


Smlouva o zajištění servisní a systémové podpory

UTB – Systémová podpora EKV Aktion 2025


uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“), mezi smluvními stranami, kterými jsou:

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

veřejná vysoká škola zřízená zákonem č. 404/2000 Sb., o zřízení Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně
se sídlem: nám. T. G. Masaryka 5555, 760 01 Zlín
IČO: 70883521
DIČ: CZ70883521
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Zlín
číslo účtu: 27-1925270277/0100
ID datové schránky: ahqj9id
zastoupená: Mgr. Petra Jungová, LL.M., kvestorka
za věcné plnění odpovídá: 
(dále jen „*objednatel*“ či „UTB“)

a

Digilive s.r.o.

se sídlem: V Humnech 1590, 68604 Kunovice
IČO: 27686728
DIČ: CZ27686728
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
číslo účtu: 220431670/0300
zastoupená: Tomášem Horákem, jednatelem společnosti
registrace: 5. května 2006
e-mail: 
ID datové schránky: tb3yypz
kontaktní osoba: Tomáš Horák
vedená u Krajského soudu v Brně, sp.zn. C 52028
(dále jen „*poskytovatel*“)

I. Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele servis a systémovou podporu v intencích dále specifikovaných.
- 2) Předmětem této smlouvy je závazek objednatele za poskytnutý servis a systémovou podporu ve smyslu této smlouvy zaplatit sjednanou cenu, to vše za podmínek níže v této smlouvě sjednaných.

II. Specifikace služby a cena

Pro účely této smlouvy se servisem a systémovou podporou rozumí zajištění roční servisní a systémové podpory EKV systému Aktion (dále společně také jako „služby“), a to na období 17.8.2025 až 17.8.2026. Servisní a Systémovou podporou se rozumí poskytování služby Aktualizace Softwarového produktu a možnost využívání standardní Technické podpory dle „Podmínek servisní a systémové podpory“ s parametry specifikovanými v příloze č.1 této smlouvy. Zajištění služeb bude poskytovatelem zajištěno subdodavately skrze společnost EFG CZ spol. s r.o., IČO 25649876 (dále jako „subdodavatel“), která je výrobcem systému EKV Aktion, kdy podmínky poskytování služeb se řídí podmínkami dle přílohy č. 1 této smlouvy, pro účely této smlouvy se pak pojmy užitými v příloze č. 1 rozumí: Objednatel – Digilive s.r.o., Prodejce – Digilive s.r.o., Uživatel – UTB, Žadatel – pracovník Digilive s.r.o. či UTB, Zákazník – UTB a Digilive. Poskytovatel odpovídá za služby poskytnuté subdodavatelem ve stejné míře, jako by je poskytl sám, nese tak odpovědnost za veškerou škodu subdodavatelem objednateli způsobenou.

Podpora bude poskytnuta v rozsahu:

Servisní a systémová podpora
Garance zahájení řešení zítřka

- 1) Cena je sjednána jako nejvýše přípustná a konečná (vyjma případů, kdy po podpisu této smlouvy dojde ke změně sazeb DPH), přičemž zahrnuje veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro splnění jeho povinností z této smlouvy.

Cena věci celkem:

Celkem bez DPH: **46 445,00 Kč**

(slovy: čtyřicet šest tisíc čtyři sta čtyřicet pět korun českých)

21% DPH: 9 753,45 Kč


Celkem s DPH: **56 198,45 Kč**

(slovy: padesát šest tisíc jedno sto devadesát osm korun českých a čtyřicet pět haléřů)

III. Další podmínky plnění, místo a termín plnění

- 1) **Místem plnění** je: Objekt U13 – Nám. T. G. Masaryka 5555, 76001 Zlín.

