

Dodací a provozní podmínky pro softwarové a hardwarové produkty elektronického bankovníctví Commerzbank AG

I. Softwarová licence

1) Uživací práva / autorská práva

Po zaplacení sjednaného licenčního poplatku klient získá nevýlučné uživatelské právo k softwarovým a hardwarovým produktům elektronického bankovníctví Commerzbank AG (dále jen „softwarové produkty EB“) uvedeným ve Smlouvě o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services v těchto zemích Evropské unie: Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Rakousko, Belgie, Dánsko, Německo, Finsko, Francie, Spojené království, Řecko, Irsko, Itálie, Lucembursko, Holandsko, Portugalsko, Španělsko a Švédsko.

Povolné používání zahrnuje úplné nebo částečné uložení licenčních programů na paměťová média, která nejsou závislá na elektrickém proudu, používání programů, zpracování uložených dat a vytvoření dalších kopií programů v paměťovém médiu připojeném na elektrický proud, pokud je to k používání podle Smlouvy nutné. Pokud se softwarové produkty EB používají v jiných zemích, pak je klient povinen prověřit kompatibilitu těchto produktů s národními a mezinárodními pravidly.

Klient musí přijmout veškerá opatření nutná k používání, především získat možné požadované souhlasy a dodržovat povinnost vykazování. Softwarové produkty EB nesmí být používány v zemích, které omezují použití nebo dovoz/vývoz šifrovacích technik.

Autorská práva k softwarovým produktům EB zůstávají příslušným tvůrcům. Banka doručí nejnovější verzi k datu uzavření Smlouvy. Softwarové produkty EB mohou být klientovi poskytnuty také formou odkazu na stažení z internetu.

2) Rozsah použití, zálohování dat, síťová licence

Klient může používat softwarové produkty EB v souladu se Smlouvou pouze na jednom systému pro zpracování dat (PC / pracovní stanice). Klient je oprávněn vytvořit kopie programů pro zálohování dat. Používání v síti s několika pracovními stanicemi je povoleno pouze tehdy, pokud je tak výslovně dohodnuto (síťová licence).

Pokud byla sjednána síťová licence, softwarové produkty EB mohou být použity pouze pro takový počet pracovních stanic, jaký je uveden v objednacím listu.

3) Zákaz kopírování a předávání softwarových produktů EB

Programy není povoleno kopírovat za účelem dalšího pronájmu nebo jejich prodeje nebo z jiných důvodů. Přístup k programům nebo jejich použití třetími stranami, ať už v plném rozsahu nebo částečně, nesmí být pro tyto účely udělen. Programy mohou být prodány, pokud se klient zcela vzdá svého uživatelského práva, vymaže veškeré kopie softwaru ze svého datového úložiště a zničí všechny záložní kopie. Klient o tom musí

banku informovat a musí také specifikovat, komu programy prodal. V případě prodeje musí klient na kupujícího přenést povinnosti sjednané s bankou.

4) Používání, revize, změny

Zpřístupněné moduly nesmí být revidovány nebo používány pro účely jiné než elektronické bankovníctví s bankou, s výjimkou případů povolených zákonem (§ 69c ff. UrhG – německý zákon o autorských právech). Individuální komponenty zpřístupněného modulu mohou být používány pouze společně s příslušným hlavním programem. Značky autorského práva připojené k programům a dokumentaci, které označují autorská práva dodavatelů softwaru na různých softwarových produktech EB, nesmí být odstraněny ani změněny.

5) Povinnosti klienta

Bezprostředně po počáteční instalaci softwaru elektronického bankovníctví je klient povinen změnit poskytnutá hesla a další proměnná bezpečnostní opatření a zachovávat je poté v tajnosti. Klient bude požadovat po svých zaměstnancích, kteří softwarové produkty EB používají, aby rovněž dodržovali podmínky Smlouvy.

6) Práva na obchodní značku třetí strany

Pokud třetí strany uplatňují práva na obchodní značku, klient musí neprodleně informovat banku a nechat výlučně na bance, aby se proti takovým nárokům na práva na obchodní značku bránila. Pokud třetí strana vznesse nároky proti samotnému klientovi, soudní řízení se povede v koordinaci s bankou.

II. Instalace/poskytování služeb

1) Požadavky na hardware

Hardware poskytnutý klientem musí splňovat požadavky uvedené v informačním dokumentu „Technické informace. Pokud existují rozpory, klient je povinen o takovém rozporu banku informovat ještě před instalací. Klient musí zajistit, aby byl hardware připraven k provozu a byly splněny technické podmínky pro provoz softwarových produktů EB.

