

OPŠTI USLOVI U VEZI SA INFORMACIONIM RJEŠENJIMA I INFORMACIONIM USLUGAMA

1 UVODNE ODREDBE

(1) U opštim uslovima Halcom d.o.o. Sarajevo u vezi sa informacionim rješenjima i informacionim uslugama (u daljem tekstu: opšti uslovi) definisana su prava i obaveze izvođača odnosno isporučioća Halcom d.o.o. (u daljem tekstu: ponuđač) i kupca ili naručioća (u daljem tekstu: naručilac) u vezi sa informacionim rješenjima za elektronsko bankarstvo kao i sa informacionim uslugama instaliranja, održavanja i podrške ovim rješenjima.

(2) U pogledu zaštite podataka i ostalih aspekata obezbjeđivanja usklađenosti sa važećim zakonodavstvom na snazi su Opšti uslovi o obezbjeđivanju usklađenosti u pogledu informacionih rješenja i informacionih usluga kojima je zajedno sa ovim opštim uslovima utvrđen ugovorni odnos između ponuđača i naručioća.

(3) Zaštita podataka pojedinaca uređena je Pravilima o zaštiti podataka koji su objavljeni na web stranici ponuđača.

(4) Opšti uslovi imaju značaj ugovora i u cjelini obavezuju ugovorne strane. Za zaključenje ugovornog odnosa koji je u cjelini regulisan ovim opštim uslovima, između naručioća i ponuđača nije potrebno zaključivanje posebnog pismenog ugovora, već ugovorni odnos nastaje na osnovu pismene potvrde ponude ili porudžbine od strane naručioća, instaliranja informacionog rješenja ili realizacije druge informacione usluge za naručioća od strane ponuđača po porudžbini naručioća.

(5) Ako je s obzirom na način komunikacije moguće, ponuđač naručioću dostavlja opšte uslove u elektronskom obliku. Opšti uslovi na raspolaganju su takođe i na web stranici ponuđača i u sjedištu ponuđača.

2 INFORMACIONO RJEŠENJE

(1) Informaciono rješenje sastoji se od rješenja za elektronsko bankarstvo sa funkcionalnošću za povezivanje s poslovnom bankom i opcionih usluga koordinacije, stručnog savjetovanja i podrške za realizaciju povezivanja između informacionog rješenja i finansijsko-računovodstvene obrade kod naručioća (u daljem tekstu pozadinska obrada kod naručioća).

(2) Uslov za korištenje informacionog rješenja jeste zaključenje ugovor između naručioća i poslovne banke ili druge kreditne institucije ili ponuđača koji vodi tekući račun naručioća i omogućava puteve prenosa informacionog rješenja ponuđača za korištenje elektronskog bankarstva.

(3) Maksimalni broj uključenih transakcijskih odnosno tekućih računa ograničen je na 150 računa po pojedinačnoj instalaciji odnosno licenci po ovim opštim uslovima.

3 INFORMACIONE USLUGE

(1) Informacione usluge po ovim opštim uslovima obuhvataju sljedeće usluge:

- a. osnovno održavanje;
- b. dopunsko održavanje;
- c. razvoj novih funkcionalnosti informacionih rješenja ponuđača;
- d. podrška korisnicima (Help desk);
- e. podrška drugog nivoa;
- f. nadzor funkcionisanja ključnih dijelova informacionog rješenja;
- g. usluge kod naručioca.

(2) Ponuđač usluge osnovnog održavanja, podrške korisnicima i podrške drugog nivoa realizuje radnim danom između 8.00 i 16.00 sati po lokalnom vremenu sjedišta ponuđača (CET) (u daljem tekstu: redovno radno vrijeme).

(3) Osnovno održavanje postojećih informacionih rješenja ponuđača uključuje sljedeće usluge: otklanjanje ustanovljenih grešaka koje predstavljaju razliku između stvarnog funkcionisanja informacionih rješenja ponuđača i adekvatnog opisa njihovog korištenja, elektronsku razmjenu poruka o greškama, obavještenja o otklanjanju grešaka i verzijama informacionih rješenja, prisutnost osoblja ponuđača kod naručioca, ukoliko i kada ponuđač procijeni da je takva prisutnost neophodna, periodične sastanke ponuđača sa naručiocem radi pregleda realizacije usluga održavanja i evidentiranje prijedloga za unapređenje informacionih rješenja, telefonsko savjetovanje, vođenje programske biblioteke (arhiv programa i adekvatne dokumentacije) i upravljanje izmjenama u skladu s unutrašnjim pravilima ponuđača. Usluge osnovnog održavanja važe za tada važeću verziju kao i za prethodnu verziju informacionog rješenja, a svaka starija verzija biće predmet održavanja još najviše onoliko vremena koliko to utvrdi ponuđač.

