

# Všeobecné obchodní podmínky

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) obsahují obecná ujednání při poskytování služeb nebo zhotovení díla (dále jen Dílo) na základě nabídek, objednávek, Zákaznických smluv, Smluv o dílo nebo Servisních smluv (dále jen Smlouva), které uzavírá společnost EFG CZ spol. s r.o., Zelený pruh 1560/99, Praha 4, IČ: 256 498 76, DIČ: CZ 256 498 76, zapsaná: MS Praha 3, odd. C, zn. 58052 (dále jen jako Zhotovitel), a stanoví podrobnou úpravu práv a povinností smluvních stran v rámci jejich spolupráce. Tyto VOP se vztahují i na případy, kdy předmětem smlouvy (nebo pouze částí předmětu smlouvy) ze strany Zhotovitele je dodávka zboží a smluvní vztah by bylo možné posoudit jako kupní smlouvu a Zhotovitel vystupuje v těchto smluvních vztazích jako prodávající.
- 1.2. Neoddělitelnou součástí těchto VOP jsou Podmínky servisní a systémové podpory, Licenční ujednání a Podmínky poskytování služby Aktion CLOUD, které jsou přílohou těchto VOP.
- 1.3. Tyto VOP se použijí pro úpravu smluvních vztahů v případě, že na ně odkazuje příslušná Smlouva a použijí se podřídně, tedy s výjimkou případů, kdy ze samotné Smlouvy vyplývá odlišná úprava práv a povinností smluvních stran.

## 2. Uzavření smlouvy

- 2.1. Návrh na uzavření smlouvy může mít formu nabídky. Doručená nabídka druhé smluvní straně je návrhem na uzavření smlouvy. Nabídka musí být písemná, doručena druhé straně prostřednictvím pošty, emailu nebo fyzickým předáním osobě oprávněné jednat.
- 2.2. Objednatel bere na vědomí, že přijetím nabídky nebo akceptací skutečnosti, že Zhotovitel zahájí provádění Díla, stvrzuje svůj souhlas s těmito VOP.
- 2.3. Smluvní vztah, resp. smlouva, vzniká v okamžiku bezvýhradné akceptace nabídky Objednatelům doručené zpět Zhotoviteli a potvrzené podpisem nebo elektronicky, a to ve lhůtě uvedené v nabídce. Pokud Objednatel neakceptuje nabídku bezvýhradně, smluvní vztah nevzniká. V případě, že Objednatel připojí k nabídce, resp. návrhu smlouvy, své protinávhrhy, vzniká smluvní vztah až v okamžiku potvrzení těchto protinávhrhů Zhotovitelem. Pokud Objednatel akceptuje, že Zhotovitel započne s plněním Díla, má se za to, že nabídku bezvýhradně akceptoval.
- 2.4. Smlouva je uzavřena také tehdy, dojde-li mezi Objednatelům a Zhotovitelem k ústnímu (např. i telefonickému) jednání o nabídce a její následné realizaci nebo ke konkludentnímu uzavření smlouvy, čímž Objednatel stvrzuje svůj souhlas s použitím a obsahem těchto VOP. V těchto případech se Objednatel a Zhotovitel zavazují takové ústní nebo konkludentní uzavření smlouvy ve lhůtě do 30. kalendářních dnů stvrdit písemně. Pokud tak Objednatel neučiní, může Zhotovitel

přerušit provádění a dodávku Díla a není povinen Dílo dokončit.

