

# **Dodacie a prevádzkové podmienky pre softvérové a hardvérové produkty elektronického bankovníctva Commerzbank AG**

## **I. Softvérová licencia**

### **1) Užívateľské práva / autorské práva**

Po zaplatení dohodnutého licenčného poplatku klient získa právo na bezvýhradné využívanie k softvérovým a hardvérovým produktom elektronického bankovníctva Commerzbank AG (ďalej len "softvérové produkty elektronického bankovníctva") uvedeným v Zmluve o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services v týchto krajinách Európskej únie: Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Rakúsko, Belgicko, Dánsko, Nemecko, Fínsko, Francúzsko, Spojené kráľovstvo, Grécko, Írsko, Taliansko, Luxembursko, Holandsko, Portugalsko, Španielsko a Švédsko.

Povolené používanie zahŕňa úplné alebo čiastočné uloženie licenčných programov na pamäťové médiá, ktoré nie sú závislé na elektrickom prúde, implementáciu programov, spracovanie uložených dát a vytvorenie ďalších kópií programov na pamäťovom médiu pripojenom na elektrický prúd, pokiaľ je to na používanie podľa zmluvy nutné. Ak sa softvérové produkty elektronického bankovníctva používajú v iných krajinách, klient je povinný preveriť kompatibilitu týchto produktov s národnými a medzinárodnými pravidlami.

Klient musí prijať všetky opatrenia potrebné na používanie, predovšetkým získať možno požadované súhlasy a dodržiavať povinnosť vykazovania. Softvérové produkty elektronického bankovníctva nesmú používať v krajinách, ktoré obmedzujú použitie alebo dovoz / vývoz šifrovacej techniky.

Autorské práva k softvérovým produktom elektronického bankovníctva zostávajú príslušným tvorcom. Banka doručí najnovšiu verziu k dátumu uzavretia zmluvy. Softvérové produkty elektronického bankovníctva môžu byť klientovi poskytnuté tiež formou odkazu na stiahnutie z internetu

### **2) Rozsah použitia, zálohovanie dát, sieťová licencia**

Klient môže používať softvérové produkty v súlade so zmluvou iba na jednom systéme pre spracovanie dát (PC / pracovné stanice). Klient je oprávnený vytvoriť kópie programov pre zálohovanie dát. Používanie v sieti s niekoľkými pracovnými stanicami je povolené len, ak je tak výslovne dohodnuté (sieťová licencia). Ak bola dohodnutá sieťová licencia, softvérové produkty elektronického bankovníctva môžu byť použité iba pre taký počet pracovných staníc, aký je uvedený v objednávacom liste.

### **3) Zákaz kopírovania a odovzdávania softvérových produktov elektronického bankovníctva**

Programy nie je povolené kopírovať na účely prenájmu alebo ich predaja alebo z iných dôvodov. Prístup k programom alebo ich použitie tretími stranami, či už v plnom rozsahu alebo čiastočne, nesmie byť pre tieto účely udelený. Programy môžu byť

prevedené predajom, ak sa klient úplne vzdá svojho užívacieho práva, vymaže všetky kópie softvéru zo svojho dátového úložiska a zničí všetky záložné kópie. Klient o tom musí banku informovať a musí tiež špecifikovať, komu programy predal. V prípade predaja musí klient na kupujúceho preniesť povinnosti dohodnuté s bankou.

#### **4) Používanie, revízie, zmeny**

Sprístupnené moduly nesmú byť revidované alebo používané na účely iné ako elektronické bankovníctvo s bankou, s výnimkou prípadov povolených zákonom (§ 69c ff. UrhG - nemecký zákon o autorských právach). Individuálne komponenty sprístupneného modulu môžu byť používané iba spoločne s príslušným hlavným programom. Značky autorského práva pripojené k programom a dokumentáciu, ktoré označujú autorské práva dodávateľov softvéru na rôznych softvérových produktoch elektronického bankovníctva, nesmú byť odstránené ani zmenené.

#### **5) Povinnosti klienta**

Bezprostredne po počiatočnej inštalácii softvéru elektronického bankovníctva je klient povinný zmeniť poskytnuté heslá a ďalšie premenné bezpečnostné opatrenia a zachovávať ich potom v tajnosti. Klient požiada svojich zamestnancov, ktorí softvérové produkty elektronického bankovníctva používajú, aby taktiež dodržiavali podmienky zmluvy.

#### **6) Práva na obchodnú značku tretej strany**

Ak tretie strany uplatňujú práva na obchodnú značku, klient musí bezodkladne informovať banku a nechať výlučne na banke, aby sa proti takýmto nárokom na práva na obchodnú značku bránila. Ak tretia strana vznesie nároky proti samotnému klientovi, súdne konanie sa povedie v koordinácii s bankou.

