržanim informacionim okruženjem, pri

čemu Ponuđač ne garantuje neprekidan rad Informacionog rešenja niti njegovo funkcionisanje bez grešaka. Sve prijavljene greške Ponuđač će obraditi i rešavati u skladu s odredbama svojih internih pravila koja su na snazi u trenutku prijavljivanja greške.

- 2) Ponuđač će besplatno zameniti neispravne medije putem kojih se distribuiraju Informaciona rešenja, ili nepotpunu korisničku dokumentaciju, pod uslovom da Naručilac obavesti Ponuđača o greškama najkasnije u roku od 8 dana od dana instalacije ili prijema.
- 3) Ponuđač se obavezuje da će usluge obavljati u skladu sa odredbama ovih opštih uslova, sa pažnjom, savesno i u skladu sa pravilima struke, i da će održavati svoju organizaciju i spremnost uz odgovarajuće obučeno i kvalifikovano osoblje.
- 4) Ponuđač će uložiti sve napore da ukloni greške koje bi se pojavile u radu Hal E-Bank tokom trajanja ugovora o licenci, a koje je Naručilac ispravno prijavio. Ponuđač ne garantuje za eventualne greške u korišćenim medijima i/ili softveru drugih proizvođača na koje nema uticaja, ali može učestvovati u otklanjanju takvih grešaka u dogovoru sa Naručiocem.
- 5) Ponuđač garantuje Naručiocu da neće kršiti autorska i druga srodna prava ili druga prava intelektualne svojine trećih lica, i obavezuje se da će zaštititi Naručioca od svih potraživanja trećih lica koja proizilaze iz kršenja navedenih prava. Ponuđač se obavezuje da će Naručiocu nadoknaditi eventualnu štetu koju bi Naručilac mogao da pretrpi usled podnošenja takvih zahteva odnosno potraživanja.
- 6) Odgovornost Ponuđača za štetu, bez obzira na osnov odgovornosti za štetu, ograničena je iznosom koji je Naručilac platio u periodu od tri (3) meseca pre dana nastanka štetnog događaja. Odredbe o ograničenju i/ili isključenju odgovornosti se ne primenjuju u slučaju kada je šteta nastala usled krajnje nepažnje ili namernog postupanja Ponuđača.
- 7) Ponuđač ne odgovara Naručiocu za bilo kakvu štetu nastalu usled grešaka ili kvarova u radu hardvera, softvera trećih ponuđača, kao ni za štetu nastalu usled gubitka podataka kod Naručioca ili kao rezultat modifikacija ili prilagođavanja proizvoda od strane Klijenta, promena ili internih prilagođavanja proizvoda na način koji odstupa od uputa Ponuđača ili korišćenja proizvoda na način koji nije opisan u dokumentaciji.
- 8) Za pristup Hal E-Bank ili njenim funkcionalnostima može biti potrebna registracija ili kreiranje korisničkog naloga. U takvim slučajevima Korisnici moraju da obezbede tačne i ažurirane informacije, kao i da čuvaju i održavaju bezbednost svog korisničkog naloga, PIN koda i digitalnog sertifikata. Korisnik je odgovoran za sve aktivnosti koje se dešavaju u okviru njegovog korisničkog naloga, a Ponuđač ne odgovara za bilo kakvu štetu koja nastane kao posledica neovlašćenog korišćenja korisničkog naloga, ukoliko je do toga došlo usled nemara ili nepažnje Korisnika.
- 9) Naručilac je odgovoran za ažurnost podataka o svojim zaposlenima i dužan je da onemogućiti korišćenje Hal E-Bank od strane Korisnika po prestanku radnog odnosa ili drugim statusnim promenama, ili da odmah obavesti Ponuđača o tim promenama. Ponuđač ne preuzima odgovornost za greške ili probleme koji nastanu zbog neažurnosti podataka ili nepravilnog upravljanja Korisnicima od strane Naručioca.
- 10) Samo okruženje IBM DB2 baze podataka 11.5 smatra se podržanim informacionim okruženjem; garancije i SLA-ovi se ne primenjuju na odstupanja od podržanog okruženja, osim ako nije izričito drugačije dogovoreno u pisanom obliku.

