

## OPŠTI USLOVI U VEZI SA INFORMACIONIM REŠENJIMA I INFORMACIONIM USLUGAMA

### 1 UVODNE ODREDBE

(1) U opštim uslovima društva Halcom a.d. Beograd u vezi sa informacionim rešenjima i informacionim uslugama (u daljem tekstu: opšti uslovi) definisana su prava i obaveze izvođača odnosno isporučioa Halcom a.d. (u daljem tekstu: ponuđač) i kupca ili naručioca (u daljem tekstu: naručilac) u vezi sa informacionim rešenjima za elektronsko bankarstvo kao i sa informacionim uslugama instaliranja, održavanja i podrške ovim rešenjima.

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

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

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

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

### 2 INFORMACIONO REŠENJE

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

(2) Uslov za korišćenje informacionog rešenja jeste zaključenje ugovor između naručioca i poslovne banke ili druge kreditne institucije ili ponuđača koji vodi tekući račun naručioca i omogućava puteve prenosa informacionog rešenja ponuđača za korišćenje 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 sledeće usluge:

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

(2) Ponuđač usluge osnovnog održavanja, podrške korisnicima i podrške drugog nivoa realizuje radnim danom između 8.30 i 16.30 sati po lokalnom vremenu sedišta ponuđača (CET) (u daljem tekstu: redovno radno vreme).

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

(4) U okviru osnovnog održavanja ponuđač naručiocu obezbeđuje ispravke informacionih rešenja. Nove generacije i nove verzije informacionih rešenja nisu predmet osnovnog održavanja. Pri tome ispravka znači da verzija informacionog rešenja 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 posledica potrebe za novom funkcionalnošću pre izdavanja nove generacije informacionog rešenja. Nova generacija je nova verzija informacionog rešenja koja sadrži suštinski novu funkcionalnost informacionog rešenja.

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

- a. opis greške, očekivano ponašanje i opis konfiguracije kao i mera izvršenih za reprodukovanje greške ako je to moguće;
- b. informaciono rešenje, broj verzije i korišćeni 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 primenjuje se dole navedena klasifikacija, a pri tome je moguće da se koristi jedan od sledećih nivoa:

- a. Fatalna: greška ima hitan stepen prioriteta, ako su njene posledice sledeće: informaciono rešenje ne funkcioniše; ili je reč o gubitku ključne funkcionalnosti u normalnim uslovima ili o ozbiljnom bezbednosnom riziku;

- b. Kritična: greška ima srednji stepen prioriteta, ako su posledice iste sledeće: smanjena funkcionalnost koja utiče na ukupan sistem, ili smanjenje kapaciteta sistema ili retki prekidi raspoloživosti sistema;
- c. Nekritična: prijava greške ima nizak stepen prioriteta ako su posledice iste sledeće: beznačajan uticaj greške na funkcionalnost informacionog rešenja ili ako je reč o pitanju, komentaru ili predlogu za unapređenje informacionog rešenja ponuđača.

(7) Ponuđač će na obaveštenje naručioca o greškama koje sadrži takođe i klasifikaciju greške (fatalna, kritična ili nekritična) odmah, a najkasnije u roku od trideset (30) minuta nakon prijema obaveštenja pristupiti otklanjanju grešaka, ako je obavešten 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 obezbedi odgovarajuće zaobilazno rešenje koje će naručiocu omogućiti efikasno i bezbedno korišćenje informacionog rešenja, 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 obezbedi odgovarajuće efikasno i bezbedno zaobilazno rešenje koje će naručiocu smanjiti ograničenja korišćenja informacionog rešenja;
- c. prijavljivanje nekritične greške ponuđač će da razmatra za sledeću verziju informacionog rešenja.

(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 izmenama, posebno u slučaju kada ispravak menja funkcionisanje modula ili ukupnog informacionog rešenja;
- b. da je test ispravljenog modula obavljen u testnoj sredini;
- c. da se rezultati testa slažu sa deklarisanim rezultatom ponuđača, što znači da ispravljeni modul može da se uključi u produkciju;
- d. da je u slučaju izmene u funkcionisanju modula izmena 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 sledeće:

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

(13) U dopunsko održavanje postojećih informacionih rešenja ponuđača uključene su sledeće usluge:

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

- d. obezbeđivanje prisutnosti osoblja ponuđača na lokaciji naručioca na njegov zahtev ili van redovnog radnog vremena.