## **II. Inštalácia poskytovania služieb**

### **1) Požiadavky na hardvér**

Hardvér poskytnutý klientom musí spĺňať požiadavky uvedené v informačnom dokumente "Technické požiadavky na softvérové produkty elektronického bankovníctva Commerzbank AG". Ak existujú rozpory, klient je povinný o takomto rozpore banku informovať ešte pred inštaláciou. Klient musí zabezpečiť, aby bol hardvér pripravený na prevádzku a boli splnené technické podmienky pre prevádzku softvérových produktov elektronického bankovníctva.

## 2) Inštalácia, podmienky pre inštaláciu

Banka nainštaluje software na hardware (pracovní stanice PC). Za tímto účelom môže banka poveriť tretí strany, ktoré budú vystupovať ako subdodavateľé. Klient zajistí, aby byly splněny nutné podmínky pro instalaci, které spadají do jeho oblasti.

Banka nainštaluje softvér na hardvér (pracovné stanice PC). Na tento účel môže banka poveriť tretie strany, ktoré budú vystupovať ako subdodávateľia. Klient zabezpečí, aby boli splnené nevyhnutné podmienky pre inštaláciu, ktoré spadajú do jeho oblasti

## 3) Poskytovanie služieb

Okrem inštalácie softvérových produktov môže banka poskytnúť tiež dodatočné služby požadované pre zachovanie prevádzkovej pripravenosti softvérových produktov elektronického bankovníctva (ďalej len "poskytovanie služieb"). Tieto služby budú klientom objednané samostatne za podmienok uvedených v objednávacom liste.

## 4) Zmeny existujúcich počítačových systémov

Pro účely instalace nebo v souvislosti s poskytováním služeb mohou být vyžadovány změny stávajícího hardwaru nebo softwaru klienta. Banka vysvětlí změny nutné k instalaci před jejich realizací. Pokud klient s těmito změnami souhlasí, ujistí banku, že neexistují žádné zákonné překážky (např. omezení ze strany poskytovatele leasingu), které by bránily změně jiných programů nebo samotného hardwaru, a že proti bance nebudou vzneseny žádné nároky v rámci odpovědnosti v důsledku jakýchkoliv škod, které mohou vzniknout.

Na účely inštalácie alebo v súvislosti s poskytovaním služieb môžu byť vyžadované zmeny existujúceho hardvéru alebo softvéru klienta. Banka vysvetlí zmeny potrebné k inštalácii pred ich realizáciou. Ak klient s týmito zmenami súhlasí, uistí banku, že neexistujú žiadne zákonné prekážky (napr. obmedzenie zo strany poskytovateľa lízingu), ktoré by bránili zmene iných programov alebo samotného hardvéru, a že proti banke nebudú vznesené žiadne nároky v rámci zodpovednosti v dôsledku akýchkoľvek škôd, ktoré môžu vzniknúť.

## 5) Odškodnenie

V prípade nárokov voči banke tretími stranami v dôsledku týchto zmien klient banku za tieto nároky odškodní, ak vedome porušil povinnosť voči banke.

## III. Údržba softvéru

### 1) Rozsah služieb

Pokiaľ bude v objednávacom liste dohodnutá údržba softvéru, banka poskytne ohľadom údržby softvéru nasledujúce služby:

- dodanie aktualizácií, tj. úpravy a vylepšenia softvéru,
- analýzu chýb a nápravu chýb v súlade s článkom 3 a 4,
- službu prostredníctvom telefonickej podpory v súlade s článkom IV.

## **2) Povinnosť klienta viesť dokumentáciu**

Pri poskytovaní informácií a materiálov klientom, z ktorých je možné chyby vysledovať alebo reprodukovať, sa predpokladá analýza a náprava chýb.

## **3) Analýza chýb softvérových produktov elektronického bankovníctva tretej strany**

V prípade softvérových produktov elektronického bankovníctva, ktoré banka podľa objednávacieho listu iba distribuuje ako držiteľ licencie, závisí banka na podpore výrobcu. Výrobca obvykle opraví zistené chyby vydaním aktualizácie alebo dočasnými opravami. Vzhľadom k týmto produktom bude banka informovať výrobcu / poskytovateľa licencie o chybách v programe, ak sú výsledkom samotného softvéru, a uplatní svoj vplyv, aby boli tieto chyby v ďalšej aktualizácii odstránené. Ak je to pre klienta primerane prijateľné, môže byť požiadaný, aby počkal na budúcu aktualizáciu.