## 3. Předmět smlouvy a provádění díla, změny smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Zhotovitele provést na vlastní náklad a nebezpečí a za podmínek uvedených ve Smlouvě Dílo a tomu odpovídající závazek Objednatelům řádně a včas dokončené Dílo převzít a zaplatit Zhotoviteli dohodnutou smluvní cenu.
- 3.2. Dojde-li při provádění Díla ke zjištění, že na předmětu Díla nebo v souvislosti s prováděním Díla jsou třeba provést další práce nebo dodat další věci určené pro provedení Díla v nabídce nebo ve smlouvě neuvedené, dojde mezi stranami k jednání o změně a doplnění předmětu Díla, event. bude o takovém rozšířeném předmětu Díla sjednán dodatek nebo bude uzavřena nová Smlouva. Za písemnou změnu Smlouvy týkající se předmětu Díla se také považuje, když Zhotovitel dle návrhu Objednatelům rozšířený nebo změněný předmět Díla provede nebo dodá další věci určené k provedení Díla, a tyto práce a věci uvede v zakázkovém listu při dokončení díla, který bude potvrzen všemi účastníky smlouvy.
- 3.3. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu upozornit Objednatelům na nevhodnou povahu věcí převzatých od Objednatelům v rámci provádění Díla, sdělit mu charakter těchto nedostatků a dohodnout se s Objednatelům buď na dodání náhradních či alternativních věcí nebo navrhnout Objednatelům alternativní způsob provádění. V tomto případě se lhůty k provádění Díla prodlužují o dobu přerušením vyvolanou. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla nebo za nemožnost dokončení Díla způsobené nevhodnými věcmi nebo pokyny od Objednatelům, jestliže tento na jejich použití při provádění Díla písemně či ústně trval.
- 3.4. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli takové podmínky, aby Zhotovitel mohl provádět Dílo, zvláště je povinen zajistit pro Zhotovitele přístup k předmětu Díla, vstup a vjezd do místa plnění předmětu Díla, a dále poskytnout nebo zapůjčit podklady nutné pro provedení Díla. V případě nesplnění této povinnosti se přiměřeně o tuto dobu posune termín dokončení Díla a Zhotovitel se nedostane do prodlení a neodpovídá za žádné škody způsobené porušením uvedené povinnosti Objednatelům.
- 3.5. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo v přiměřené době s přihlédnutím k povaze Díla, zejména s přihlédnutím ke skutečně zjištěnému stavu věci, na které je prováděn předmět Díla. Termín provedení díla je závislý na kapacitních možnostech Zhotovitele a dostupnosti náhradních dílů jejich výrobců nebo jejich dalších dodavatelů. Pokud Zhotovitel stanoví termíny pro provedení a dokončení Díla, tyto mají pouze informativní charakter a Zhotovitel neodpovídá za případné prodlení způsobené okolnostmi, které nemůže sám

ovlivnit. Zhotovitel však vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby bylo Dílo zhotoveno a dokončeno v termínech, které oznámil. Zhotovitel může provést i dílčí dodávky a Objednatel je povinen tyto přijmout. V případě překážek nebo přerušování obchodní činnosti Zhotovitele z důvodů zásahu vyšší moci nebo z jiného důvodu mimo kontrolu a vliv Zhotovitele, anebo v případě překážek nebo přerušování obchodní činnosti smluvního partnera Zhotovitele, mohou být dodávky podle již uzavřené Smlouvy po dobu trvání takového přerušování zcela, popřípadě částečně pozastaveny. Zhotovitel neodpovídá za ztrátu na zisku nebo za vznik přímých, nepřímých či následných škod, které byly způsobeny těmito okolnostmi a tyto okolnosti rovněž nemají a nebudou mít vliv na cenu Díla.

- 3.6. V případě zjištění existence skrytých vad nebo skrytých překážek je Zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu tyto oznámit Objednateli, sdělit jejich závažnost a charakter a navrhnout alternativní řešení. V tomto případě se lhůty k provádění Díla prodlužují.
- 3.7. Je-li sjednáno poskytnutí zálohové platby či zálohových plateb, není Zhotovitel povinen k plnění předmětu smlouvy před poskytnutím takové platby či plateb.
- 3.8. 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.
- 3.9. Není-li dohodnuto jinak, pro případ přepravy zboží k Objednateli je platná dodací doložka Incoterms EXW (ze závodu).