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

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

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

(17) Usluga funkcionisanja ključnih delova informacionih rešenja namenjena je naručiocu informacionog rešenja i uključuje:

- a. automatski nadzor povezivosti ključnih delova informacionih rešenja na deiniране minutne intervale radnim danom između 6.00 i 22.00 sata;
- b. obaveštavanje 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 obaveštavanje odgovornih lica naručioca;
- d. redovno preventivno proveravanje stanja funkcionisanja servera sa aspekta sistemske 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 obaveštavanje o zahvatima odgovornih lica naručioca.

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

#### 4 ISPORUKA, CENA I NAPLATA

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

(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 zahteva naručioca i iste će naplatiti u skladu sa svojim važećim cenovnikom.

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

(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 docnje 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 zahteva 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 rešenja koristiti na mašinskoj i sistemskoj programskoj opremi koja odgovara bar minimalnim zahtevima utvrđenim u adekvatnim opisima informacionog rešenja.

(2) Naručilac je odgovoran za nabavku opreme i nosioca zapisa za izradu bezbednostnih kopija podataka, redovno bezbednosno kopiranje podataka iz zbirki podataka i adekvatno čuvanje nosioca zapisa. Naručilac je dužan da pre svakog zahvata proveri 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 posledica razlike između stanja pre zahvata i raspoložive bezbednosne kopije.

(3) Naručilac će prilikom potpisivanja ugovora o održavanju da odredi odgovornu kontakt osobu (i po potrebi zamenika iste) sa dobrim poznavanjem funkcionisanja informacionih rešenja ponuđača i pristupom dokumentaciji koju ponuđač obezbeđuje za svoja informaciona rešenja. Kontaktna osoba će po potrebi biti prisutno prilikom vršenja usluga održavanja. Naručilac je dužan da o svakoj izmeni u vezi sa kontaktnom osobom i eventualnim zamenikom obavesti ponuđača najkasnije u roku od pet (5) radnih dana od dana nastanka izmene.

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

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

## 6 PRAVA INTELEKTUALNE SVOJINE

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

(2) Naručilac ima pravo da informaciono rešenje instalira i koristi na pojedinačnom informacionom sistemu koji ima prilikom instaliranja u opravdanom posedu, njime upravlja i isti kontroliše. Kupovinom po ovim opštim uslovima naručilac takođe stiče i pravo na korišćenje dokumentacije protokola za razmenu dokumenata sa pozadinskom obradom kod naručioca.



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

(4) Imalac prava u vezi sa informacionim rešenjem i svim patentima, autorskim pravima, robnim markama, dizajnerskim rešenjima, poslovnom tajnom i pravima svojine u pogledu informacionog rešenja ili u vezi sa informacionim rešenjem 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 rešenje. 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 rešenjem, osim prava na korišćenje 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 korišćenja. Osim u obimu kao što je dozvoljeno u važećim propisima i ovim opštim uslovima, naručilac ne sme da vrši dekompilaciju, reprodukciju, da povratno projektuje, razgrađuje, menja, daje u zakup ili lizing, pozajmljuje, distribuira, stvara izvedene poslove iz informacionog rešenja ili informaciono rešenje prenosi preko mreže ili isto omogućava kao uslugu u oblaku. Ako se važećim propisima naručiocu dodeljuju bilo kakva dodatna prava u pogledu informacionog rešenja, o eventualnom vršenju ovih prava ponuđač odmah treba da se obavesti.

(6) Informaciono rešenje sadrži poverljiva rešenja svojine koje je ponuđač razvio ili licencirao. Naručilac će da štiti poverljivost informacionog rešenja bar sa istim stepenom brižnosti kao što istu primenjuje u zaštiti sopstvenih poverljivih rešenja svojine, a uvek najmanje sa razumnim stepenom profesionalne brige. Naručilac neće da ukloni ili da izmeni ni bilo koju oznaku da je reč o vlasničkim ili poverljivim ili pravima intelektualne svojine zaštićenim rešenjima kojima je obeleženo informaciono rešenje.

(7) Ponuđač ima pravo da po sopstvenoj proceni proveriti da li naručilac postupa u skladu s odredbama ovih uslova licence kao i da u vezi s ovim od naručioca zahteva 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 dodeljena naručiocu, uključujući pravo na korišćenje informacionog rešenja, prestaju sa momentalnim efektom. Naručilac ne sme 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 rešenje kao i uništi sve eventualne kopije.