IV. Platební podmínky


- 1) Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli cenu za plnění předmětu této smlouvy dle čl. II. této smlouvy na základě daňového dokladu – faktury, přičemž právo fakturovat vzniká poskytovateli dnem podpisu této smlouvy. Daňový doklad bude vystaven poskytovatelem do 14 kalendářních dnů podpisu této smlouvy. E-mailová adresa pro příjem elektronických faktur – 
- 2) **Splatnost faktury je 30 dnů** od jejího vystavení a doručení objednateli. Faktura bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3) Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu ve smyslu § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů, jinak je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli k opravě, a to až do data její splatnosti. V takovém případě běží lhůta splatnosti faktury nově od počátku dnem doručení opravené faktury objednateli. Den uskutečnění zdanitelného plnění nesmí předcházet datu účinnosti smlouvy na základě zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Faktura **musí** dále obsahovat:

- název zakázky: **UTB – servis a systémová podpora EKV Aktion 2025**

- číslo smlouvy
 - číslo dokladu
 - datum vystavení, datum splatnosti, datum uskutečnění zdanitelného plnění,
 - označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
 - konstantní a variabilní symbol,
 - účtovanou částku, DPH, účtovanou částku vč. DPH
 - seznam příloh a přílohy samotné,
 - další náležitosti, pokud je stanoví obecně závazný předpis.
- 4) V případě pochybností se má za to, že faktura byla uhrazena dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele uvedeného na faktuře.
 - 5) Platby budou probíhat výhradně v **Kč** a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
 - 6) Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet dle odst. 2 tohoto článku, na který má být odměna dle této smlouvy poukázána, patří mezi jeho účty používané pro ekonomickou činnost, které jsou oznámeny správci daně a jsou určeny ke zveřejnění způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (zákon o DPH).
 - 7) Poskytovatel dále prohlašuje, že plní řádně své daňové povinnosti vyplývající ze zákona o DPH, zejména povinnosti vztahující se ke správě daně, a že příslušný správce daně nerozhodl o tom, že poskytovatel jako plátcе daně je nespolehlivým plátcem. Pokud by k takovému rozhodnutí správce daně došlo během trvání této Smlouvy, zavazuje se poskytovatel objednatel o této skutečnosti ihned informovat.
 - 8) Strany se dohodly, že objednatel je oprávněn od okamžiku, kdy se jakýmkoliv způsobem dozví, že se poskytovatel stal nespolehlivým plátcem daně nebo že má být platba poukázána na účet nezveřejněný v souladu s ust. § 98 zákona o DPH, uhradit poskytovatelem dosud neuhrazenou odměnu bez DPH a příslušné DPH v zákonné výši zaplatit ve smyslu ust. § 109 a zákona o DPH přímo na bankovní účet správce daně, který je místně příslušný poskytovateli. DPH bude takto uhrazena nejpozději v den, kdy byla odměna bez DPH uhrazena poskytovateli. Strany se dohodly, že uhrazení DPH na účet správce daně poskytovatele a uhrazení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu, resp. její relevantní část podle této smlouvy a poskytovatel nebude v takovém případě uhrazení DPH po objednateli již požadovat.
 - 9) Vznikne-li objednateli jakákoli majetková újma v důsledku nepravdivého prohlášení poskytovatele ohledně bankovního účtu, na který má být platba poukázána, a ohledně plnění daňových povinností podle tohoto článku smlouvy nebo proto, že se poskytovatel stal nespolehlivým plátcem daně a objednatel o této skutečnosti neinformoval, zavazuje se poskytovatel tuto újmu objednateli bezodkladně uhradit.
 - 10) Zároveň je poskytovatel povinen v případě, že poruší povinnost informovat objednatel o skutečnosti, že se stal nespolehlivým plátcem daně, anebo se ukáže nepravdivým jeho prohlášení ohledně bankovního účtu, na který má být platba poukázána, a ohledně plnění daňových povinností podle tohoto článku smlouvy, uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 % sjednané odměny bez DPH dle čl. II. odst. 2 této smlouvy. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, včetně škody přesahující smluvní pokutu.
 - 11) V případě, že objednatel zaplatí DPH vztahující se k ceně za plnění dle této smlouvy duplicitně, to znamená poskytovateli (úhradou sjednané ceny včetně DPH) a zároveň příslušnému správci daně (z důvodů výše uvedených), je poskytovatel povinen objednateli takto duplicitně uhrazenou DPH nebo její část vrátit, a to na základě výzvy objednatele. Objednatel je zároveň oprávněn kdykoliv jednostranně započíst svoji pohledávku na vrácení duplicitně uhrazené DPH nebo její části vůči jakékoliv pohledávce poskytovatele.

- 12) Ustanovení odstavců 7 až 12 tohoto článku smlouvy se použijí pouze v případě, že poskytovatel je anebo se v průběhu trvání této smlouvy stane plátcem DPH.

