

Broj dokumenta: 0-1-0/24

OPŠTI USLOVI PREMIUM PODRŠKE ZA KORISNIKE HAL E-BANK RJEŠENJA

UVODNE ODREDBE

Član 1.

- (1) Ovim Opštim uslovima premium podrške za korisnike Hal E-Bank društva Halcom d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: „**opšti uslovi**“) definišu se prava i obaveze isporučioaca Halcom d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: „**ponuđač**“) i kupca ili naručioca (u daljem tekstu: „**naručilac**“) (ponuđač i naručilac su u daljem tekstu zajednički označeni kao „**strane**“) u vezi sa korištenjem usluga premium podrške za korisnike Hal E-Bank rješenja koje pruža ponuđač.
- (2) Opšti uslovi imaju značaj ugovora i u cjelini obavezuju strane. Za zasnivanje ugovornog odnosa između ponuđača i naručioca nije potrebno zaključivanje posebnog ugovora, već ugovorni odnos nastaje na osnovu pismene potvrde ponude ili porudžbine od strane naručioca.
- (3) Ovi opšti uslovi se odnose isključivo na korisnike usluga Hal E-Bank rješenja.
- (4) Ako je, s obzirom na način komunikacije, moguće, ponuđač naručiocu dostavlja ove opšte uslove u elektronskom obliku. Opšti uslovi su također na raspolaganju i na web stranici te u sjedištu ponuđača.

PREMIUM PODRŠKA

Član 2.

- (1) Premium podrška za korisnike Hal E-Bank rješenja (u daljem tekstu: „**premium podrška**“) uključuje sljedeće:
 - a) povlašten tretman i bržu proceduru kod rješavanja problema sa radom Hal E-Bank rješenja,
 - b) poseban kanal za komunikaciju sa Premium korisnicima, što uključuje e-mail, telefon i kontakt osobu,
 - c) daljinsku (*remote*) podršku prilikom instalacije Personal E-bank rješenja (putem TeamViewer-a),
 - d) daljinsku (*remote*) podršku odnosno obuku za korištenje Hal E-Bank rješenja,
 - e) nadgradnju Personal E-Bank na Corporate E-Bank opcije – 15% popusta za instalaciju i 10% popusta za troškove ukoliko se instalacija radi na licu mjesta (*on site*) u odnosu na standardni primjenjivi cjenovnik koji se odnosi na ovu uslugu,
 - f) prenos Personal E-Bank rješenja sa jednog na drugi računar,
 - g) izdavanje nekvalifikovanog certifikata po ubrzanom proceduri (u kojem slučaju banka dostavlja zahtjev),
 - h) pomoć u slučaju zaključanog PIN-a,
 - i) reizdavanje izgubljenog PIN-a/PUK-a bez naknade,

- j) pomoć kod obnove certifikata preko web stranice,
 - k) izdavanje kvalifikovanog elektronskog potpisa – 15% popusta u odnosu na standardni primjenjivi cjenovnik koji se odnosi na ovu uslugu, te primjena prioritete procedure (potrebna tražena dokumentacija za izdavanje kvalifikovane digitalne potvrde),
 - l) pomoć prilikom korištenja Halcomove kvalifikovane digitalne potvrde kod UIO, PU FBiH te drugih institucija i servisa
- (2) Radi izbjegavanja svake sumnje, premium podrška ne uključuje:
- a) podršku na Windows 7 i 8, te Mac OS, kao ni podršku za tehničke probleme na računarima na mreži,
 - b) slanje PUK-a putem e-maila ili čitanje putem telefona.

ISPORUKA, CIJENA I PLAĆANJE

Član 3.

- (1) Cijena usluge premium podrške, shodno odredbama ovih opštih uslova, iznosi 240,00 KM (bez obračunatog PDV-a) godišnje i odnosi se na pružanje usluga premium podrške za period od godinu dana, računajući od dana prijema uplate navedenog iznosa na račun ponuđača, od kojeg momenta je ponuđač obavezan pružati uslugu premium podrške shodno odredbama ovih opštih uslova.
- (2) Naručilac je dužan da račun ponuđača plati u roku od 15 dana od dana prijema, na račun ponuđača naznačen na računu.
- (3) Ponuđač se obavezuje obezbijediti podršku u vezi pružanja usluga premium podrške u vremenskom periodu od 08:00 do 16:00 sati svaki radni dan, osim u dane vikenda i praznika na koje se ne radi.
- (4) Pozivi odnosno zahtjevi za podršku se rješavaju po redosljedu prijema, a najkasnije u roku od 24 sata od trenutka prijema poziva odnosno zahtjeva za podršku od strane ovlaštenih lica ponuđača.

OSTALA PRAVA I OBAVEZE STRANA

Član 4.

