

OPŠTI USLOVI Hal E-Bank

1. UVODNE ODREDBE

Član 1.

- 1) Ovi opšti uslovi privrednog društva „HALCOM“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: „**Ponudač**“) odnose se na naručioce koji instaliraju bilo koji softverski proizvod za elektronsko bankarstvo iz grupe rješenja 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 sljedećem linku: Priručnici i uputstva | Halcom.com <https://support.halcom.com/ba/faq-category/prirucnici-i-uputstva-ba/>
- 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 Ponudača 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 mjerodavnim 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 Ponudača.
- 5) Opšti uslovi i odgovarajući cjenovnik, važeći u bilo kojem trenutku, imaju karakter ugovora i u cijelosti obavezuju ugovorne strane. Kada Naručilac potvrdi da je saglasan sa ovim opštim uslovima, smatra se da je između Naručioca i Ponudača zaključen ugovor o licenci, pri čemu su međusobna prava i obaveze ugovornih strana uređena ovim opštim uslovima.
- 6) Naručilac je dužan da se prije 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 Ponudača kao i na adresi sjedišta Ponudača.
- 7) Korišćenje Hal E-Bank je dozvoljeno na teritoriji Evropske unije i zemalja koje nisu podložne međunarodnim sankcijama ili embargu. Klijent se obavezuje da će se pridržavati svih važećih izvoznih propisa SAD-a, EU i Republike Slovenije i da neće koristiti ili prenositi softver u zemlje ili subjekte koji su podložni sankcijama. Ponudač zadržava pravo da odmah raskine ugovor u slučaju kršenja izvoznih propisa.

2. INFORMACIONO RJEŠENJE

Član 2.

- 1) Usluga Hal E-Bank se sastoji od informacionog rješenja za elektronsko bankarstvo sa funkcionalnošću povezivanja sa poslovnim bankom (u daljem tekstu: „Informaciono rješenje“) i dodatnih raspoloživih usluga koordinacije, stručnog savjetovanja i podrške za realizaciju povezivanja između Informacionog rješenja 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 rješenja 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 rješenja Ponuđača za korišćenje elektronskog bankarstva.
- 3) Naručilac može odabrati korištenje vlastite baze podataka umjesto standardne IBM DB2 baze podataka. Standardnom bazom podataka smatra se ona verzija IBM Db2 koja je (i) u trenutku isporuke odnosno instalacije Hal E-Bank zvanično podržana od strane IBM-a i (ii) od strane Ponuđača definisana kao podržana za korištenje sa rješenjem Hal E-Bank. U tom slučaju primjenjuju se dodatne odredbe člana 3 ovih opštih uvjeta.

3. KORIŠĆENJE SOPSTVENE BAZE PODATAKA (BYO-DB)

Član 3.

- 1) **Definicija BYO-DB-a:** „Korišćenje sopstvene baze podataka“ (BYO-DB) znači mogućnost da Naručilac obezbijedi 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 cjenovnikom Ponuđača.
- 2) Odgovornosti Klijenta u slučaju BYO-DB-a:
 - a) Klijent 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) Klijent mora osigurati usklađenost s minimalnim tehničkim zahtjevima koje je postavio Ponuđač.
 - c) Odgovoran je za sigurnosno kopiranje, vraćanje podataka i osiguravanje dostupnosti baze podataka.
 - d) Mora osigurati odgovarajuće sigurnosne mjere za zaštitu podataka.
 - e) Odgovoran je za licenciranje vlastite baze podataka i usklađenost s uslovima licence.
 - f) Bez nepotrebnog odlaganja, obavijestiti Ponuđača o svakom sigurnosnom incidentu koji može uticati na rad Hal E-Bank ili podatke.
- 3) Sigurnosni zahtjevi 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 obezbijediti 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 izmjene šema podataka, migracija, indeksa, API-ja i drugih tehničkih zahtjeva koje objavi Ponuđač.
 - f) Ako BYO-DB okruženje ne ispunjava minimalne tehničke ili bezbjednosne zahtjeve ili predstavlja povećan bezbjednosni rizik, Ponuđač može privremeno ograničiti ili onemogućiti vezu sa Hal E-Bank dok se neusaglašenost ne otkloni. Ponuđač će o tome obavijestiti Klijenta i nastojati 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 Klijenta.
- b) Podrška je ograničena na funkcionalnosti Hal E-Bank, a probleme s bazom podataka rješava Klijent.
- c) Ponuđač ne garantuje kompatibilnost sa svim verzijama i konfiguracijama baze podataka,
- d) Vrijeme 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 promjena, u skladu s obavezom iz tačke 3e ovog člana.