(4) U okviru osnovnog održavanja ponuđač naručiocu obezbjeđuje ispravke informacionih rješenja. Nove generacije i nove verzije informacionih rješenja nisu predmet osnovnog održavanja. Pri tome ispravka znači da verzija informacionog rješenja sadrži ispravku grešaka, a takođe može da sadrži i manja unapređenja performansi i manja unapređenja funkcionalnosti. Nove funkcionalnosti obično nisu uključene. Nova verzija znači novu funkcionalnost koja je obično posljedica potrebe za novom funkcionalnošću prije izdavanja nove generacije informacionog rješenja. Nova generacija je nova verzija informacionog rješenja koja sadrži suštinski novu funkcionalnost informacionog rješenja.

(5) Osnovno održavanje ponuđač vrši u skladu sa svojim utvrđenim procedurama. Naručilac je dužan da ponuđača obavijesti o svim greškama putem obrasca ponuđača za prijavljivanje grešaka odnosno na drugi način, o čemu ponuđač prethodno obavijesti naručioca. Obavještenje treba da sadrži sljedeće podatke:

- a. opis greške, očekivano ponašanje i opis konfiguracije kao i mjera izvršenih za reprodukovanje greške ako je to moguće;
- b. informaciono rješenje, broj verzije i korišteni operativni sistem;
- c. naziv ili firmu naručioca, odgovorno kontaktno lice, poštansku adresu, adresu elektronske pošte i broj telefona naručioca;
- d. klasifikaciju greške.

(6) Za utvrđivanje prioriteta među pojedinačnim greškama primjenjuje se dole navedena klasifikacija, a pri tome je moguće da se koristi jedan od sljedećih nivoa:

- a. Fatalna: greška ima hitan stepen prioriteta, ako su njene posljedice sljedeće: informaciono rješenje ne funkcioniše; ili je riječ o gubitku ključne funkcionalnosti u normalnim uslovima ili o ozbiljnom bezbjednosnom riziku;

- b. Kritična: greška ima srednji stepen prioriteta, ako su posljedice iste sljedeće: smanjena funkcionalnost koja utiče na ukupan sistem, ili smanjenje kapaciteta sistema ili rijetki prekidi raspoloživosti sistema;
- c. Nekritična: prijava greške ima nizak stepen prioriteta ako su posljedice iste sljedeće: beznačajan uticaj greške na funkcionalnost informacionog rješenja ili ako je riječ o pitanju, komentaru ili prijedlogu za unapređenje informacionog rješenja ponuđača.

(7) Ponuđač će na obavještenje naručioca o greškama koje sadrži takođe i klasifikaciju greške (fatalna, kritična ili nekritična) odmah, a najkasnije u roku od trideset (30) minuta nakon prijema obavještenja pristupiti otklanjanju grešaka, ako je obavješten u skladu sa odredbama ovih opštih uslova.

(8) Ponuđač se obavezuje da će grešku otkloniti u najkraćem mogućem vremenu, i to:

- a. fatalne greške ponuđač će da otkloni najkasnije u roku od četiri (4) sata od prijavljivanja greške; ako u ovom roku greška neće moći da se otkloni, ponuđač u okviru istog roka treba da obezbijedi odgovarajuće zaobilazno rješenje koje će naručiocu omogućiti efikasno i bezbjedno korištenje informacionog rješenja, a grešku definitivno otkloniti u roku od sedam (7) dana;
- b. kritične greške ponuđač će da otkloni najkasnije u roku od tri (3) radna dana od dana prijavljivanja greške. Ako u ovom roku greška neće moći da se otkloni, ponuđač će u okviru istog roka da obezbijedi odgovarajuće efikasno i bezbjedno zaobilazno rješenje koje će naručiocu smanjiti ograničenja korištenja informacionog rješenja;
- c. prijavljivanje nekritične greške ponuđač će da razmatra za sljedeću verziju informacionog rješenja.

(9) U slučaju prijavljivanja fatalnih i kritičnih grešaka naručilac je dužan da s ponuđačem aktivno i kontinuirano saraduje; u suprotnom slučaju se smatra da greška nije fatalna ili kritična.