V. Odpovědnost a záruka

- 1) Poskytovatel odpovídá za vady, které mají služby jím či subdodavatelem podle této smlouvy poskytnuté v době jejich poskytnutí a dále v rámci poskytnuté záruky za vady zjištěné po celou dobu záruční lhůty.
- 2) Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na poskytnuté služby dle této smlouvy.
- 3) Záruční doba běží počínaje ukončením prací na řešení požadavku ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy. Délka záruční doby činí **12 měsíců**. Tato uvedená záruční doba je pro poskytovatele závazná.
- 4) V době záruční lhůty nebudou účtovány služby dle této smlouvy.
- 5) Záruka se nevztahuje na poškození způsobené objednatelem jeho neodborným zásahem nebo nesprávnou obsluhou a dále na škody způsobené zásahem třetí osoby a vyšší mocí.
- 6) Vady budou oznamovány na helpdesk poskytovatele:  Nástup na řešení záručních vad se řídí termíny uvedenými v příloze této smlouvy pro Parametry Servisní a Systémové podpory.
- 7) Za služby poskytnuté v rámci záruky nepřísluší poskytovateli jakákoliv kompenzace souvisejících nákladů.
- 8) Smluvní strany se dále dohodly, že vady, na které se nevztahuje záruka, je poskytovatel povinen na žádost objednatele odstranit, a to v přiměřeném termínu a za svých standardních cenových podmínek.

VI. Sankce

- 1) Při prodlení objednatele s úhradou ceny je objednatel povinen uhradit poskytovateli úroky z prodlení ve výši dle příslušného právního předpisu.
- 2) Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 15 dnů od doručení jejich písemného vyúčtování povinné straně.
- 3) Při prodlení poskytovatele s provedením servisu, poskytnutím podpory či záruční opravy ve lhůtách stanovených touto smlouvou uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč jednorázově a současně za každý i započatý den, o který provedení servisu, poskytnutí podpory či záruční opravy přesáhne lhůtu vymezenou dle přílohy č. 1 této smlouvy uhradí částku ve výši 0,2% z ceny bez DPH dle čl. II této smlouvy.
- 4) Ujednání o smluvních pokutách nemají vliv na náhradu škody, její uplatnění ani vymáhání.

VII. Odstoupení od smlouvy

- 1) Poruší-li jakákoliv strana smlouvu podstatným způsobem, může druhá strana bez zbytečného odkladu od smlouvy odstoupit. Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa; v ostatních případech se má za to, že porušení podstatné není.

- 2) Strana může od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co z chování druhé strany nepochybně vyplývá, že poruší smlouvu podstatným způsobem. Odstoupení musí být učiněno písemně, jeho účinky nastávají dnem doručení druhé smluvní straně. Odstoupení má účinky ex nunc. Poskytovatel je povinen vrátit objednateli poměrnou část ceny v poměru dle počtu měsíců, kdy byly služby dle této smlouvy poskytovány, vůči celkové době trvání smlouvy.

VIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 17.8.2026.
- 2) Poskytovatel prohlašuje, že nenaplnuje znaky varovných signálů RED FLAGS, svým jednáním neporušuje horizontální zásadu „významně nepoškozovat“ a není ve střetu zájmů.
- 3) Poskytovatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění.
- 4) V návaznosti na základní zásady zadávání veřejných zakázek stanovených zákonem o zadávání veřejných zakázek (ZZVZ) mají obě smluvní strany zájem na plnění Smlouvy v souladu se zásadami společensky odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací. Na základě této skutečnosti se proto poskytovatel při plnění veřejné zakázky zavazuje:
 - a. dodržovat aspekty sociálně odpovědného zadávání, tzn. dodržovat veškeré právní předpisy, zejména pak pracovněprávní předpisy, předpisy týkající se oblasti zaměstnanosti, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci platných v zemi svého sídla, a to vůči všem osobám, které se budou na plnění předmětu této smlouvy podílet; plnění těchto povinností je poskytovatel povinen zajistit i u svých případných subdodavatelů;
 - b. dodržovat aspekty environmentálně odpovědného zadávání, tzn. dodržovat veškeré technické normy a ekologické požadavky, minimalizovat dopad na životní prostředí a respektovat udržitelnost např. tím, že přijme veškerá opatření, která lze po něm spravedlivě požadovat, aby chránil životní prostředí a omezil škody způsobené znečištěním, hlukem a jinými jeho činnostmi a zavazuje se zajistit, aby emise, půdní znečištění a odpadní vody z jeho činnosti nepřesáhly hodnoty stanovené příslušnými právními předpisy.
- 5) Objednatel je oprávněn požadovat předložení dokladů či jiných vhodných dokumentů, ze kterých plnění výše uvedených povinností vyplývá a poskytovatel je povinen tyto doklady bez zbytečného odkladu objednateli předložit.
- 6) Poskytovatel se zavazuje, že umožní všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly, z jehož prostředků je plnění dle této smlouvy hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s tímto plněním, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 7) Práva a povinnosti smluvních stran vznikající z této smlouvy a výslovně neupravené jejím zněním se řídí právními předpisy České republiky, a to zejména občanským zákoníkem.
- 8) Tuto smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky, které budou za dodatek smlouvy výslovně označeny a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9) Je-li nebo stane-li se kterékoli ustanovení této smlouvy v jakémkoli směru nezákonným, neplatným či nevykonatelným, zákonnost a vykonatelnost zbývajících ustanovení této smlouvy tím nebude dotčena ani oslabena. Smluvní strany se zavazují, že jakékoli takové nezákonné, neplatné nebo nevykonatelné ustanovení nahradí novým, které bude nezákonné, neplatné či nevykonatelnému ustanovení svým významem co nejbližší.

- 10) Znění této smlouvy zcela odpovídá dřívější ústní dohodě smluvních stran, podle které smluvní strany postupovaly již před podpisem tohoto písemného znění smlouvy, a to od 17.8.2025, přičemž smluvní strany se dohodly, že se tato smlouva považuje za uzavřenou v písemné formě již od nabytí účinnosti uvedené ústní dohody, resp. že se podpisem tohoto písemného znění smlouvy oběma smluvními stranami dodatečně zhojuje nedostatek písemné formy všech právních jednání obsažených v této smlouvě se zpětnou účinností až ke dni nabytí účinnosti uvedené ústní dohody.
- 11) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran. Pokud se strany dohodnou, že bude vyhotovena a podepsána elektronicky, každá smluvní strana připojí v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, svůj kvalifikovaný elektronický podpis. Každá strana bude mít k dispozici elektronickou verzi smlouvy, která bude považována za závaznou.ghigaphg
- 12) Tato smlouva podléhá uveřejnění v centrálním registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění zajistí objednatel.
- 13) Nedílnou součástí této smlouvy je **příloha č. 1** – Podmínky servisní a systémové podpory.

Ve Zlíně dne:

V dne:

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Dokument je podepsán elektronickým podpisem	
Podpisující:	Mgr. Petra Jungová, LL.M.
Organizace:	Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Sériové č. cert.:	24027889
Vydavatel cert.:	PostSignum Qualified CA 4
Datum a čas:	13.11.2025 21:25:18
Důvod:	
Místo:	

.....
Mgr. Petra Jungová, LL.M.
kvestorka

Digitally signed
by Tomáš Horák
Date:
2025.11.13
13:01:45 +01'00'

.....
Tomáš Horák,
jednatel společnosti

Podmínky servisní a systémové podpory

1. Úvodní ustanovení

Tento dokument upravuje všeobecné podmínky poskytování Servisní a Systémové podpory pro Produkty dodávané firmou EFG CZ spol. s r.o. v případech, kdy tyto podmínky neupravuje smlouva nebo jiné smluvní ujednání, uzavřené mezi Zhotovitelem a Objednatelem a definuje rozsah služeb, jejichž cílem je zajistit plynulý a bezproblémový provoz těchto Produktů a eliminovat rizika spojená s rychlým vývojem, především v oblasti informačních technologií.

Služby Servisní a Systémové podpory jsou poskytovány za úhradu na základě příslušných smluv nebo objednávek.