- (1) Naručilac se obavezuje da će obezbijediti minimalne pretpostavke za korištenje Hal E-Bank usluge određene opštim uslovima i posebnim pravilima korištenja navedenog informacionog rješenja, što uključuje korištenje infrastrukture sa Windows OS, i to Windows 10 ili 11.
- (2) Ponuđač se obavezuje da će usluge premium podrške pružati u skladu sa odredbama ovih opštih uslova, primjenjivih zakona i drugih propisa, te pažljivo i u skladu sa pravilima struke.
- (3) Radi izbjegavanja svake sumnje, ponuđač ne odgovara niti je shodno ovim opštim uslovima dužan pružati usluge rješavanja nastalih smetnji u korištenju Hal E-Bank rješenja, a koje su uzrokovane smetnjama ili prekidima koji nastanu na strani trećeg lica (npr. banke), ili se odnose na funkcionalnost infrastrukture naručioca ili trećeg lica (npr. banke).
- (4) U slučaju prenosa Personal E-Bank rješenja sa jednog na drugi računar, naručilac je dužan o namjeri prenosa pisanim putem obavijestiti ponuđača najkasnije 30 dana prije namjeravanog prenosa Personal E-Bank rješenja.

VIŠA SILA

Član 5.

- (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 uticati, uključujući ali se ne ograničavajući na sljedeće slučajeve: ograničenja i mjere regionalnih organa, ratovi, nemiri, generalni štrajkovi i ostale socijalne revolucije, zemljotresi, poplave, požari i ostale prirodne nepogode i katastrofe, epidemije, pandemije, kao i ostali događaju koji su van uticaja strana.
- (2) Strana koja zbog nastupanja više sile djelomično 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 pisanoj formi treba obavijestiti drugu stranu o nastupanju više sile, predviđenom trajanju i eventualnim posljedicama više sile i, ako nije riječ o opštepoznatom događaju, istoj dostavi dokaze o nastanku više sile.

POSLOVNA TAJNA

Član 6.

- (1) Strane su dužne da kao poslovnu tajnu čuvaju svu dokumentaciju i podatke koji nisu opštepoznati i sa kojima će se upoznati u ispunjavanju obaveza shodno ovim opštim uslovima (u daljem tekstu: „**povjerljivi podaci**“). Strane se obavezuju da će povjerljive podatke štititi najmanje takvim stepenom brižnosti kao što isti primjenjuju u zaštiti sopstvenih podataka. Strane ni u kojem slučaju, bez pisane saglasnosti druge strane, povjerljive podatke ne smiju otkrivati trećim neovlaštenim licima niti iste koristiti u sopstvene svrhe. Poslovnu tajnu strane trebaju štititi neograničeno vrijeme.
- (2) Svaka od strana se obavezuje da će se postarati da njena ovlaštena lica, zaposleni i saradnici koji će imati pristup povjerljivim podacima, iste štite u skladu sa odredbama ovog poglavlja opštih uslova.
- (3) Strane se obavezuju da će aktivno štititi prava intelektualne svojine, znanja i vještine svake od strana, u skladu sa važećim propisima i kao poslovnu tajnu.

TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

Član 7.

- (1) Strane zasnivaju ugovorni odnos shodno odredbama ovih opštih uslova na neodređeno vrijeme.
- (2) Svaka od strana ima pravo da raskine ugovorni odnos zasnovan prema ovim opštim uslovima sa otkaznim rokom od 30 dana, računajući od dana prijema pismenog obavještenja o raskidu koje se drugoj strani dostavlja preporučenom poštom.
- (3) Bez obzira na ostale odredbe ovih opštih uslova, svaka strana može raskinuti ugovorni odnos zasnovan prema ovim opštim uslovima sa momentalnim dejstvom i bez obaveze poštivanja otkaznog roka, u slučaju kada druga strana povrijedi materijalno značajne odredbe ovih opštih uslova a povredu ne otkloni u roku od 30 dana od dana kada je primila pismeno obavještenje o nastaloj povredi.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 8.

- (1) Ako bilo koja od odredbi ovih opštih uslova jeste ili postane nevažeća, to ne utiče na ostale odredbe. Nevažeća odredba se zamjenjuje važećom koja mora biti što je moguće bliža svrsi koju je pokušala postići nevažeća odredba.
- (2) Za sporove po ovim opštim uslovima nadležan je sud u Sarajevu, u skladu sa pravom Bosne i Hercegovine.
- (3) Ponuđač ima pravo izmijeniti ili dopuniti ove opšte uslove, o čemu će obavijestiti naručioca elektronskim putem najmanje u roku od jednog (1) mjeseca prije predviđenog početka primjene izmijenjenih ili dopunjenih opštih uslova. Smatra se da naručilac prihvata prijedlog izmjena ili dopuna ovih opštih uslova ako ponuđač, najkasnije dan prije početka primjene izmijenjenih ili dopunjenih opštih uslova, ne primi pisano obavještenje od strane naručioca da prijedlog nije prihvaćen ili da odustaje od ugovornog odnosa shodno ovim opštim uslovima.
- (4) Ovi opšti uslovi stupaju na snagu dana 01.12.2024. od kojeg datuma se i primjenjuju.

Sarajevo, dana 01.12.2024. godine

Amela Muftić

direktor