

Zákaznická smlouva

č: ZS 931 240172

o poskytování produktů a služeb elektronických systémů

1. Smluvní strany

Objednatel:

Město Varnsdorf
Nám. E. Beneše 470
407 47 Varnsdorf 1

IČO:

00261718

DIČ:

CZ00261718

Fakturační e-mail:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Odpovědný zástupce:

Jan Šimek, starosta města

Zástupce pro technická jednání:

Firma je zapsaná v obchodním rejstříku:

Zhotovitel:

EFG CZ spol. s r.o.
Zelený pruh 1560/99
140 00 Praha 4

IČO:

25649876

DIČ:

CZ25649876

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Odpovědný zástupce:

Zástupce pro obchodní jednání:

Zástupce pro technická jednání:

Firma je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 58052

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je poskytování produktů a služeb elektronických systémů dle podmínek této smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP) a příloh této smlouvy, které tvoří její nedílnou součást. Poskytováním produktů a služeb se rozumí zejména zhotovení díla, prodej zboží, poskytování licencí softwaru, servisní a systémové podpory, servisu a dalších služeb Zhotovitele (dále jen Dílo).
- 2.2. Technická a cenová specifikace Díla a místa plnění bude stanovena na základě jednotlivých oboustranně potvrzených smluv o dílo, cenových nabídek nebo objednávek (dále jen Objednávka), které mohou být uzavírány průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a stávají se její nedílnou součástí. Potvrzení Objednávky bude provedeno písemně nebo elektronicky.

3. Stanovení ceny, fakturace a platby

- 3.1. Ceny mezi smluvními stranami jsou sjednány dohodou nebo na základě aktuálního ceníku a jsou uváděny bez DPH, která bude připočítána v zákonné výši. V případě, že předmět smlouvy obsahuje zhotovení díla nebo služby pro stavební činnost, daň odvede Objednatel, plátce DPH, dle ustanovení § 92/e, Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.2. Provedení činností při zhotovení Díla nad rámec specifikace dle bodu 2.2., zejména nastavení parametrů na základě dat získaných reálným provozem nebo na základě dodatečných požadavků Objednatele, průběžná doškolení uživatelů, odborné konzultace, dozor při náběhu systému a ostatní činnosti mající charakter víceprací, bude uhrazeno na základě Objednávky nebo servisního listu schváleného Objednatelem. Cena bude určena na základě cenové nabídky nebo aktuálního ceníku služeb.
- 3.3. V ceně služeb servisní a systémové podpory nejsou zahrnuty náklady na materiál, opravy zařízení, repase, mimozáruční servisní práce či vícepráce. Tyto budou hrazeny na základě Objednávky nebo servisního listu

schváleného Objednatelem. Cena za tyto práce bude určena dle cenové nabídky nebo aktuálního ceníku servisních služeb.

- 3.4. Změna ceny za zhotovení Díla může být pouze na základě změny zadání nebo na základě jiných, vzájemně dohodnutých podmínek, které nebyly zahrnuty v závazných podkladech, specifikujícím Dílo (např. vícedodávky, vícepráce apod.). Úprava ceny musí být potvrzena oběma stranami.
- 3.5. Fakturace bude provedena na základě zápisu v montážním (stavebním) deníku, předávacího protokolu, servisního, zakázkového nebo dodacího listu.
- 3.6. Fakturace pravidelných plateb bude provedena tak, že první faktura bude vystavena ke dni nabytí platnosti a účinnosti Objednávky dle bodu 2.2. této smlouvy a dále pak v pravidelných intervalech, daných touto Objednávkou. Další Objednávky již nemají vliv na změnu intervalu těchto plateb.
- 3.7. Splatnost faktur je stanovena na **30** dní od data vystavení.
- 3.8. Faktury budou zasílány elektronicky na fakturační e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v této smlouvě. O změně adresy je Objednatel povinen Zhotovitele včas informovat, případně ji změnit prostřednictvím webového portálu na adrese [www.efg.cz](#)

4. Termíny a platnost smlouvy

- 4.1. Termíny pro plnění předmětu smlouvy budou stanoveny v jednotlivých Objednávkách dle bodu 2.2. této smlouvy.
- 4.2. Tato Smlouva nabude platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a doba platnosti se sjednává na dobu **neurčitou**.
- 4.3. Výpovědní lhůta je **3 měsíce**. Výpověď musí být doručena písemně. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.

5. Podmínky zhotovení díla

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje k provedení Díla na vlastní odpovědnost, odborně, v bezvadné kvalitě a v dohodnutých termínech.
- 5.2. Pokud to charakter Díla vyžaduje, je Zhotovitel povinen vést montážní (stavební) deník v písemné nebo elektronické podobě, do kterého bude zapisovat veškeré okolnosti důležité pro plnění Díla.
- 5.3. Zhotovitel zaručuje, že Dílo bude mít parametry uvedené v technické dokumentaci, ve smlouvě a jejich přílohách a nebude mít žádné právní či jiné vady.