2. Vymezení pojmů

Aktualizace – poskytování verzí pro programové vybavení

Havarijní stav – je taková porucha, kdy Produkt je zcela nebo zčásti mimo provoz, neplní svoji základní funkci a nelze jej uvést ani do částečného nebo náhradního provozu

Implementace – je proces pro nasazení Produktů, přizpůsobení se specifickým potřebám Uživatelé, vytvoření dokumentace a zaškolení uživatelů

Objednatel – má přímý smluvní vztah se Zhotovitelem

Partner – společnost, která je proškolená k instalaci a implementaci Produktů

Požadavek – žádost o Servis nebo Technickou podporu

Prodejce – má smluvní vztah s Uživatelem

Produkt – zařízení a programové vybavení dodávané firmou EFG CZ spol. s r.o.

Pracovní doba – v pracovní dny od 8:00 do 16:00 h

PSSP – podmínky servisní a systémové podpory

Servis – zahrnuje služby dané ceníkem služeb

Servisní podpora – zahrnuje služby podpory v oblasti servisu

Systém – funkční celek, vytvořený z Produktů

Systémová podpora – zahrnuje služby podpory provozu systémů

Technická podpora – je služba pro řešení požadavků prostřednictvím HotLine, HelpDesk, emailu a vzdáleného přístupu

Uživatel – koncový uživatel Produktů

Vada – Produkt neplní funkce uvedené v dokumentaci nebo dodává chybné výsledky

Vzdálený přístup - je služba, při které se pracovník zhotovitele spojí bezpečným připojením na pracovní stanici a/nebo server Uživatelé.

Webový portál - online internetové zákaznické centrum podpory na adrese: www.ecare.cz

Zhotovitel – společnost EFG CZ spol. s r.o.

Žadatel – pracovník pověřený zadáním Požadavku

3. Pravidla a podmínky Servisní a Systémové podpory

3.1. Servisní podpora obsahuje služby související se servisním řešením Požadavku, jako je Garance zahájení řešení, služba Expressservis, Expresoprava, Doprava na revize a prohlídky zdarma a Čas technika na cestě zdarma.

3.2. Systémovou podporou se rozumí provádění pravidelných Revizí, Prohlídek a funkčních zkoušek, poskytování Aktualizace a Technické podpory.

3.3. Zákazník má nárok pro daný Systém na Technickou podporu zdarma, pokud má platnou službu Revize, Prohlídka nebo Aktualizace, anebo když je Systém v záruce.

3.4. V ceně služeb Servisní a Systémové podpory nejsou zahrnuty náklady na materiál, opravy zařízení, repase, servisní práce či vícepráce. Cena za tyto práce bude určena dle cenové nabídky nebo platného ceníku servisních služeb.

3.5. Požadavek musí být konkrétní a musí obsahovat údaje umožňující odpovědět. V případě potřeby musí Objednatel poskytnout součinnost v rozsahu potřebném k vyřešení Požadavku (zajištění přístupu do určených prostor, vzdálené připojení, zaslání potřebných souborů, apod.).

3.6. Předání Požadavku je možné prostřednictvím:

- webového portálu na adrese: www.ecare.cz
- zasláním emailu na helpdesk@efg.cz
- telefonického spojení na čísle: 222 746 303

Přednostní je předání Požadavku prostřednictvím webového portálu. V případě Havarijního stavu mimo Pracovní dobu musí být předání i telefonicky.

3.7. Za čas převzetí Požadavku se považuje okamžik předání, pokud bylo potvrzeno Zhotovitelem, nebo telefonické spojení Žadatele a Zhotovitele.

Předání musí být v Pracovní době Zhotovitele, pro Zákazníky s Garancí řešení Požadavků i mimo Pracovní dobu musí být v době od 6:00 do 22:00 hod., jinak se za čas převzetí Požadavku považuje nejbližší začátek uvedených časových period.

3.8. Doba pro potvrzení převzetí Požadavku je do 4 hodin od předání. V případě, že Zhotovitel nepotvrdí převzetí Požadavku v uvedeném čase, je Žadatel povinen se telefonicky spojit se Zhotovitelem.

3.9. Zhotovitel neručí za Požadavky nepředané z technických důvodů. Pokud se prokáže, že za nepotvrzením převzetí Požadavku není technická závada, platí za čas převzetí okamžik předání. Jinak je tímto okamžikem telefonické spojení Žadatele a Zhotovitele.