(10) Preuzimanje i testiranje ispravljenih grešaka strane će da vrše potpisivanjem zapisnika o preuzimanju ili na drugi dogovoreni način kojim će se utvrditi:

- a. da je ponuđač naručioca upoznao sa izmjenama, posebno u slučaju kada ispravak mijenja funkcionisanje modula ili ukupnog informacionog rješenja;
- b. da je test ispravljenog modula obavljen u testnoj sredini;
- c. da se rezultati testa slažu sa deklaranim rezultatom ponuđača, što znači da ispravljeni modul može da se uključi u produkciju;
- d. da je u slučaju izmjene u funkcionisanju modula izmjena zavedena u dokumentaciju.

(11) Naručilac je dužan da ispravljene module instalira i testira po uputstvima ponuđača.

(12) U skladu sa ovim opštim uslovima u osnovno održavanje ne spada sljedeće:

- a. otklanjanje grešaka koje se pojave kao posljedica izmena ili internog prilagođavanja informacionih rješenja ponuđača od strane naručioca, ako to nije u skladu sa uputstvima ponuđača;
- b. otklanjanje grešaka koje se pojave kao posljedica takvog korištenja informacionih rješenja ponuđača koje je drugačije od onog korištenja koje je opisano u korisničkoj dokumentaciji, ili kao posljedica nemara naručioca, njegovog osoblja ili treće strane ili kao posljedica drugih okolnosti na koje ponuđač nema uticaj;
- c. izmjene i dopune informacionih rješenja ponuđača zbog izmjena i dopuna važećih propisa;
- d. izmjene i dopune informacionih rješenja ponuđača zbog izmena sistemske programske opreme i mašinske opreme kod naručioca sa kojom su povezana informaciona rješenja ponuđača.

(13) U dopunsko održavanje postojećih informacionih rješenja ponuđača uključene su sljedeće usluge:

- a. dopunjavanje informacionih rješenja dodatnim funkcionalnostima na zahtjev naručioca (kao na primer: dodatni izvodi, dodatni upiti, dopune funkcionalnosti zbog zakonskih izmjena, isl.);
- b. obezbjeđivanje raspoloživosti (stand-by) ponuđača van redovnog radnog vremena;
- c. vršenje usluga osnovnog održavanja van redovnog radnog vremena;

- d. obezbjeđivanje prisutnosti osoblja ponuđača na lokaciji naručioca na njegov zahtjev ili van redovnog radnog vremena.

(14) Razvoj novih sklopova informacionih rješenja znači da ponuđač po dogovoru s naručiocem učestvuje u pripremi inicijalnih dokumenata i smjernica na osnovu kojih će da realizuje razvoj novih sklopova informacionih rješenja i naručiocu obezbijedi adekvatne izvore za razvoj istih.

(15) Usluga podrške korisnicima (Help desk) koja je namijenjena kadrovima naručioca uključuje telefonske ili pismene odgovore na pitanja primljena telefonom, elektronski ili klasičnom poštom koja se odnose na: rad s informacionim rješenjem ponuđača, instalaciju informacionog rješenja; probleme komunikacija podataka, nove verzije informacionog rješenja i posebne platne funkcionalnosti informacionog rješenja.

(16) Usluga podrške drugog nivoa namijenjena je kadrovima naručioca u podršci korisnicima. Ovom uslugom kadrovi naručioca dobijaju telefonske odgovore na pitanja njihovih korisnika koje sami ne mogu da riješe. Pitanja se podršci ponuđača korisnicima (Help desk) dostavljaju preko telefona, elektronske ili klasične pošte. Po sadržaju rješavaju se pitanja tipična za podršku korisnicima, a po složenosti kompleksnija pitanja.

(17) Usluga funkcionisanja ključnih dijelova informacionih rješenja namijenjena je naručiocu informacionog rješenja i uključuje:

- a. automatski nadzor povezivosti ključnih dijelova informacionih rješenja na deinirane minutne intervale radnim danom između 6.00 i 22.00 sata;
- b. obavještavanje odgovornih lica naručioca o utvrđenim greškama između 8.30 i 16.30 sati radnim danom;
- c. otklanjanje grešaka na daljinu, kada je to moguće, i obavještavanje odgovornih lica naručioca;
- d. redovno preventivno provjeravanje stanja funkcionisanja servera sa aspekta systemske programske opreme, mašinske opreme i komunikacija (raspoloživost kapaciteta diskova, funkcionisanje puteva komunikacija, funkcionisanje sistemskih domena itd.);
- e. preventivne preglede sistema i preventivno nivelisanje sistema na daljinu kao i obavještavanje o zahvatima odgovornih lica naručioca.