5) Zahtjevi za sigurnosno kopiranje i održavanje:

- a) Klijent 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 mjesečno.
- c) Prozore održavanja Klijent je obavezan koordinisati s Ponuđačem kako bi se osigurao kontinuitet usluga.
- d) U slučaju gubitka podataka uslijed grešaka u BYO-DB okruženju, Klijent je u potpunosti odgovoran za posljedice.

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

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 mjeri u kojoj je njihovo čuvanje zakonski obavezno. Na zahtjev Naručioca, Ponuđač će dostaviti specifikaciju struktura i/ili formata izvoza potrebnih za prenosivost podataka.

4. INFORMACIONE USLUGE

Član 3.

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

- a. Za potrebe korišćenja Hal E-Bank/Personal verzije:
 - Instalacija jednog korisničkog Informacionog rješenja - 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 jednog korisničkog rješenja 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 jednog korisničke 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 zahtijeva odgovarajući Dokaz o pravu na korišćenje (PoE). Klijent 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 rješavanju problema vezanih za Hal E-Bank/Corporate kao i pomoć pri rješavanju problema vezanih sa instaliranom verzijom DB2. Uz narudžbinu licence za Hal E-Bank/Corporate, Naručiocu automatski pripada i ovaj paket tokom prve godine pretplate.
- 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 rješenje Ponuđača, instalaciju čitača pametnih kartica, instalaciju Informacionog rješenja Ponuđača i uvođenje u rad sa Informacionim rješenjem.
- 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 rješenjima i Informacionim uslugama. Izvještaji o greškama moraju se podnijeti u roku od 8 dana od njihovog otkrivanja. Prijava treba da sadrži sljedeće podatke:
 - a. opis greške, očekivano ponašanje i opis konfiguracije, kao i preduzetih mjera za reprodukciju greške, ako je to moguće;
 - b. Informaciono rješenje, 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 rješenja Ponuđač otklanja radnim danima od 8.30 do 16.30 časova po cijenama definisanim u cjenovniku (u daljem tekstu: „**Intervencija**“). Po dogovoru, rješavanje grešaka se vrši i između 16:30 i 20:00 časova. Greškama Informacionog rješenja se ne smatraju:
 - a. otklanjanje grešaka nastalih kao posljedica izmjena ili internog prilagođavanja Informacionih rješenja Ponuđača od strane Naručioca koje nisu u skladu sa uputstvima Ponuđača;
 - b. otklanjanje grešaka nastalih kao posljedica korišćenja Informacionih rješenja Ponuđača na način koji se razlikuje od opisanog u korisničkoj dokumentaciji ili kao posljedica nemara Naručioca, njegovog osoblja ili trećeg lica, ili kao posljedica drugih okolnosti na koje Ponuđač nema uticaj;
 - c. izmjene i dopune Informacionih rješenja Ponuđača uslijed izmjena i dopuna važećih propisa;
 - d. izmjene i dopune Informacionih rješenja Ponuđača uslijed promjena sistemskog softvera i hardvera kod Naručioca, na koji su vezana Informaciona rješenja Ponuđača;
 - e. greške ili kvarovi koji potiču iz BYO-DB okruženja, uključujući nepravilnu konfiguraciju, nepodržanu verziju ili nedostatke infrastrukture, neće se smatrati greškama Informacionog rješenja Hal E-Bank. Za njih se primjenjuju odredbe o odgovornosti i garanciji iz člana 8.
- 10) Naručilac naručuje Informacione usluge putem korisničke podrške Ponuđača (Help desk), koja je namijenjena 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 zahtjev Naručioca, Ponuđač nudi podršku drugog nivoa, koja je namijenjena osoblju korisničke podrške Naručioca. Ovom uslugom, osoblje Naručioca dobija telefonske odgovore na pitanja svojih Korisnika koje