## **4) Oprava chýb pre softvérové produkty elektronického bankovníctva banky**

V prípade softvérových produktov, ktoré nie sú produktami tretej strany, banka zdokumentuje chyby, pripraví analýzu a bude sa snažiť nájsť riešenie. Pre tento účel banka podľa svojej voľby zabezpečí možnosti dočasnej opravy chýb, riešenie, ako chyby obísť, alebo opravu chyby prostredníctvom opravného programu (dočasné opravy) alebo novou verziou (aktualizáciou). Dočasné opravy alebo aktualizácie si môže klient tiež stiahnuť z internetových stránok banky prostredníctvom diaľkového prenosu dát.

## **5) Ukončenie povinností údržby starých verzií**

Povinnosť banky poskytovať údržbu starých softvérových verzií skončí najneskôr dvanásť mesiacov po tom, čo banka oznámi, že je k dispozícii nová softvérová verzia. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na práva týkajúce sa chýb, ktoré klient podľa zákona uplatňuje.

## **IV) Klientská podpora**

### **1) Klientská podpora**

V súvislosti s prevádzkou softvérových produktov elektronického bankovníctva banka poskytuje klientovi telefonickú alebo e-mailovú podporu prostredníctvom svojho oddelenia klientskej podpory. Ak počas používania softvérových produktov dôjde k zlyhaniu alebo iným problémom, klient môže smerovať otázky na banku prostredníctvom klientskej podpory počas samostatne stanovených hodín. Klient môže klientsku podporu kontaktovať telefonicky alebo e-mailom na samostatne uvedené čísla / e-mailové adresy.

### **2) Povinnosť preverovania a spolupráce v súvislosti s klientskou podporou**

Ak banka prostredníctvom svojej klientskej podpory navrhuje spôsob nápravy zlyhania alebo iných problémov, klient musí pred realizáciou týchto návrhov preveriť, aký vplyv

môžu príslušné opatrenia mať na ostatné hardvérové a softvérové komponenty. Ak je to potrebné, musí klient kontaktovať výrobcu príslušného hardvéru alebo softvéru.

## **V. Vzdialená správa**

Pokud v súlade se zákonnými nařízenými banka nemusí závady opravovat, nebude odpovědná za opravu chyb, ale pouze za analýzu nahlášené chyby. Než bude provedena analýza prostřednictvím vzdálené správy, musí klient data zálohovat a informovat banku o možných střetech s jinými systémy a uloženými daty.

Pokiaľ je dohodnuté v Zmluve o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services, môže banka po vytvorení priameho komunikačného spojenia s počítačom klienta (napr. prostredníctvom modemu) vykonávať príslušnú analýzu chýb alebo opravu chýb taktiež prostredníctvom vzdialenej správy. V rozsahu vzdialenej správy smie mať technik banky prístup do počítača klienta cez telekomunikačné spojenie, aby mohol vykonať analýzu chýb. Pre tento účel musí klient vo svojej oblasti zabezpečiť pre tento prístup nutné podmienky. Podrobnosti v tomto smere budú dojednané samostatne. Ak v súlade so zákonnými nariadeniami banka nemusí závady opravovať, nebude zodpovedná za opravu chýb, ale len za analýzu nahlásenej chyby. Než bude vykonaná analýza prostredníctvom vzdialenej správy, musí klient dáta zálohovať a informovať banku o možných stretoch s inými systémami a uloženými dátami.

## **VI. Školenie**

Pokud je tak sjednáno ve Smlouvě o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services, banka bude prostřednictvím školení instruovat zaměstnance klienta o používání softwarových produktů v rozsahu, jak je stanoveno v objednacím listě. Podrobnosti týkající se velikosti skupiny, počtu účastníků školení, cestovních výdajů, nákladů a dokumentace ke školení budou dohodnuty v objednacím listě.

Pokiaľ je dohodnuté v Zmluve o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services, banka bude prostredníctvom školení inštruovať zamestnanca klienta o používaní softvérových produktov v rozsahu, ako je stanovené v objednávacom liste. Podrobnosti týkajúce sa veľkosti skupiny, počtu účastníkov školenia, cestovných nákladov, nákladov a dokumentácie ku školeniu budú dohodnuté v objednávacom liste

## **VII. Všeobecné ustanovenia**

### **1) Poplatky**

Poplatky sa riadia platným sadzobníkom banky, pokiaľ nie je dohodnuté inak

## **2) Ustanovenia o vypovedaní týkajúce sa údržby softvéru, klientskej podpory a vzdialenej správy**

Zmluva o údržbe softvéru, klientskej podpore a vzdialenej správe sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobudne platnosť v deň inštalácie, alebo ak banka nevykoná inštaláciu, v deň podpisu zmluvy. Zmluvu je možné vypovedať na konci mesiaca s výpovednou lehotou 6 mesiacov, ale nie pred uplynutím prvého roku zmluvy. Ktorákoľvek strana má právo ukončiť zmluvu z platného dôvodu. Banka je predovšetkým oprávnená vypovedať túto zmluvu bez výpovednej lehoty, ak bude klient v omeškaní s platením poplatkov a toto omeškanie nenapraví ani počas dodatočnej lehoty, ktorú mu banka poskytne. Výpoveď musí byť v písomnej forme.