## 9. VIŠA SILA

### Član 9.

- 1) Ni jedna ugovorna strana ne snosi odgovornost za štetu nastalu usled kašnjenja i/ili grešaka u ispunjavanju svojih obaveza, ako je takvo kašnjenje i/ili greška posledica i rezultat okolnosti na koje ni jedna od strana nije mogla uticati, niti ih je mogla predvideti, uključujući, ali ne ograničavajući se na sledeće slučajeve: ograničenja i mere nadležnih organa vlasti, ratovi, neredi, generalni štrajkovi i drugi društveni prevrati, zemljotresi, poplave, požari i druge prirodne nepogode i katastrofe, kao i drugi događaji koji su van kontrole ugovornih strana.
- 2) Strana koja zbog nastupanja više sile delimično ili u potpunosti ne može da ispunjava svoje obaveze, dužna je da odmah, a najkasnije u roku od dva (2) dana od dana kada je saznala za višu silu, u pisanoj formi obavesti drugu stranu o nastupanju više sile, njenom očekivanom trajanju i mogućim posledicama više sile, kao i da dostavi dokaze o njenom nastanku, ako se ne radi o opštepoznatom događaju.

## 10. POSLOVNA TAJNA

### Član 10.

- 1) Ugovorne strane su dužne da kao poslovnu tajnu čuvaju svu dokumentaciju i informacije koje nisu opštepoznate, a sa kojima će se upoznati tokom izvršavanja obaveza iz ovih uslova (u daljem tekstu: „Poverljive informacije”). Strane se obavezuju da će čuvati Poverljive informacije sa najmanje istim stepenom pažnje kao za zaštitu sopstvenih informacija, odnosno najmanje sa pažnjom dobrog privrednika. Ni jedna strana ne sme bez pisane saglasnosti druge strane otkriti Poverljive informacije neovlašćenim trećim licima niti ih koristiti za sopstvene svrhe. Naručilac nema pravo da koristi informacije koje mu je otkrio Ponuđač u bilo koju svrhu osim onih koje je Ponuđač izričito dozvolio. Strane su dužne da čuvaju poslovnu tajnu vremenski neograničeno.
- 1) Svaka od ugovornih strana se obavezuje da će osigurati da njihova ovlašćena lica, zaposleni i ugovorni saradnici koji će imati pristup Poverljivim informacijama, Poverljive informacije čuvaju u skladu sa odredbama ovog člana.
- 2) Ugovorne strane se obavezuju da će aktivno štititi Poverljive informacije, prava intelektualne svojine, znanja i veštine svake od strana u skladu sa važećim propisima i kao poslovnu tajnu.

## 11. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

### Član 11.

- 2) Ugovorne strane zasnivaju ugovorni odnos prema ovim opštim uslovima na neodređeno vreme.
- 3) Ponuđač ima pravo da otkáže ugovorni odnos po ovim opštim uslovima uz otkazni rok od 30 dana, i to na način što će obaveštenje o otkazu poslati Naručiocu preporučenom poštom ili preporučenom elektronskom dostavom.

- 4) Naručilac ima pravo da odustane od ugovora sa dejstvom na dan isteka kalendarske godine u kojoj je dostavio izjavu o odustanku Ponuđaču, pod uslovom da je izjavu saopštio najmanje 30 dana pre isteka te kalendarske godine. Međutim, Naručilac nema pravo da odustane od ugovora pre nego što protekne jedna kalendarska godina od zaključenja ugovora.
- 5) Bez obzira na odredbu iz prvog stava, ako Naručilac prekrši bilo koju odredbu ovih opštih uslova, Ponuđač može da odustane od pružanja usluga Hal E-Bank i od ugovora o licenci sa Naručiocem sa trenutnim dejstvom i bez obaveze povraćaja već primljenih uplata.
- 6) U slučaju zloupotrebe usluga, kašnjenja u plaćanju dogovorenih cena, neusklađene ili rizične BYO-DB, kršenja bezbednosnih protokola ili nepoštovanja uputstava Ponuđača, Ponuđač može privremeno ukinuti ili ograničiti korišćenje Hal E-Bank za pojedinačnog Korisnika i upozoriti Naručioca na kršenja od strane pojedinačnog Korisnika. U slučaju da se kod istog Naručioca kršenje ponovi od strane bilo kog Korisnika, Ponuđač može da odustane od ugovora sa Naručiocem sa trenutnim dejstvom i bez obaveze povraćaja već primljenih uplata.
- 7) U slučaju prestanka važenja licence, sva prava dodeljena Naručiocu, uključujući pravo na korišćenje Hal E-Bank, prestaju sa trenutnim dejstvom. Odmah po prestanku važenja licence, Naručilac mora prestati da koristi Hal E-Bank i mora uništiti sve eventualne kopije.