(18) Usluge strankama mogu da obuhvataju podešavanje parametara računarske i komunikacione opreme na računarima na kojima će da funkcionise informaciono rješenje ponuđača, instalaciju čitača pametnih kartica, instalaciju informacionog rješenja ponuđača kao i uvođenje u rad sa informacionim rješenjem.

4 ISPORUKA, CIJENA I NAPLATA

(1) Naručilac se obavezuje da će ponuđaču da plati ijcenu u skladu sa pismenom ponudom koju je pripremio ponuđač i potvrdio naručilac, ili sa važećim cjenovnikom ponuđača ako između naručioca i ponuđača nije posebno dogovorena cijena ili ako je dogovorena cijena po važećem cjenovniku.

(2) Naručilac se obavezuje da će ponuđaču izmiriti sve troškove nastale sa dodatnim uslugama koje nisu predmet pismene ponude. Takve usluge ponuđač će da vrši na osnovu pismenog zahtjeva naručioca i iste će naplatiti u skladu sa svojim važećim cjenovnikom.

(3) Za sve usluge koje kadrovi ponuđača izvrše van mjesta sjedišta ponuđača, ponuđač će dodatno da naplati još i putne troškove u skladu sa važećim cjenovnikom.

(4) Naručilac je dužan da račun ponuđača plati u roku od 15 dana od dana prijema na tekući račun ponuđača naveden na računu. U slučaju kašnjenja ponuđač je naručiocu dužan da plati i zakonski utvrđene zatezne kamate bez posebne opomene.

(5) Preuzimanje predmeta porudžbine vrši se zapisnikom o preuzimanju koji potpisuje naručilac. Ukoliko naručilac potvrdu o preuzimanju ne potpiše u roku od 14 dana od dana isporuke, odnosno u istom roku pismeno ne upozori na nedostatke proizvoda smatra se da je proizvod preuzet i da ponuđač ispostavlja račun. Realizacija informacionih usluga evidentira se kod ponuđača (evidencija zahjeteva za podršku, audio snimci, snimci ekrana) i na osnovu ove evidencije naplaćuje bez posebnog zapisnika.

5 OBAVEZE NARUČIOCA

(1) Naručilac se obavezuje da će informaciona rješenja koristiti na mašinskoj i sistemskoj programskoj opremi koja odgovara bar minimalnim zahtjevima utvrđenim u adekvatnim opisima informacionog rješenja.

(2) Naručilac je odgovoran za nabavku opreme i nosioca zapisa za izradu bezbjednostnih kopija podataka, redovno bezbjednosno kopiranje podataka iz zbirki podataka i adekvatno čuvanje nosioca zapisa. Naručilac je dužan da pre svakog zahvata provjeri i obezbedi ažurnost bezbednosne kopije podataka. Ponuđač ni u kom slučaju i ni pod kojim uslovom nije odgovoran za bilo kakvu štetu zbog gubitka podataka koji nastane kao posljedica razlike između stanja prije zahvata i raspoložive bezbjednosne kopije.

(3) Naručilac će prilikom potpisivanja ugovora o održavanju da odredi odgovornu kontakt osobu (i po potrebi zamjenika iste) sa dobrim poznavanjem funkcionisanja informacionih rješenja ponuđača i pristupom dokumentaciji koju ponuđač obezbjeđuje za svoja informaciona rješenja. Kontaktna osoba će po potrebi biti prisutna prilikom vršenja usluga održavanja. Naručilac je dužan da o svakoj izmjeni u vezi sa kontaktnom osobom i eventualnim zamjenikom obavijesti ponuđača najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od dana nastanka izmjene.

(4) U slučaju potrebe koju ponuđač pismeno ili usmeno utemelji, naručilac je zbog naručenog zahvata ili otklanjanja grešaka osoblju ponuđača dužan da omogućiti pristup opremi i zbirci podataka na kojima se odvija informaciono rješenje. Ponuđač je pri tome dužan da poštuje interne propise i uputstva naručioca kojima ga je naručilac prethodno upoznao.