sami ne mogu da riješe. Pitanja se proslijeđuju korisničkoj podršci Ponuđača (Help desk) putem telefona, elektronske ili obične pošte. Po sadržaju, rješavaju se pitanja tipična za podršku Korisnicima, ali po složenosti zahtjevnija, kao što su: problemi sa povezivanjem, nove verzije Informacionog rješenja i posebno platne funkcionalnosti Informacionog rješenja.

5. ISPORUKA, CIJENA I PLAĆANJE

Član 4.

- 1) Naručilac se obavezuje da Ponuđaču plati iznos naknade za korišćenje licence za Hal E-Bank u skladu sa važećim cjenovnikom Ponuđača.
- 2) Iznos naknade za korišćenje licence u cjenovniku za verziju Hal E-Bank/Personal određen je za jednu godinu korišćenja u skladu sa važećim cjenovnikom. Naručilac se obavezuje da naknadu za korišćenje licence za korišćenje Hal E-Bank/Personal plati unaprijed, u jednokratnom iznosu jednom godišnje za cijelu kalendarsku godinu. Ako Naručilac počne da koristi Hal E-Bank/Personal tokom kalendarske godine, iznos naknade za korišćenje licence se obračunava srazmjerno broju preostalih mjeseci 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. Cijena obuhvata pored naknade za korišćenje licence za korišćenje Hal E-Bank/Corporate i cijenu 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 rješenja. 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 cijenama utvrđenim u važećem i objavljenom cjenovniku. 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 cjenovniku. Ponuđač ima pravo da zahtijeva naknadu putnih troškova na osnovu posljednjeg važećeg propisa kojim se uređuje visina i naknade troškova u vezi sa radom i drugim primanjima, koji je objavljen u službenom glasniku u Bosni i Hercegovini, 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 cijena, i to najviše jednom godišnje, u svakoj kalendarskoj godini, u skladu sa povećanjem Indeksa potrošačkih cijena (IPC) u Bosni i Hercegovini, koji objavljuje nadležna Agencija za statistiku Bosne i Hercegovine. Svaka nova vrednost IPC-a preuzima se iz zvaničnih mjesečnih izvještaja Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine ili drugog relevantnog državnog organa, odnosno indeksa koji eventualno zameni IPC. Eventualno smanjenje indeksa cijena ne utiče na ugovorenu cijenu.
- 7) Bez obzira na prethodno navedeno, Ponuđač može povećati ugovorne cijene za iznos koji prelazi indeksno povećanje, slijedeći postupak koji se primjenjuje na izmjene ovih opštih uslova.

6. OBAVEZE NARUČIOCA

Član 5.

- 1) Naručilac se obavezuje da će Hal E-Bank koristiti na firmveru i sistemskom softveru koja odgovara bar minimalnim zahtjevima utvrđenim i navedenim u priručnicima i uputstvima za korišćenje Informacionog rješenja 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 prije svakog zahvata (Intervencije) provjeri i obezbijedi 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 uslijed gubitka podataka, koja nastane kao posljedica razlike između stanja prije 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 namjerava da prenese Hal E-Bank na drugu ili drugačiju računarsku platformu, dužan je da Ponuđaču prethodno, a najkasnije šezdeset (60) dana prije datuma planiranog prenosa, dostavi pisano obavještenje o prenosu sa kratkim opisom. Takav prenos se smatra značajnom promjenom Hal E-Bank, zbog koje Ponuđač ima pravo da odustane od ugovora i ponudi Naručiocu zaključenje ugovora za korišćenje drugog Informacionog rješenja. Isto važi i u slučaju izmjena 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 podliježu 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 6.