6. Podmínky poskytování služeb Servisní a systémové podpory

- 6.1. Zhotovitel se zavazuje na základě této smlouvy a Objednávky dle bodu 2.2. k poskytování servisní a systémové podpory.
- 6.2. Pravidelné služby servisu a podpory bude Zhotovitel provádět v předem dohodnutém termínu nebo na základě výzvy Objednatele.

7. Závazek Zhotovitele

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích týkajících se Objednatele, zachovávat důvěrnost osobních údajů subjektů údajů z postavení správce anebo zpracovatele, s nimiž se seznámí v rámci jednání o spolupráci a v rámci následné vzájemné spolupráce.
- 7.2. Objednatel uděluje Zhotoviteli právo zpracovávat osobní údaje subjektů Objednatele (zaměstnanci či jiné osoby) za účelem plnění předmětu smlouvy. Zpracování může probíhat v místě Objednatele, dálkově vzdáleným síťovým připojením Zhotovitele do datové sítě Objednatele, nebo v místě Zhotovitele. Zhotovitel se zavazuje z postavení správce nebo zpracovatele postupovat při pracování osobních dat v souladu s ustanoveními Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Zhotovitel

bude při zpracování postupovat podle kodexu chování uvedeném aktuálních VOP. Znění VOP je uvedeno na adrese 

- 7.3. Zhotovitel zaručuje, že jeho zaměstnanci či jiné osoby jednající jeho jménem, podílející se plnění předmětu smlouvy a na zpracování osobních údajů, mají zakázáno zpracovávat údaje nad rámec předmětu plnění smlouvy. Zhotovitel dále zaručuje, že osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje se zavázaly k mlčenlivosti nebo podléhají přiměřené statutární povinnosti mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti/utajení trvá i po ukončení zpracování, jímž jsou pověřeny.
- 7.4. Pokud subjekt údajů Objednatele kontaktuje Zhotovitele se žádostí o úpravu, vymazání nebo přístup, odkáže Zhotovitel tento subjekt údajů na Objednatele. Zhotovitel předá žádost subjektu údajů Objednateli bez zbytečného prodlení. Zhotovitel neodpovídá za to, že Objednatel vůbec neodpoví na žádost subjektu údajů nebo neodpoví správně nebo včas.
- 7.5. Zhotovitel je povinen oznámit a konzultovat s Objednatelem veškeré plánované změny, které mohou mít vliv na zhotovení Díla, jeho provoz, či na rozsah poskytovaných služeb a nesmí žádnou tuto změnu uskutečnit bez souhlasu Objednatele.
- 7.6. Zhotovitel se zavazuje provést veškeré práce, výkony a ostatní plnění, která souvisejí s Dílem, v souladu s bezpečnostními, ekologickými a požárními předpisy, ve smyslu příslušných norem a ustanovení.

8. Závazek Objednatele

- 8.1. Objednatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích týkajících se Zhotovitele, zachovávat důvěrnost osobních údajů z postavení správce anebo zpracovatele, s nimiž se seznámí v rámci jednání o spolupráci a v rámci následné vzájemné spolupráce.
- 8.2. Objednatel umožní pracovníkům Zhotovitele vstup do příslušných prostor včetně ploch pro uložení materiálu a poskytne Zhotoviteli pro splnění předmětu smlouvy nutnou součinnost.
- 8.3. Objednatel je povinen se vyjádřit k zápisům v montážním (stavebním) deníku nejpozději do 3 pracovních dnů. Pokud tak neučiní, má se za to, že se skutečnostmi uvedenými v zápise souhlasí.
- 8.4. Objednatel smí s Dílem manipulovat jen v rozsahu určeném Zhotovitelem a dle pokynů k obsluze. Nesmí povolit jakýkoli zásah do Díla jiným subjektem nebo jakoukoli jinou osobou, tedy ani zaměstnancům a ostatním zástupcům Objednatele bez vědomí a spolupráce Zhotovitele.
- 8.5. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat se Zhotovitelem veškeré plánované změny, které mohou mít vliv na zhotovení Díla nebo na jeho provoz a nesmí žádnou tuto změnu uskutečnit bez souhlasu Zhotovitele. Objednatel musí neprodleně uvědomit Zhotovitele o všech okolnostech, které se vymykají běžnému provozu a které by mohly ovlivnit zhotovení Díla.
- 8.6. Objednatel je povinen Dílo řádně převzít a uhradit jeho cenu ve stanovené lhůtě.

9. Záruka a odpovědnost za vady

- 9.1. Zhotovitel poskytuje záruku 24 měsíců na Dílo, kromě spotřebního materiálu, akumulátorů a identifikátorů, kde je záruka 6 měsíců. Na provedené servisní práce, opravy a na dodané díly v rámci těchto oprav je záruka 6 měsíců. Záruka počíná běžet předáním Díla.
- 9.2. Záruka je platná pouze v případě včasné a úplné úhrady ceny Díla Objednatelem dle podmínek stanovených smlouvou, VOP a fakturou vystavenou Zhotovitelem a v případě, že Zhotovitel za Objednatelem neneviduje žádnou jinou pohledávku po splatnosti.
- 9.3. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla, k nimž došlo na základě závady zaviněné vnějším zásahem, úmyslně, vyšší mocí nebo neodborným zásahem obsluhy Objednatele.
- 9.4. Záruka se nevztahuje na chyby v SW zapříčiněné nesprávným uživatelským nastavením, na vlastnosti SW ovlivněné výpočetní technikou Objednatele nebo jinými SW aplikacemi spuštěnými na stejných platformách.
- 9.5. Reklamací vad v záruční době musí Objednatel uplatnit bez zbytečného odkladu písemně u Zhotovitele.