(5) Ako naručilac namjerava da informaciona rješenja ponuđača prenese na drugu ili drugačiju računarsku sredinu, ponuđaču prethodno, a najkasnije u roku od šezdeset (60) dana od dana namjeravanog prenosa, mora da dostavi pismeno obavještenje o prenosu s kratkim opisom. Ako takav prenos za posledicu ima povećane troškove održavanja, ponuđač ima pravo da zahtijeva odgovarajuću dodatnu naplatu odnosno ima pravo na izmjene odredaba u vezi sa održavanjem. Isto važi i u slučaju izmjena ili nadgradnji mašinske i sistemske programske opreme koje su izvršene po porudžbinama naručioca, a čija su posljedica povećani troškovi održavanja.

(6) Naručilac je saglasan da Halcom ima pravo na godišnje povećanje cijena, prema ugovoru koji je sklopio na temelju ovih Opštih uslova, svakog 15. februara tekuće godine u trajanju od godinu dana a u visini zvanično objavljenog indeksa rasta potrošačkih cijena Agencije za statistiku Bosne i Hercegovine.

6 PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

(1) Ponuđač kao davalac licence naručiocu kao sticaocu licence dodjeljuje neprenosivo, neisključivo i vremenski neograničeno pravo da koristi informaciono rješenje ponuđača, uključujući svu time povezanu dokumentaciju i bilo kakvu modernizaciju, ispravljeno izdanje, prevod, prilagođavanje, izmjenu, realizaciju ili kopiju prethodno navedenog (sve obuhvaćeno izrazom: informaciono rješenje), u skladu sa ovim opštim uslovima.

(2) Naručilac ima pravo da informaciono rješenje instalira i koristi na pojedinačnom informacionom sistemu koji ima prilikom instaliranja u opravdanom posjedu, njime upravlja i isti kontroliše. Kupovinom po ovim opštim uslovima

naručilac takođe stiče i pravo na korištenje dokumentacije protokola za razmjenu dokumenata sa pozadinskom obradom kod naručioca.

(3) Naručilac može da napravi jednu kopiju informacionog rješenja u mašinsko čitljivoj formi samo u bezbjednosne svrhe. Ova bezbjednosna kopija treba da sadrži takođe i sve informacije u vezi sa pravima intelektualne svojine, kao što su sadržana u originalu informacionog rješenja.

(4) Imalac prava u vezi sa informacionim rješenjem i svim patentima, autorskim pravima, robnim markama, dizajnerskim rješenjima, poslovnom tajnom i pravima svojine u pogledu informacionog rješenja ili u vezi sa informacionim rješenjem jeste i ostaje isključivo ponuđač, bez obzira na to da li su konkretno priznata ili potvrđena u skladu sa važećim propisima zemlje u kojoj je instalirano informaciono rješenje. Naručilac se obavezuje da neće vršiti nijednu radnju kojom bi takva prava bila ugrožena. Po ovim opštim uslovima naručilac ne stiče bilo kakvo pravo u vezi sa informacionim rješenjem, osim prava na korištenje koja su navedena u ovim opštim uslovima.

(5) U okviru ovih uslova ova licenca ne uključuje nikakva prava na davanje podlicence, originalnog koda ili njegovog korištenja. Osim u obimu kao što je dozvoljeno u važećim propisima i ovim opštim uslovima, naručilac ne smije da vrši dekompilaciju, reprodukciju, da povratno projektuje, razgrađuje, mijenja, daje u zakup ili lizing, pozajmljuje, distribuira, stvara izvedene poslove iz informacionog rješenja ili informaciono rješenje prenosi preko mreže ili isto omogućava kao uslugu u oblaku. Ako se važećim propisima naručiocu dodeljuju bilo kakva dodatna prava u pogledu informacionog rješenja, o eventualnom vršenju ovih prava ponuđač odmah treba da se obavijesti.

(6) Informaciono rješenje sadrži povjerljiva rješenja svojine koje je ponuđač razvio ili licencirao. Naručilac će da štiti povjerljivost informacionog rješenja bar sa istim stepenom brižnosti kao što istu primjenjuje u zaštiti sopstvenih poverljivih rješenja svojine, a uvijek najmanje sa razumnim stepenom profesionalne brige. Naručilac neće da ukloni ili da izmijeni ni bilo koju oznaku da je reč o vlasničkim ili povjerljivim ili pravima intelektualne svojine zaštićenim rješenjima kojima je obilježeno informaciono rješenje.