2) Instalace, podmínky pro instalaci

Banka nainstaluje software na hardware (pracovní stanice PC). Za tímto účelem může banka pověřit třetí strany, které budou vystupovat jako subdodavatelé. Klient zajistí, aby byly splněny nutné podmínky pro instalaci, které spadají do jeho oblasti.

3) Poskytování služeb

Kromě instalace softwarových produktů může banka poskytnout také dodatečné služby požadované pro zachování provozní připravenosti softwarových produktů EB (dále jen „**poskytování služeb**“). Tyto služby budou klientem objednány samostatně za podmínek uvedených v objednacím listu.

4) Změny stávajících počítačových systémů

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.

5) Odškodnění

V případě nároků vznesených proti bance třetími stranami v důsledku těchto změn klient banku za tyto nároky odškodní, pokud vědomě porušil povinnost vůči bance.

III. Údržba softwaru

1) Rozsah služeb

Pokud bude v objednacím listu sjednána údržba softwaru, banka poskytne ohledně údržby softwaru následující služby:

- dodání aktualizací, tj. úpravy a vylepšení softwaru,
- analýza chyb a náprava chyb v souladu s článkem 3 a 4,
- služba prostřednictvím telefonické podpory v souladu s článkem IV.

2) Povinnost klienta vést dokumentaci

Při poskytování informací a materiálů klientem, z nichž lze chyby vysledovat anebo reprodukovat, se předpokládá analýza a náprava chyb.

3) Analýza chyb softwarových produktů EB třetí strany

Pokud softwarové produkty dodané bankou obsahují chyby, banka může poskytnout následné plnění podle vlastní volby buď nápravou chyb, nebo dodáním nového softwaru.

V případě softwarových produktů EB, které banka podle objednáčích listů pouze distribuuje jako držitel licence, závisí banka na podpoře výrobce. Výrobce obvykle opraví zjištěné chyby vydáním aktualizace nebo dočasnými opravami. Vzhledem k takovým produktům bude banka informovat výrobce/poskytovatele licence o chybách v programu, pokud jsou výsledkem samotného softwaru, a uplatní svůj vliv, aby byly tyto chyby v další aktualizaci odstraněny.

Pokud je to pro klienta přiměřeně přijatelné, může být požádán, aby počkal na příští aktualizaci.

4) Oprava chyb pro softwarové produkty elektronického bankovníctví banky

V případě softwarových produktů EB, které nejsou produkty třetí strany, banka zdokumentuje chyby, připraví analýzu a bude se snažit najít řešení. Pro tento účel banka podle své volby zajistí možnosti dočasné opravy chyb, řešení, jak chyby obejít, nebo opravu chyby prostřednictvím opravného programu (dočasné opravy) nebo novou verzi (aktualizací). Dočasné opravy nebo aktualizace si může klient také stáhnout z internetových stránek banky prostřednictvím dálkového přenosu dat.

5) Ukončení povinnosti údržby starých verzí

Povinnost banky poskytovat údržbu starých softwarových verzí skončí nejpozději dvanáct měsíců poté, co banka oznámí, že je k dispozici nová softwarová verze. Toto ustanovení se nevztahuje na práva týkající se vad, které klient podle zákona uplatňuje.

IV) Klientská podpora

1) Klientská podpora

V souvislosti s provozem softwarových produktů EB banka poskytuje klientovi telefonickou nebo e-mailovou podporu prostřednictvím svého oddělení klientské podpory. Pokud během používání softwarových produktů EB dojde k selhání nebo jiným problémům, klient může směřovat dotazy na banku prostřednictvím klientské podpory během samostatně stanovených hodin. Klient může klientskou podporu kontaktovat telefonicky nebo e-mailem na samostatně uvedená čísla / e-mailové adresy.

2) Povinnost prověřování a spolupráce v souvislosti s klientskou podporou

Pokud banka prostřednictvím své klientské podpory navrhuje způsob nápravy selhání nebo jiných problémů, klient musí před realizací těchto návrhů prověřit, jaký vliv

mohou příslušná opatření mít na ostatní hardwarové a softwarové komponenty. Pokud je to nutné, musí klient kontaktovat výrobce příslušného hardwaru nebo softwaru.

V. Vzdálená správa

Pokud je tak sjednáno ve Smlouvě o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services, může banka po vytvoření přímého komunikačního spojení s počítačem klienta (např. prostřednictvím modemu) provádět příslušnou analýzu chyb nebo opravu chyb také prostřednictvím vzdálené správy.

V rozsahu vzdálené správy smí mít technik banky přístup do počítače klienta přes telekomunikační spojení, aby mohl provést analýzu chyb. Pro tento účel musí klient ve své oblasti zajistit pro tento přístup nutné podmínky. Podrobnosti v tomto ohledu budou sjednány samostatně.

Pokud v souladu se zákonnými nařízeními 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.