#### **4. Předání a převzetí díla**

- 4.1. Předání a převzetí Díla bude uskutečněno na základě zápisu v montážním (stavebním) deníku, předávacího protokolu, servisního, zakázkového nebo dodacího listu s tím, že předání Díla může Zhotovitel odepřít až do uhrazení faktury splatné před dokončením Díla. V tomto případě nevzniká prodloužení na straně Zhotovitele a Zhotovitel neodpovídá za případné škody Objednateli. Objednatel převezme předmět Díla i v případě, že Dílo vykazuje drobné vady a nedodělky nebránící jeho užívání a dosahování požadovaných výkonových parametrů, čímž se Dílo považuje za dokončené. Tyto vady a nedodělky budou v rámci předání sepsány v předávacím protokolu s uvedením způsobu a termínu jejich odstranění. Odstranění těchto požadavků provede Zhotovitel na vlastní náklady. Výskyt drobných vad a nedodělků na Díle nebránící jeho řádnému užívání nemá vliv na oprávnění Zhotovitele vystavit konečnou fakturu a na jeho nárok na zaplacení ceny Díla.
- 4.2. Objednatel je povinen osobně se zúčastnit předání a převzetí Díla, o jehož termínu bude Zhotovitel Objednatele informovat, a pokud dojde k předání a převzetí Díla tuto skutečnost řádně stvrdit v předávacím protokolu. Nepřevezme-li Objednatel Dílo za situace, kdy je toto Zhotovitelem dokončeno a připraveno k předání nebo odepře

jeho převzetí, považuje se toto za převzaté Objednatelem v den, kdy tento jeho převzetí svým jednáním či pasivitou zmařil.

- 4.3. Objednatel je oprávněn odepřít převzetí Díla pouze v případě zjištění takových vad a nedodělků, které brání Objednateli v užívání předmětu Díla. Smluvní strany prohlašují, že považují Dílo za vadné, pokud by jeho provedení, neodpovídající jeho specifikaci, bránilo v jeho užívání, tak jak to odpovídá běžnému užívání takového zařízení.
- 4.4. Za předání Díla se taktéž považuje okamžik, kdy Zhotovitel i Objednatel podpisem potvrdí na zakázkovém listu soupis provedených prací a dodaných věcí určených k provedení Díla nebo zápis o předvedení Díla. Potvrzením zakázkového listu obě strany stvrzují řádné provedení Díla ve sjednaném rozsahu. Zakázkový list má k dispozici Zhotovitel a uvádí do něj soupis provedených prací a dodaných materiálů a věcí určených k provedení Díla. V případech uvedených v odst. 4.2. k předání Díla postačí, podepíše-li zakázkový list nebo předávací protokol pouze Zhotovitel a uvede v něm okolnost, pro kterou Objednatel tento nepodepsal.
- 4.5. Není-li sjednáno jinak, je Zhotovitel oprávněn požadovat zaplacení příslušné dílčí části ceny Díla po splnění takové dílčí dodávky.
- 4.6. Předávací protokol může být potvrzený písemně, pomocí elektronické pošty nebo technických prostředků.

#### **5. Cena díla a platební podmínky**

- 5.1. Pokud nelze při uzavření smlouvy, resp. akceptací nabídky, sjednat cenu pevnou částkou z důvodu nemožnosti zjištění potřeby všech prací a jejich časové náročnosti, např. z důvodu nemožnosti předvídatelnosti rozsahu předmětu Díla před zahájením provádění Díla, potom je cena stanovena odhadem. Za podstatné překročení ceny Díla se považuje její zvýšení o více než 20% a v případě podstatného překročení je na to Zhotovitel povinen Objednatele bez zbytečného prodlení písemně či ústně upozornit a oznámit mu nově určenou cenu. Konečná cena Díla bude počítána dle skutečně provedených prací a dodaného materiálu po realizaci Díla.
- 5.2. Ceny jsou uvedeny bez DPH, která bude připočtena ve výši dle platných právních předpisů v době plnění. V ceně rovněž nejsou zahrnuty další náklady dle ceníku služeb (čas strávený na cestě, práce realizovaná mimo běžné pracovní dny) a náklady na dopravné, které budou účtovány dle skutečně ujetého počtu km.
- 5.3. V případě, že nastane situace uvedená v odst. 3.2. a Zhotovitel při provádění Díla zjistí potřebu jiných prací nebo potřebu opravy nebo dodání jiných částí věcí určených pro předmět Díla, sdělí Objednateli jejich předpokládanou cenu a v rámci jednání o změně předmětu Díla dojde mezi stranami k dohodě o změně ceny Díla. Do doby dosažení dohody o změně předmětu a ceny Díla je Zhotovitel oprávněn přerušit provádění prací a o tuto dobu se nedostane do prodlení.