- 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, izmjene, izvedene verzije ili kopije Hal E-Bank. Ponuđač zadržava pravo da pored opisanih funkcionalnosti doda nove i ukloni postojeće u zavisnosti od razvoja mjera informacione bezbjednosti 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 posjeduje, njime upravlja i isti kontroliše. Naručivanjem u skladu s ovim opštim uslovima, Naručilac takođe stiče pravo na korišćenje dokumentacije protokola za razmjenu 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.nexus-safe.com/contracts>. Naručilac je dužan da se prije instalacije ili početka korišćenja pojedinih komponenti, koje su date u podlicencu, upozna sa uslovima davanja licence.
- 3) Naručilac može da napravi jednu kopiju Informacionog rješenja u mašinski čitljivom obliku samo u bezbjednosne svrhe. Ova rezervna kopija takođe mora da sadrži sve informacije o pravima intelektualne svojine kao što je sadržano u originalu Hal E-Bank.
- 4) Nosilac prava u vezi sa Hal E-Bank i svim patentima, robnim markama, dizajnerskim rješenjima, 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 mjeri u kojoj to dozvoljavaju važeći propisi i ovi opšti uslovi, Naručilac ne smije 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 djela proizvoda d) mijenjati, modifikovati ili poboljšavati proizvod e) uključivati, kombinovati ili povezivati proizvod s drugim proizvodima f) omogućavati pristup trećim stranama, osim ugovornim pružiocima 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 smije 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 obavijesti Ponuđača o eventualnom ostvarivanju ovih prava.
- 6) Hal E-Bank sadrži povjerljiva vlasnička rješenja koja je razvio ili licencirao Ponuđač ili treće lice. Naručilac je dužan da čuva povjerljivost Informacionog rješenja sa najmanje istim stepenom pažnje za zaštitu sopstvenih povjerljivih vlasničkih rješenja, ali uvijek najmanje sa pažnjom dobrog privrednika. Naručilac neće da uklanja niti da mijenja bilo kakve oznake koje ukazuju na to da su rješenja vlasnička, povjerljiva ili zaštićena pravima intelektualne svojine, a kojima je označen Hal E-Bank.
- 7) Ponuđač ima pravo da po sopstvenoj procjeni provjeri da li Naručilac postupa u skladu sa odredbama ovih uslova licence i da u vezi s tim zahtijeva 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 obavještenja na elektronsku adresu Ponuđača. Opoziv dozvole proizvodi pravno dejstvo i stupa na snagu od trenutka prijema obavještenja korisnika.
- 9) Ponuđač osigurava punu funkcionalnost, sigurnosna ažuriranja i podršku isključivo za posljednje dvije (2) zvanično objavljene verzije softverskog rješenja Hal E-Bank. Ponuđač zadržava pravo da iz tehničkih, sigurnosnih ili poslovnih razloga prestane osiguravati rad i podršku za starije verzije aplikacije.
- 10) Naručilac je dužan da na poziv Ponuđača i u roku koji odredi Ponuđač nadogradi softversko rješenje na podržanu verziju. U slučaju da Naručilac ne izvrši nadogradnju, Ponuđač ne garantuje ispravno funkcioniranje rješenja i ima pravo onemogućiti pristup ili rad nepodržane verzije softvera.

8. GARANCIJA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

Član 7.

- 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 rješenja niti njegovo funkcionisanje bez grešaka. Sve prijavljene greške Ponuđač će obraditi i rješavati u skladu s odredbama svojih internih pravila koja su na snazi u trenutku prijavljivanja greške.