3.10. Za účelem diagnostiky Vad nebo Technické podpory umožní Objednatel pracovníkům Zhotovitele Vzdálený přístup do systému podle jeho specifikace. Pokud tento přístup neumožní, je povinen nést všechny náklady s tím spojené, pokud se prováděly jiným dohodnutým způsobem.

3.11. Pokud je k řešení Požadavku nutná účast pracovníků Zhotovitele v místě instalace, tak to lze pouze na

základě smlouvy ne bo objednávky. Zhotovitel nemá povinnost nést tyto náklady.

- 3.12. Za čas zahájení řešení Požadavku se považuje čas, kdy se pracovník Zhotovitele dostavil na místo plnění předmětu smlouvy nebo zahájí kroky k vyřešení Požadavku (vzdálená správa, oprava software apod.).
- 3.13. Za čas odstranění závady se považuje čas předání nebo nahlášení ukončení prací zástupci Objednatele.
- 3.14. Doba řešení Požadavku je závislá na řadě faktorů, z nichž některé nejsou Zhotovitelem ovlivnitelné. Snaha Zhotovitele je požadavky řešit zpravidla v ten samý den, kdy bylo řešení zahájeno.
- 3.15. Zhotovitel neposkytuje na Produkt Servisní a Systémovou podporu Uživatelů, pokud s ním nemá smluvní vztah nebo pokud není stanoveno jinak. Uživatelé je povinen poskytnout podporu Prodejce.
- 3.16. Služby Servisní a Systémové podpory jsou hrazeny na základě vystavených faktur dle podmínek daných smlouvou nebo objednávkou.

4. Parametry Servisní a Systémové podpory

- 4.1. **Garance zahájení řešení** - je to doba, kdy nebo do kdy bude zahájeno řešení Požadavku od jeho převzetí. Služba je standardně poskytována v těchto variantách:

DNES – zahájení řešení v den převzetí Požadavku při splnění podmínky, že tak bylo učiněno do 12:00 hodin, jinak je řešení zahájeno další den (Garance i mimo Pracovní dobu)

ZÍTRA – zahájení řešení další pracovní den od převzetí Požadavku

TÝDEN – zahájení řešení do 7 dnů od převzetí Požadavku

X/5 – zahájení řešení v pracovní dny do X hodin od převzetí Požadavku (Garance i mimo Pracovní dobu)

X/7 – zahájení řešení do X hodin od převzetí Požadavku (Garance i mimo Pracovní dobu)

Zahájení řešení požadavku může oprávněný zástupce Objednatele u méně závažných závad (které vysloveně nebrání provozu či užívání zařízení) dohodnout s pracovníkem Zhotovitele i v jiném termínu.

- 4.2. **Expressservis** – v případě Havarijního stavu jsou kroky k odstranění závady zahájeny do 6 hodin od převzetí Požadavku
- 4.3. **Expresoprava** – odstranění závady nebo uvedení zařízení do náhradního provozu do 7 dnů od zahájení řešení Požadavku, a to formou výměny dílu nebo zapůjčením ekvivalentního. Pro Havarijní stav je termín uvedení do provozu 48 hodin. Expresoprava se použije v případě, kdy by oprava zařízení trvala déle, než jsou uvedené termíny.
- 4.4. **Revize** – jedná se o elektrickou revizi zařízení, jejíž četnost provádění se určí na základě příslušných norem a požadavků Objednatele
- 4.5. **Prohlídka** – jedná se o prohlídku a funkční zkoušku zařízení, jejíž četnost provádění se určí na základě doporučení Zhotovitele a požadavků Objednatele
- 4.6. **Aktualizace** – je poskytnutí aktualizované nebo nové verze programového vybavení

prostřednictvím webového portálu, nebo jiným dohodnutým způsobem. Tato služba nezahnuje instalaci programového vybavení.

Verze software především obsahují:

- legislativní změny
- průběžně aktualizované a rozšiřované standardní funkce
- rozšířenou funkcionalitu obecného charakteru dle plánu vývoje
- úpravy v důsledku změn v informačních technologiích
- opravy odstraňující konkrétní vady

Aktualizace je povinnou součástí programového vybavení po celou dobu jeho užívání. Objednává se na dobu neurčitou společně s licencí software. Platnost Aktualizace je od data aktivace licence (vystavení daňového dokladu). V případě neuhrazení poplatku bude pozastavena do doby úhrady.