- 5.4. Pokud nelze provést předmět Díla z důvodu technologických nebo provozních překážek na straně Objednatele, je účtována minimální sazba zahrnující náklady na dopravu a sazba za servisní práci dle skutečného času, který pracovníci Zhotovitele stráví na cestě a výkonem práce u Zhotovitele či Objednatele.
- 5.5. Objednatel a Zhotovitel se dohodli na platbách ceny Díla tak, že platbu za materiál (tj. věci určené k provádění Díla) dodaný Zhotovitelem může Zhotovitel požadovat na základě faktury vystavené ihned po jeho dodání, splatné do 30 dnů od vystavení. Konečná faktura s vyčíslením zbývajících celkové sumy s připočtením skutečných nákladů bude vystavena po dokončení Díla se splatností faktury do 30 dnů od vystavení.
- 5.6. Pokud není u Díla určena smluvní cena, bude Zhotovitel účtovat dle aktuálního ceníku zboží a služeb.
- 5.7. Zhotovitel je oprávněn provádění Díla přerušit po dobu, kdy bude Objednatel v prodlení s úhradou již splatných jakýchkoliv pohledávek Zhotovitele. O tuto dobu se prodlužuje termín provedení Díla. Termín provedení Díla se rovněž prodlužuje o dobu, kdy Zhotovitel nemohl Dílo provádět z důvodů nastalých na straně Objednatele, nebo z důvodů, které vznikly nezávisle na vůli Zhotovitele a brání mu ve splnění povinnosti.
- 5.8. Prodlení s placením ceny Díla je podstatným porušením smlouvy, pro něž je Zhotovitel oprávněn od této odstoupit. Taktéž je v tomto případě Zhotovitel oprávněn odstoupit od všech dalších smluv uzavřených s Objednatelem nebo odmítnout plnění z jiných smluv až do úplného zaplacení všech pohledávek po splatnosti včetně příslušenství.
- 5.9. Je-li cena sjednaná v EUR a vznikne-li v důsledku prodlení Objednatele s jejím zaplacením Zhotoviteli škoda tím, že zaplacená částka přepočtená na Kč dle kurzu devizového trhu vyhlášeného ČNB mezi Kč a EUR v den zaplacení je nižší než zaplacená částka přepočtená na Kč dle uvedené kurzu mezi Kč a EUR v den splatnosti příslušné faktury, je Zhotovitel oprávněn požadovat od Objednatele uhrazení takto vzniklého rozdílu.

## **6. Jakost, záruční podmínky, odpovědnost za vady díla a náhrada škody**

- 6.1. V případě, že Objednatel uhradí Zhotoviteli úplnou cenu Díla řádně a včas, poskytuje Zhotovitel záruku 24 měsíců na Dílo, kromě spotřebního materiálu, akumulátorů a identifikátorů, kde je záruka 6 měsíců a 6 měsíců záruky na provedené servisní práce, opravy a na dodané díly v rámci těchto oprav. Záruka počíná běžet předáním Díla. Záruka je platná pouze v případě včasné a úplné úhrady ceny díla Objednatelem dle podmínek stanovených v těchto VOP a ve faktuře vystavené Zhotovitelem a v případě, že Zhotovitel za Objednatelem neneviduje žádnou jinou pohledávku po splatnosti.
- 6.2. Zhotovitel neodpovídá za vady Díla, k nimž došlo na základě závady zavinění vnějším zásahem, úmyslně, vyšší moci nebo neodborného zásahu

obsluhy Objednatele. Odpovědnost Zhotovitele za vady, na něž se vztahuje záruka za jakost, nevzniká, jestliže tyto vady byly způsobeny po přechodu nebezpečí škody na zboží vnějšími událostmi a nezpůsobil je Zhotovitel nebo osoby, s jejichž pomocí Zhotovitel plnil svůj závazek.