- 2) Ponuđač će besplatno zamijeniti neispravne medije putem kojih se distribuiraju Informaciona rješenja, ili nepotpunu korisničku dokumentaciju, pod uslovom da Naručilac obavijesti 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 otkloni 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 uslijed podnošenja takvih zahtjeva 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) mjeseca prije dana nastanka štetnog događaja. Odredbe o ograničenju i/ili isključenju odgovornosti se ne primjenjuju u slučaju kada je šteta nastala uslijed krajnje nepažnje ili namjernog postupanja Ponuđača.
- 7) Ponuđač ne odgovara Naručiocu za bilo kakvu štetu nastalu uslijed grešaka ili kvarova u radu hardvera, softvera trećih ponuđača, kao ni za štetu nastalu uslijed gubitka podataka kod Naručioca ili kao rezultat modifikacija ili prilagođavanja proizvoda od strane Klijenta, promjena 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 obezbijede tačne i ažurirane informacije, kao i da čuvaju i održavaju bezbjednost 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 posljedica neovlašćenog korišćenja korisničkog naloga, ukoliko je do toga došlo uslijed nemara ili nepažnje Korisnika.
- 9) Naručilac je odgovoran za ažurnost podataka o svojim zaposlenima i dužan je da onemogući korišćenje Hal E-Bank od strane Korisnika po prestanku radnog odnosa ili drugim statusnim promjenama, ili da odmah obavijesti Ponuđača o tim promjenama. Ponuđač ne preuzima odgovornost za greške ili probleme koji nastanu zbog neažurnosti podataka ili nepravilnog upravljanja Korisnicima od strane Naručioca.
- 10) Podržanim informacionim okruženjem smatra se isključivo okruženje u kojem se koristi standardna IBM Db2 baza podataka iz stava 3. člana 2. ovih opštih uvjeta. Na odstupanja od podržanog okruženja garancije i SLA-ovi se ne primjenjuju, osim ako nije izričito drugačije dogovoreno u pisanom obliku.

9. VIŠA SILA

Član 8.

- 1) Nijedna ugovorna strana ne snosi odgovornost za štetu nastalu uslijed kašnjenja i/ili grešaka u ispunjavanju svojih obaveza, ako je takvo kašnjenje i/ili greška posljedica i rezultat okolnosti na koje nijedna od strana nije mogla uticati, niti ih je mogla predvidjeti, uključujući, ali ne ograničavajući se na sljedeće slučajeve: ograničenja i mjere 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) Ugovorna strana koja zbog nastupanja više sile djelimično 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 obavijesti drugu stranu o nastupanju više sile, njenom očekivanom trajanju i mogućim posljedicama više sile, kao i da dostavi dokaze o njenom nastanku, ako se ne radi o opštepoznatom događaju.

10. POSLOVNA TAJNA

Član 9.

- 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: „**Povjerljive informacije**”). Ugovorne strane se obavezuju da će čuvati Povjerljive informacije sa najmanje istim stepenom pažnje kao za zaštitu sopstvenih informacija, odnosno najmanje sa pažnjom dobrog privrednika. Nijedna ugovorna strana ne smije bez pisane saglasnosti druge ugovorne strane otkriti Povjerljive 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. Ugovorne strane su dužne da čuvaju poslovnu tajnu vremenski neograničeno.
- 2) Svaka od ugovornih strana se obavezuje da će osigurati da njihova ovlašćena lica, zaposleni i ugovorni saradnici koji će imati pristup Povjerljivim informacijama, Povjerljive informacije čuvaju u skladu sa odredbama ovog člana.
- 3) Ugovorne strane se obavezuju da će aktivno štititi Povjerljive informacije, prava intelektualne svojine, znanja i vještine svake od ugovornih strana u skladu sa važećim propisima i kao poslovnu tajnu.

11. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Član 10.