## **3) Záruka**

Záručná doba v dĺžke dvanástich mesiacov pre softvérové produkty elektronického bankovníctva začne potom, čo banka postúpi dátový nosič alebo, v prípade inštalácie, po prijatí inštalácie. Ak sa objavia závady, klient môže od banky požadovať následné bezplatné plnenie, ak nie je za závalu zodpovedný sám klient. Pokiaľ nebudú oznámené závady bankou opravené v primeranej lehote po doručení oznámenia požadujúceho následné plnenie, môže klient buď požadovať zníženie ceny, alebo môže zmluvu zrušiť. Nárok na odškodnenie v dôsledku neplnenia je vylúčený. V dobe záruky klient nemá právo poveriť tretiu stranu analýzou chyby alebo nápravou na základe zmluvy o údržbe softvéru a účtovať vzniknuté náklady.

## **4) Hardvérové komponenty**

Pokiaľ klient získa od banky aj hardvérové komponenty (napr. Phototan čítačku, čipovú kartu alebo USB token), má právo po dobu jedného roka od dátumu dodania príslušného hardvéru požadovať následné plnenie za závažné poruchy, ktoré môžu byť napravené podľa voľby banky buď následnou opravou, alebo novou dodávkou. Klient môže zmluvu vypovedať, ak nedôjde k následnému plneniu alebo ak bude toto plnenie pre klienta neprijateľné.

## **5) Zodpovednosť banky**

Banka nezodpovedá za škody v dôsledku porušenia zmluvy, ak sama nespôsobila škodu zámerne alebo hrubou nebanlivosťou alebo významnou mierou neporušuje povinnosti tejto zmluvy, na ktoré sa môže klient primerane do určitej miery spoľahnúť (základné povinnosti). Banka nezodpovedá za straty alebo iné škody vrátane následných škôd, ku ktorým došlo konaním alebo naopak nejudnaním zo strany klienta, ktoré nie je v súlade s užívateľskou príručkou. Banka nie je predovšetkým zodpovedná za straty alebo škody, ku ktorým došlo nedodržaním alebo zjednodušením primeraných bezpečnostných opatrení.

Banka zodpovedá iba za škody, ku ktorým došlo v dôsledku zmenených a upravených verzií poskytnutých softvérových produktov, ak banka konala zámerne nedbalo a klient môže dokázať, že škoda by bola tiež spôsobená obdobne, keby bola použitá neupravená základná verzia. Banka bude zodpovedná iba za obnovu zničených údajov, ak spôsobila takéto zničenie zámerne alebo hrubou nebanlivosťou, a len, ak klient dodatočne zabezpečil, že tieto údaje môžu byť za primerané náklady obnovené z materiálu

vedeného v strojovo čitateľnej forme. V každom prípade bude zodpovednosť banky obmedzená na desaťnásobok zmluvne dohodnutého poplatku s maximálnym limitom 100 000 EUR.

## **6) Rôzne**

V záujme riadnej spolupráce si banka vyhradzuje právo vykonať zmeny technickej alebo organizačnej povahy na základe všeobecných, štandardizovaných, technických špecifikácií, bankových špecifikácií a zákonných alebo regulačných ustanovení. Pokiaľ ide o významné technické alebo organizačné zmeny, ktoré presahujú tento rámec a budú mať významný vplyv na práva a povinnosti klienta alebo banky, banka tieto úpravy klientovi aktualizuje najmenej dva mesiace pred navrhovaným dátumom nadobudnutia účinnosti týchto zmien a doplnení. Platí, že klient s návrhom zmien súhlasí, iba ak tento písomne neodmietne pred navrhovaným dátumom účinnosti. Na tento dôsledok ho banka vo svojom návrhu výslovne upozorní. Ak sú klientovi navrhnuté akékoľvek zmeny týchto zmluvných podmienok, dohoda o spolupráci na transakčných službách Commerzbank, ktorej sa táto zmena týka, môže byť okamžite a bezplatne ukončená pred navrhovaným dátumom účinnosti. Na toto právo výpovede ho banka vo svojom návrhu osobitne upozorní.