Při obnově služby Aktualizace, kdy nebyla platná více než 12 měsíců, bude k ceně služby připočítán poplatek za přechod programového vybavení na aktuální verzi dle platného ceníku a nová platnost služby bude od data vystavení daňového dokladu.

Službu lze ukončit na základě žádosti Objednatele ke konci období, na které je služba uhrzena.

Zhotovitel se zbavuje odpovědnosti za funkčnost programového vybavení, jakož i za jeho správnou kompatibilitu s platnými obecně závaznými právními předpisy v případě, že Objednatel službu Aktualizace vypoví nebo nesplní dohodnuté platební podmínky.

- 4.7. **Technická podpora zdarma** - je poskytována zdarma dle bodu 3.3. těchto podmínek a je určena pro řešení standardních Požadavků, které se týkají běžného provozu a užívání Produktů nebo Systémů (dále jen Produkt).

Patří sem především:

- konzultační služby, které se týkají rutinní práce s Produktem
- pomoc při změnách a nastaveních Produktu
- pomoc s metodikou práce
- pomoc při řešení problémů s funkčností, instalací a konfigurací Produktu

Služba není určena pro:

- implementaci Produktu
- školení osob
- tvorbu analýz, řešení struktury a architektury systému a integraci s ostatním software a zařízeními
- optimalizaci a ladění výkonu
- konfiguraci PC uživatelů, serverů a síťového prostředí
- servisní a programátorské práce

Zhotovitel nemá povinnost poskytovat Technickou podporu zdarma v případě, že:

- Vada byla odstraněna vydáním nové verze Programového vybavení, kterou Uživatel nenainstaloval
- Žadatel nemá základní znalosti práce s Produktem
- Žadatel nemá odpovídající školení a certifikaci
- byl proveden neoprávněný zásah do Produktu, nebo byly použity nesprávné parametry či nastavení produktu
- chyby v obsluze nebo při použití Produktu byly v rozporu s dokumentací

Služba je poskytována v Pracovní době v místě Zhotovitele prostřednictvím:

- webového portálu (HelpDesk)
- zaslání emailu
- telefonického spojení (služba HotLine)
- prostředků vzdáleného přístupu na počítače nebo servery Uživatele

Pokud se během nebo po vyřešení Požadavku prokáže, že tento nespadá do podmínek pro poskytování Technické podpory zdarma, bude zpoplatněn na základě celkové doby řešení za každých započatých 30 minut dle platného ceníku služeb.

Poskytovatel si vyhrazuje právo ukončit poskytování Aktualizací pro jakoukoli verzi Softwarového produktu s výjimkou poslední vydané, či pro použití Softwarového produktu ve spojení s jinými než aktuálními verzemi operačních a databázových systémů, webových prohlížečů a jiného software třetích stran.

5. Ochrana osobních údajů a kodex chování

- 5.1. Společnost EFG CZ spol. s r.o., IČ 25649876 (správce a zpracovatel) zpracovává osobní údaje subjektů v souladu s NAŘÍZENÍM EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 (GDPR) o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.
- 5.2. Osobní údaje jsou zpracovávány výhradně za účelem
- plnění úkonů spojených s obchodním stykem,
 - plnění povinností služeb obchodní, servisní a systémové podpory,
 - odesílání obchodních, marketingových a technických zpráv a informací o produktech, nových verzích SW, či jiných službách výhradně souvisejících s činností zhotovitele. K odesílání zpráv pomocí e-mailu může EFG CZ spol. s r.o. využít služeb třetích stran. Třetí straně bude k tomuto účelu poskytnuta pouze e-mailová adresa subjektu,
 - sledování a vyhodnocování přístupů uživatelů na webové portály a aplikace provozované firmou EFG CZ spol. s r.o. za účelem jejich vývoje a zlepšování funkcionality.
- 5.3. Osobní údaje jsou uloženy v ČR na zabezpečeném serveru společnosti EFG CZ spol. s r.o. Zpracování a uložení dat uživatelů služby Aktion CLOUD je uvedeno v příloze č.3. VOP čl. 7.
- 5.4. Osobní údaje jsou zpracovávány v rozsahu jméno, příjmení, e-mailová adresa telefonní číslo, pracovní pozice. K evidenci je určen portál www.ecare.cz

5.5. Osobní údaje jsou uchovávány po dobu trvání vzájemného vztahu až do doby vypořádání veškerých vzájemných vztahů, nebo do doby potřebné archivace dat. Data budou vymazána nejdéle za 2 roky od ukončení plnění vzájemných vztahů. Z důvodu bezpečnosti budou přihlašovací účty eCare automaticky vymazány za 2 roky od posledního přihlášení.