- 1) Ugovorne strane zasnivaju ugovorni odnos prema ovim opštim uslovima na neodređeno vreme.
- 2) Ponuđač ima pravo da otkáže ugovorni odnos po ovim opštim uslovima uz otkazni rok od 30 dana, i to na način što će obavještenje o otkazu poslati Naručiocu preporučenom poštom ili preporučenom elektronskom dostavom.
- 3) 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 prije nego što protekne jedna kalendarska godina od zaključenja ugovora.
- 4) 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 povrata već primljenih uplata.
- 5) U slučaju zloupotrebe usluga, kašnjenja u plaćanju dogovorenih cijena, neusklađene ili rizične BYO-DB, kršenja bezbjednosnih 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 povrata već primljenih uplata.
- 6) 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 11.

- 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 sprovode ili se njihovo sprovođenje ne zahteva, takvo izostavljanje zahtjeva ne tumači se kao prestanak važenja odgovarajućih odredaba i ne utiče na važenje ovih opštih uslova ili ugovornog odnosa, bilo djelimično ili u cijelosti, niti na prestanak prava bilo koje ugovorne strane na osnovu ovih opštih uslova.
- 3) Naručilac ne smije 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 obavještanja ili saglasnosti Naručioca.
- 4) Za rješavanje sporova u vezi sa ovim opštim uslovima nadležan je sud u Sarajevu. Na prava i obaveze ugovornih strana primenjuje se pravo Bosne i Hercegovine.
- 5) Ovi opšti uslovi ili pripadajući cjenovnik mogu se povremeno ažurirati ili izmijeniti. O svim značajnim izmjenama koje mijenjaju ugovorne obaveze jedne od ugovornih strana, blagovremeno ćemo vas obavijestiti elektronskim putem, najmanje 30 dana prije stupanja na snagu promjene, i zatražiti vašu saglasnost za primjenu izmijenjenih opštih uslova. Značajne izmene uključuju, ali se ne ograničavaju na promjenu cijene usluga koja nije isključivo povećanje na osnovu člana 5.6 ovih opštih uslova, dodatne obaveze za Naručioca, promjene otkaznih rokova ili značajne promjene funkcionalnosti. Ako Naručilac ne pristane na promjenu, ima mogućnost da odustane od korišćenja Hal E-Bank usluge s danom stupanja na snagu promjene, pod uslovom da obavijesti Ponuđača o svom odustajanju najkasnije dan prije dana stupanja na snagu promjene. Smatra se da je Naručilac pristao na promjenu opštih uslova i prihvatio je ako do dana stupanja na snagu promjene ne obavijesti Ponuđača o svom odustajanju od ugovora o korišćenju Hal E-Bank usluge.
- 6) U slučaju da su izmjene opštih uslova posljedica nove zakonske regulative ili sudske odluke, takve izmjene će biti uvedene u najkraćem mogućem roku kako bi se obezbijedila usklađenost sa zakonodavstvom ili sudskom odlukom. U takvim slučajevima možda neće biti moguće unaprijed dostaviti obavještenje. Takođe, u slučaju manje značajnih izmena, Ponuđač će obavijestiti Naručioca o promjeni bez odlaganja, ali ne nužno unaprijed. Manje značajne izmjene uključuju, ali se ne ograničavaju na: ispravku očiglednih grešaka ili povećanje cijene u skladu s članom 5/6 ovih opštih uslova. U slučaju manje značajnih promjena opštih uslova, Naručilac nema pravo odustati od ugovora na način koji nije opisan u članu 11/3 ovih opštih uslova.
- 7) Obavještenja, zahtjevi, poruke i druga komunikacija između ugovornih strana smatraju se uredno dostavljenim kada je Korisnik otvorio iskaćuće obavještenje 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 primjenjuju počev od 1. 7 .2026. godine.

Sarajevo 23. 6. 2026

Amela Muftić
Direktorica Halcom d.o.o. Sarajevo

Gregor Pelhan
Izvršni direktor Halcom d.d.