## 12. ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 12.

- 1) Ako bilo koja od odredbi opštih uslova ili ugovora zaključenog na osnovu njih jeste ili postane nevažeća, to ne utiče na ostale odredbe. Nevažeća odredba se zamenjuje važećom odredbom koja najviše odgovara svrsi koju je nevažeća odredba trebalo da postigne.
- 2) Ako se pojedine odredbe ovih opštih uslova ili ugovora zaključenog na osnovu njih ne sprovede ili se njihovo sprovođenje ne zahteva, takvo izostavljanje zahteva ne tumači se kao prestanak važenja odgovarajućih odredaba i ne utiče na važenje ovih opštih uslova ili ugovornog odnosa, bilo delimično ili u celosti, niti na prestanak prava bilo koje ugovorne strane na osnovu ovih opštih uslova.
- 3) Naručilac ne sme da prenese ili ustupi svoja prava ili obaveze iz ovih opštih uslova bez prethodne pisane saglasnosti Ponuđača. Ponuđač ima pravo da prenese, ustupi ili delegira bilo koje svoje pravo ili obavezu na bilo koje treće lice bez obaveze obaveštavanja ili saglasnosti Naručioca.
- 4) Za rešavanje sporova u vezi sa ovim opštim uslovima nadležan je sud u Beogradu. Na prava i obaveze ugovornih strana primenjuje se pravo Republike Srbije.
- 5) Ovi opšti uslovi ili pripadajući cenovnik mogu se povremeno ažurirati ili izmeniti. O svim značajnim izmenama koje menjaju ugovorne obaveze jedne od ugovornih strana, blagovremeno ćemo vas obavestiti elektronskim putem, najmanje 30 dana pre stupanja na snagu promene, i zatražiti vašu saglasnost za primenu izmenjenih opštih uslova. Značajne izmene uključuju, ali se ne ograničavaju na promenu cene usluga koja nije isključivo povećanje na osnovu člana 5.6 ovih opštih uslova, dodatne obaveze za Naručioca, promene otkaznih rokova ili značajne promene funkcionalnosti. Ako Naručilac ne pristane na promenu,

ima mogućnost da odustane od korišćenja Hal E-Bank usluge s danom stupanja na snagu promene, pod uslovom da obavesti Ponuđača o svom odustajanju najkasnije dan pre dana stupanja na snagu promene. Smatra se da je Naručilac pristao na promenu opštih uslova i prihvatio je ako do dana stupanja na snagu promene ne obavesti Ponuđača o svom odustajanju od ugovora o korišćenju Hal E-Bank usluge..

- 6) U slučaju da su izmene opštih uslova posledica nove zakonske regulative ili sudske odluke, takve izmene će biti uvedene u najkraćem mogućem roku kako bi se obezbedila usklađenost sa zakonodavstvom ili sudskom odlukom. U takvim slučajevima možda neće biti moguće unapred dostaviti obaveštenje. Takođe, u slučaju manje značajnih izmena, Ponuđač će obavestiti Naručioca o promeni bez odlaganja, ali ne nužno unapred. Manje značajne izmene uključuju, ali se ne ograničavaju na: ispravku očiglednih grešaka ili povećanje cene u skladu s članom 5/6 ovih opštih uslova. U slučaju manje značajnih promena opštih uslova, Naručilac nema pravo odustati od ugovora na način koji nije opisan u članu 11/3 ovih opštih uslova.
- 7) Obaveštenja, zahtevi, poruke i druga komunikacija između ugovornih strana smatraju se uredno dostavljenim kada je Korisnik otvorio iskaćuće obaveštenje unutar Hal E-Bank sistema, ili kada su ista poslata putem elektronske pošte na adresu koju je Naručilac naveo kao svoju kontakt adresu prilikom naručivanja Hal E-Bank usluge, putem obične pošte sa povratnicom, ili ličnom dostavom na adresu registrovanu kao poslovnu adresu u privrednom registru.
- 8) Ovi opšti uslovi se primenjuju počev od 09.10.2025. godine.

Beograd, 09.10.2025. godine