10. Sankce

- 10.1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny Díla nebo jeho části, je Zhotovitel oprávněn požadovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z neuhrazené ceny Díla, maximálně však 10% celkové ceny Díla.
- 10.2. V případě prodlení Zhotovitele s dokončením díla je Objednatel oprávněn požadovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z celkové ceny Díla, maximálně však 10% celkové ceny Díla.
- 10.3. Zhotovitel si vyhrazuje právo pozastavit probíhající práce na dobu, než bude dlužná částka uhrazena. O tuto dobu se prodlužuje termín plnění předmětu smlouvy. Nebude-li faktura uhrazena ani do 30 dnů ode dne její splatnosti, Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v plném rozsahu.
- 10.4. V případě nedodržení lhůty zahájení řešení požadavku na servis nebo podporu dle smluvního ujednání má Objednatel nárok účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý časový interval, kterým je doba garantovaného zahájení řešení, je-li sjednána v Objednávce servisní a systémové podpory.

11. Zákaznický portál eCare

- 11.1. Zhotovitel umožní objednateli na základě této smlouvy přístup na zákaznický portál, který se nachází na internetové adrese [www.efg.cz](#). Přístup je povolen pouze registrovaným uživatelům Objednatele. Úroveň přístupových oprávnění uživatelů nastavuje administrátor Objednatele. Server slouží jako kontaktní místo pro hlášení závad, požadavků na servis a podporu.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Objednatel má právo k jednostrannému odstoupení od smlouvy, zejména jestliže:
- a) Zhotovitel neplní podmínky smlouvy, byl na tuto skutečnost písemně upozorněn a nesjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě,
 - b) Zhotovitel je v insolvenčním řízení, nebo ztratil oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů. O této skutečnosti je povinen neprodleně informovat Objednatele,
 - c) na majetek Zhotovitele byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení insolvenčního řízení.
- 12.2. Zhotovitel má právo k jednostrannému odstoupení od smlouvy, zejména jestliže:
- a) Objednatel je v takovém prodlení s plněním svých povinností vůči Zhotoviteli, že ten nemůže svůj závazek v požadované kvalitě a lhůtě splnit,
 - b) Zhotovitel při provádění předmětu smlouvy zjistí překážky, týkající se místa nebo věci, na níž má být předmět smlouvy proveden, a tyto překážky mu znemožňují předmět smlouvy provést,
 - c) Objednatel způsobil následnou nemožnost plnění předmětu smlouvy,
 - d) Objednatel je v insolvenčním řízení nebo byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení insolvenčního řízení. O této skutečnosti je povinen neprodleně informovat Zhotovitele.

Náhrada škody v případech výše uvedených tímto není dotčena.

- 12.3. Zhotovitel má právo každoročně s účinností vždy od 1. dubna příslušného kalendářního roku zvýšit cenu pravidelné platby v poměru shodném s průměrným úhrnným indexem spotřebitelských cen v České republice, zjištěným Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. Zvýšení ceny musí být písemně odsouhlaseno oběma smluvními stranami nejméně 1 měsíc předem.
- 12.4. Vlastnické právo k Dílu, zejména k věcem určených k provedení Díla dodávaných Zhotovitelem, přechází na Objednatele převzetím Díla. Stejným okamžikem přechází na Objednatele i nebezpečí škody na věci, které jsou předmětem Díla.
- 12.5. Veškeré změny této smlouvy mohou být uplatněny písemným dodatkem, který bude opatřen pořadovým číslem a bude podepsán oběma stranami.
- 12.6. Ustanovení neupravená touto smlouvou se řídí aktuálními VOP Zhotovitele, které jsou k dispozici na adrese [www.efg.cz](#).

- 12.7. Pokud je mezi ustanoveními VOP, smlouvy a Objednávek rozpor, mají přednost podmínky Objednávky před smlouvou a VOP a podmínky smlouvy před VOP.
- 12.8. Aktuální ceník je k dispozici na adrese [PŘÍLOHA](#)
- 12.9. Přílohou této smlouvy je Protokol o předání registračního kódu pro přístup do informačního systému eCare.
- 12.10. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu a VOP pečlivě přečetly, s obsahem souhlasí a tuto skutečnost stvrzují svými podpisy.
- 12.11. Smlouva je vyhotovena ve 2 výtiscích, z nichž 1 obdrží Objednatel a 1 Zhotovitel.
- 12.12. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

Ve Varnsdorfu dne _____ 2024

za objednatele

V Praze dne _____ 2024

za zhotovitele

Jan Šimek
starosta města


jednatel