(7) Ponuđač ima pravo da po sopstvenoj procjeni provjeri da li naručilac postupa u skladu s odredbama ovih uslova licence kao i da u vezi s ovim od naručioca zahtijeva potrebne podatke odnosno dokaze.

(8) Ova licenca automatski prestaje u slučaju kada naručilac povredi bilo koju odredbu ili uslove iste. U slučaju prestanka licence sva prava dodijeljena naručiocu, uključujući pravo na korištenje informacionog rješenja, prestaju sa momentalnim efektom. Naručilac ne smije da ustupi, delegira ili na bilo koji drugi način prenosi ovu licencu ili bilo koje od njenih prava bez prethodne pismene saglasnosti ponuđača. Svako ustupanje, delegiranje ili prenos kojim se povređuje navedena odredba smatra se ništavim. Odmah nakon prestanka licence naručilac treba da ukloni i vrati informaciono rješenje kao i uništi sve eventualne kopije.

7 GARANCIJA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

(1) Ponuđač naručiocu garantuje da će informaciono rješenje funkcionisati u skladu sa dokumentacijom ako će biti korišteno u skladu sa važećim uputstvima i u detaljno navedenoj radnoj sredini, pri čemu ponuđač ne garantuje za neprekidno funkcionisanje informacionog rješenja odnosno za njegovo funkcionisanje bez grešaka. Ponuđač će bilo koje greške razmatrati u skladu sa odredbama Opštih poslovnih uslova za održavanje informacionih rješenja ponuđača koja su instalirana kod strana, a koji su na snazi u periodu prijavljivanja greške.

(2) Ponuđač garantuje da su mediji na kojima se vrši distribucija informacionog rješenja i korisnička dokumentacija bez grešaka u materijalima i u izradi. Ponuđač će besplatno da zamijeni pokvarene medije ili nedovoljnu dokumentaciju pod uslovom da je neispravan ili nedovoljan predmet vraćen u roku od 90 dana od dana isporuke.

(3) Ponuđač se obavezuje da će usluge održavanja realizovati u skladu sa odredbama ovih opštih uslova i pažljivo i po pravilima struke kao i da će svoju organizaciju i pripremljenost održavati adekvatno osposobljenim osobljem.

(4) Ponuđač će da otkloni svaku grešku koja bi mogla da se pojavi u funkcionisanju instaliranog informacionog rješenja u periodu trajanja ugovora o održavanju, a koju bi naručilac ispravno prijavio. Ponuđač ne garantuje za eventualne greške korištenih medija i/ili programske opreme drugih proizvođača na koje nema uticaj, ali će u otklanjanju ovakve greške aktivno učestvovati.

(5) Ponuđač naručiocu obezbjeđuje da u realizaciji usluga održavanja nije povrijedio i neće da povrijedi autorska i ostala srodna prava ili ostala prava intelektualne svojine trećih lica i obavezuje da će naručioca štiti od svih prava trećih lica po osnovu povreda navedenih prava. Ponuđač se obavezuje da naručiocu nadoknadi eventualnu štetu koju bi naručilac zbog ostvarivanja ovakvih zahtjeva mogao da pretrpi.

(6) Ponuđač se naručiocu obavezuje da će izmiriti svu neposrednu običnu štetu koja nastane kao posljedica vršenja dogovorenih usluga održavanja. Ponuđač naručiocu ni u kom slučaju ne odgovara za izgublenu dobit, posrednu štetu ili bilo kakvu drugu štetu.

(7) Odštetna odgovornost ponuđača, bez obzira na osnov odgovornosti za štetu, po visini je ograničena na iznos koji je naručilac platio u periodu od tri (3) mjeseca pre dana nastanka štetnog događaja. Odredbe o ograničavanju i/ili isključivanju odgovornosti ne važe u slučaju da je nastala šteta posljedica teškog nemara ili namjernog postupka ponuđača.

(8) Ponuđač naručiocu ne odgovara za eventualnu štetu koja bi nastala zbog grešaka ili kvarova u funkcionisanju mašinske i licencirane programske opreme kao ni za štetu koja nastane kao posljedica gubitka podataka kod naručioca.