5.6. Osobní údaje vkládané uživateli při registraci do portálu www.ecare.cz mají uživatelé možnost kontrolovat, upravit či vymazat svoje údaje na portále eCare v sekci Osobní údaje. Zde je také dostupná jejich historie zpracování. Vymazáním dat je automaticky odebrán souhlas s jejich zpracováním. Pokud nebude vymazání technicky možné, nebo si uživatel (subjekt údajů) není jist, jaké další jeho osobní údaje jsou zpracovávány, může požádat o jejich kontrolu, případně provést odvolání souhlasu ke zpracování na adrese technické podpory. V případě žádosti o výmaz nebo odvolání souhlasu se zpracováním budou osobní údaje z produkčních systémů zhotovitele vymazány nejdéle do 1 měsíce. Data z DB záloh budou z technických důvodů vymazána nejdéle do 12 měsíců.

5.7. Pokud objednatel vloží do portálu ecare osobní údaje jiných subjektů údajů - svých zákazníků či partnerů, případně pokud se uživatelé zaregistrují pod subjekt objednatele sami, stává se objednatel správcem těchto údajů. Společnost EFG CZ spol. s r.o. v tomto případě má právo zpracovávat tyto údaje stejným způsobem a ve stejném rozsahu jako údaje objednatele.

5.8. EFG CZ spol. s r.o. dat má právo zpracovávat osobní údaje osob obsažených v produkčních nebo testovacích databázích SW produktů, které provozuje v rámci poskytování služeb (Aktion CLOUD) nebo v lokálních systémech, ke kterým mu objednatel, či uživatel umožní přístup (místně, VPN, TeamViewer, apod.). V případě kopie dat z lokálního serveru uživatele na server společnosti EFG CZ spol. s r.o. budou, pokud nebude domluveno jinak, data přenášena v pseudonymizované podobě. Zpracování osobních údajů spočívá v jejich

- sběru,
- automatizovaném zpracování pro účely správce
- uchovávání pro potřeby analýz, poradenství a servisu
- přenosu do výstupů a přehledů pro potřeby uživatele
- zakázkové úpravy
- řešení chyb, vylepšení vlastností produktů
- jiné činnosti související s produktem

Data budou vymazána do 1 měsíce po ukončení důvodu pro jejich zpracování. EFG CZ spol. s r.o. se zavazuje:

- nesdělovat získané osobní údaje třetím osobám, ledaže bude mít předem výslovný pokyn objednatele či uživatele,
- nepověřovat zpracováním osobních údajů další osobou (další zpracovatelé),
- zpracovávat osobní údaje pouze za účelem výslovně definovaným v těchto podmínkách a v

- žádném případě je nebude zpracovávat pro vlastní účely,
- zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s doloženými pokyny objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci,
 - poskytnout objednateli či správci veškerou potřebnou součinnost, kterou může potřebovat pro uskutečnění konzultací s Úřadem pro ochranu osobních údajů či s jinými správním či kontrolními orgány,
 - poskytnout objednateli veškeré informace, které objednatel může potřebovat k prokázání plnění svých povinností v roli správce či zpracovatele osobních údajů
- 5.9. Kontaktní osoba zhotovitele pro oznámení porušení zabezpečení osobních údajů a další související komunikaci, je uvedena na adrese www.efg.cz/kontakt.

6. Ostatní a závěrečná ustanovení

- 6.1. Objednatel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly požadovaným technickým parametrům a podporovaným platformám, které jsou definovány v aktuální dokumentaci příslušného programového vybavení.
- 6.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou je Zhotovitel oprávněn poskytování služeb pozastavit.
- 6.3. Smluvní strany jsou oprávněny plnit své závazky prostřednictvím třetích osob bez písemného svolení druhé strany, přitom však odpovídají, jako by plnily samy.