## 7 GARANCIJA I ODGOVORNOST ZA ŠTETU

(1) Ponuđač naručiocu garantuje da će informaciono rešenje funkcionisati u skladu sa dokumentacijom ako će biti korišćeno u skladu sa važećim uputstvima i u detaljno navedenoj radnoj sredini, pri čemu ponuđač ne garantuje za neprekidno funkcionisanje informacionog rešenja odnosno za njegovo funkcionisanje bez grešaka. Ponuđač će bilo koje greške razmatrati u skladu sa odredbama Opštih poslovnih uslova za održavanje informacionih rešenja 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 rešenja i korisnička dokumentacija bez grešaka u materijalima i u izradi. Ponuđač će besplatno da zameni 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 rešenja u periodu trajanja ugovora o održavanju, a koju bi naručilac ispravno prijavio. Ponuđač ne garantuje za eventualne

greške korišćenih medija i/ili programske opreme drugih proizvođača na koje nema uticaj, ali će u otklanjanju ovakve greške aktivno učestvovati.

(5) Ponuđač naručiocu obezbeđuje da u realizaciji usluga održavanja nije povredio i neće da povredi 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 zahteva mogao da pretrpi.

(6) Ponuđač se naručiocu obavezuje da će izmiriti svu neposrednu običnu štetu koja nastane kao posledica vršenja dogovorenih usluga održavanja. Ponuđač naručiocu ni u kom slučaju ne odgovara za izgubljenu 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) meseca pre dana nastanka štetnog događaja. Odredbe o ograničavanju i/ili isključivanju odgovornosti ne važe u slučaju da je nastala šteta posledica teškog nemara ili namernog 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 posledica gubitka podataka kod naručioca.

## 8 VIŠA SILA

(1) Nijedna od strana nije odgovorna za štetu zbog docnji i/ili grešaka u ispunjavanju svojih obaveza ako je takva docnja i/ili greška nastala zbog okolnosti na koje nijedna od strana nije mogla da utiče, uključujući pre svega ali ne isključivo, sledeće slučajeve: ograničenja i mere 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 delimično ili u celini 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 obavesti drugu stranu o nastupanju više sile, predviđenom trajanju i eventualnim posledicama više sile i ako nije reč 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: poverljivi podaci). Strane se obavezuju da će poverljive podatke štiti najmanje takvim stepenom brižnosti kao što isti primenjuju u zaštiti sopstvenih podataka. Strane ni u kom slučaju bez pismene saglasnosti druge strane poverljive podatke ne smeju da otkrivaju trećim neovlašćenim licima ni da iste koriste u sopstvene svrhe. Poslovnu tajnu strane treba da štite neograničeno vreme.

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

(3) Strane se obavezuju da će aktivno štiti prava intelektualne svojine, znanja i veštine 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 vreme.
- (2) Svaka od ugovornih strana ima pravo da otkáže pojedinačni ili sve ugovorne odnose po ovim opštim uslovima sa tro (3) mesečnim otkaznim rokom, i to tako da obaveštenje 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 posledice povrede u roku od trideset (30) dana od dana kada je primila pismeno obaveštenje 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 zamenjuje važećom koja što više treba da odgovara svrsi koja se nevažećom odredbom želela postići.
- (2) Ako odredbe ovih opštih uslova nisu sprovedene ili ako se sprovođenje odredaba ne zahteva, takvo izostavljanje zahteva ne tumači se kao prestanak važenja adekvatnih odredaba i ne utiče na važenje ovih opštih uslova odnosno ugovornog odnosa, ni delimično, ni u celini, 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 Beogradu skladu sa pravom Republike Srbije.
- (4) Naručilac ima pravo da izmeni ili dopuni ove opšte uslove, o čemu će izvođača elektronskim putem da obavesti najmanje u roku od dva meseca pre predviđenog početka primene izmenjenih opštih uslova. Smatra se da izvođač prihvata predlog izmena opštih uslova ako do dana pre predloženog datuma početka njihove primene naručilac ne primi njegovo pismeno obaveštenje da predlog ne prihvata ili da od ugovornog odnosa odustaje.
- (5) Ovi opšti uslovi važe od 21.08.2019.godine pa nadalje.

Beograd, 21.08.2019.godine

Aleksandar Spremić

direktor