8 VIŠA SILA

(1) Nijedna od strana nije odgovorna za štetu zbog kašnjenja i/ili grešaka u ispunjavanju svojih obaveza ako je takvo kašnjenje i/ili greška nastala zbog okolnosti na koje nijedna od strana nije mogla da utiče, uključujući prije svega ali ne isključivo, sljedeće slučajeve: ograničenja i mjere regionalnih organa, ratovi, nemiri, generalni štrajkovi i ostale socijalne revolucije, zemljotresi, poplave, požari i ostale prirodne nepogode i katastrofe, kao i ostali događaji koji su van uticaja ugovornih strana.

(2) Strana koja zbog nastupanja više sile djelimično ili u cjelini ne može da ispunjava svoje obaveze, odmah, a najkasnije u roku od dva (2) dana od dana kada je saznala za višu silu, u pismenoj formi treba da obavijesti drugu stranu o nastupanju više sile, predviđenom trajanju i eventualnim posljedicama više sile i ako nije riječ o opšte poznatom događaju, istoj dostavi dokaze o nastanku više sile.

9 POSLOVNA TAJNA

(1) Ugovorne strane su dužne da kao poslovnu tajnu štite svu dokumentaciju i podatke koji nisu opšte poznati i kojima će se upoznati u ispunjavanju obaveza po ovim uslovima i po ugovoru o održavanju (u daljem tekstu: povjerljivi podaci). Strane se obavezuju da će povjerljive podatke štiti najmanje takvim stepenom brižnosti kao što isti primjenjuju u zaštiti sopstvenih podataka. Strane ni u kom slučaju bez pismene saglasnosti druge strane povjerljive podatke ne smiju da otkrivaju trećim neovlaštenim licima ni da iste koriste u sopstvene svrhe. Poslovnu tajnu strane treba da štite neograničeno vrijeme.

(2) Svaka od strana se obavezuje da će se postarati da njena ovlaštena lica, zaposleni i saradnici po ugovoru koji će imati pristup povjerljivim podacima iste štite u skladu sa odredbama ovog poglavlja.

(3) Strane se obavezuju da će aktivno štiti prava intelektualne svojine, znanja i vještine svake od strana, u skladu sa važećim propisima i kao poslovnu tajnu.

10 TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

- (1) Strane zaključuju ugovorne odnose po ovim opštim uslovima na neodređeno vrijeme.
- (2) Svaka od ugovornih strana ima pravo da otkáže pojedinačni ili sve ugovorne odnose po ovim opštim uslovima sa tro (3) mjesečnim otkaznim rokom, i to tako da obavještenje o otkazu drugoj strani dostavi preporučeno.
- (3) Bez obzira na odredbu iz prethodnog stava bilo koja ugovorna strana pojedinačni ugovorni odnos po ovim opštim uslovima može da otkáže s momentalnim efektom u slučaju kada druga strana povredi suštinske odredbe ovih opštih uslova i s povredom ne prestaje, odnosno ne otkloni posljedice povrede u roku od trideset (30) dana od dana kada je primila pismeno obavještenje o nastaloj povredi.

11 ZAVRŠNE ODREDBE

- (1) Ako bilo koja od odredbi opštih uslova jeste ili postane nevažeća, to ne utiče na ostale odredbe. Nevažeća odredba se zamjenjuje važećom koja što više treba da odgovara svrsi koja se nevažećom odredbom željela postići.
- (2) Ako odredbe ovih opštih uslova nisu sprovedene ili ako se sprovođenje odredaba ne zahtijeva, takvo izostavljanje zahtijeva ne tumači se kao prestanak važenja adekvatnih odredaba i ne utiče na važenje ovih opštih uslova odnosno ugovornog odnosa, ni djelimično, ni u cjelini, ili na prestanak prava bilo koje od ugovornih strana na osnovu ovih opštih uslova.
- (3) Za sporove po ovim opštim uslovima nadležan je sud u Sarajevu skladu sa pravom Bosne i Hercegovine.
- (4) Naručilac ima pravo da izmijeni ili dopuni ove opšte uslove, o čemu će izvođača elektronskim putem da obavijesti najmanje u roku od dva mjeseca prije predviđenog početka primjene izmijenjenih opštih uslova. Smatra se da izvođač prihvata prijedlog izmjena opštih uslova ako do dana pre predloženog datuma početka njihove primjene naručilac ne primi njegovo pismeno obaveštenje da prijedlog ne prihvata ili da od ugovornog odnosa odustaje.
- (5) Ovi opšti uslovi važe od 01.05.2022.godine pa nadalje.

Sarajevo, 01.03.2022.godine

Amela Muftić

direktor