VI. Školení

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.

VII. Obecná ustanovení

1) Poplatky

Poplatky se řídí platným sazebníkem banky, pokud není dohodnuto jinak.

2) **Ustanovení o výpovědi týkající se údržby softwaru, klientské podpory a vzdálené správy**

Smlouva o údržbě softwaru, klientské podpoře a vzdálené správě se uzavírá na dobu neurčitou a vstoupí v platnost v den instalace, nebo pokud banka neprovede instalaci, v den podpisu smlouvy. Smlouvu je možné vypovědět na konci měsíce s výpovědní lhůtou 6 měsíců, ale nikoli před uplynutím prvního roku smlouvy.

Kterákoliv strana má právo ukončit smlouvu z podstatného důvodu. Banka je především oprávněna vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty, pokud bude klient v prodlení s placením poplatků a toto prodlení nenapraví ani během dodatečné lhůty, kterou mu banka poskytne. Výpověď musí být v písemné formě.

3) **Záruka**

Záruční doba v délce dvanácti měsíců pro softwarové produkty EB začne poté, co banka předá datový nosič nebo, v případě instalace, po přijetí instalace. Pokud se objeví závady, klient může od banky požadovat následné bezplatné plnění, pokud není za závadu odpovědný sám klient. Pokud nebudou oznámené závady bankou opraveny v přiměřené lhůtě po doručení oznámení požadujícího následné plnění, může klient buď požadovat snížení ceny, nebo může smlouvu zrušit. Nárok na odškodnění v důsledku neplnění je vyloučen. V době záruky klient nemá právo pověřit třetí strany analýzou chyby nebo nápravou na základě smlouvy o údržbě softwaru a účtovat vzniklé náklady.

4) **Hardwarové komponenty**

Pokud klient od banky získá také hardwarové komponenty (např. photoTAN čtečku, čipovou kartu nebo USB token), má právo po dobu jednoho roku od data dodání příslušného hardwaru požadovat následné plnění za závažné závady, které mohou být napraveny podle volby banky buď následnou opravou, nebo novou dodávkou. Klient může smlouvu vypovědět, pokud nedojde k následnému plnění nebo pokud bude toto plnění pro klienta nepřijatelné.

5) **Odpovědnost banky**

Banka neodpovídá za škodu v důsledku porušení smlouvy, pokud sama nezpůsobila škodu úmyslně nebo hrubou nedbalostí nebo pokud závažným způsobem neporušuje povinnosti této smlouvy, na které se může klient přiměřeně do určité míry spolehnout (základní povinnosti). Banka neodpovídá za ztráty nebo jiné škody včetně následných škod, ke kterým došlo jednáním nebo naopak nejednáním ze strany klienta, které není v souladu s uživatelskou příručkou. Banka není především odpovědná za ztráty nebo škody, ke kterým došlo nedodržením nebo zjednodušením přiměřených bezpečnostních opatření.

Banka odpovídá pouze za škody, ke kterým došlo v důsledku pozměněných a upravených verzí poskytnutých softwarových produktů EB, pokud banka jednala záměrně nedbale a klient může prokázat, že škoda by byla také způsobena obdobně, kdyby byla použita neupravená základní verze. Banka bude odpovědná pouze za

obnovu zničených údajů, pokud způsobila takové zničení záměrně nebo hrubou nedbalostí, a pouze, pokud klient dodatečně zajistil, že tyto údaje mohou být za přiměřené náklady obnoveny z materiálu vedeného ve strojově čitelné formě. V každém případě bude odpovědnost banky omezena na desetinásobek smluvně sjednaného poplatku s maximálním limitem 100 000 EUR.

6) Různé

V zájmu řádné spolupráce si banka tímto vyhrazuje právo provádět změny technické nebo organizační povahy na základě obecné, standardní úpravy v technických standardech, ve specifikacích platných pro bankovníctví a v zákonných nebo regulatorních ustanoveních. Pokud jde o významné technické nebo organizační úpravy, které překročí tento rámec a budou mít významný dopad na práva a povinnosti klienta nebo banky, bude banka o těchto úpravách klienta informovat nejméně dva měsíce před navrhovaným datem, kdy mají úpravy vstoupit v platnost. Platí, že klient návrh změn přijal, jestliže klient před navrhovaným okamžikem účinnosti změny písemně neodmítne. Na tento důsledek jej banka ve svém návrhu zvlášť upozorní. Budou-li klientovi navrženy změny těchto obchodních podmínek, může Smlouvu o spolupráci v oblasti Commerzbank Transaction Services, které se tato změna dotkne, před navrhovaným okamžikem účinnosti změn také okamžitě a bezplatně vypovědět. Na toto právo výpovědi jej banka ve svém návrhu zvlášť upozorní.