- 6.3. V případě vady Díla zjištěné v záruční době má Objednatel právo požadovat a Zhotovitel povinnost bezplatně vadu odstranit. Objednatel je povinen reklamovat vady díla písemně, bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Zjevné vady je Objednatel povinen oznámit nejpozději do 10 pracovních dnů, skryté vady bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby. Od okamžiku zjištění vady do posouzení oprávněnosti reklamace, nebo do doby vyřízení reklamace, nesmí Objednatel činit ničeho, co by mělo za následek zhoršení stavu díla. Zhotovitel se zavazuje vadu odstranit bez zbytečného odkladu s přihlédnutím k charakteru vady, dostupnosti náhradních dílů a reakci dodavatele náhradních dílů, nebo technologickým a provozním podmínkám Objednatele.

## **7. Sankce**

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1. Tyto podmínky tvoří spolu s dokumentem, jehož jsou přílohou a s přílohami tohoto dokumentu, úplnou smlouvu a nahrazují jakékoli předchozí ujednání mezi smluvními stranami, týkající se předmětu tohoto smluvního vztahu.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které mají vztah k obchodním případům, které smluvní strany uzavírají.
- 8.3. Zhotovitel je ve smyslu § 1752 odst. 1 OZ oprávněn tyto podmínky měnit. O změně je povinen Objednatele informovat písemně, nejpozději 30 dnů před nabytím účinnosti této změny. Objednatel má právo vypovědět své smluvní vztahy vůči zhotoviteli, s výpovědní lhůtou 30 dnů. Smluvní vztahy se v takovém případě řídí původním zněním VOP až do uplynutí původní lhůty. Pokud Objednatel nevypoví smluvní vztahy písemně do 10 dnů od oznámení o změně VOP, má se za to, že s novým zněním VOP souhlasí.
- 8.4. Objednatel přijetím těchto VOP dává Zhotoviteli dle zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, § 26 odst. 3 souhlas k elektronické fakturaci.
- 8.5. Veškerá práva a povinnosti smluvních stran vyplývají ze smluvního vztahu, který mezi stranami vznikl, se řídí právem České republiky.
- 8.6. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dne **10.5.2023**.

## 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 svojí 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 Uživatelé

**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](http://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](http://www.ecare.cz)
- zasláním emailu na [helpdesk@efg.cz](mailto:helpdesk@efg.cz)
- telefonického spojení na číslo: 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 nebo 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 Uživateli, pokud s ním nemá smluvní vztah nebo pokud není stanoveno jinak. Uživateli 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 webových portálů, nebo jiným dohodnutým způsobem. Tato služba nezahrnuje 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 Produkту, nebo byly použity nesprávné parametry či nastavení produktu
- chyby v obsluze nebo při použití Produkту 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](http://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](http://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 osoby (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.html](http://www.efg.cz/kontakt.html).

## **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.

# Licenční ujednání

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Licenční smlouva je smlouva mezi koncovým uživatelem (dále jen Uživatel) Softwarového produktu a společností EFG CZ spol. s r.o., IČ: 25649876, se sídlem Zelený pruh 1560/99, 140 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, odd. C, zn. 58052 (dále jen Poskytovatel), v souladu s § 65 a násl. Zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon) a §2358 a násl. Zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník). Poskytovatel je výhradním držitelem autorských a vlastnických práv k Softwarovému produktu, jehož obchodní název je Aktion.
- 1.2. Licenční smlouva je uzavřena instalací nebo registrací Softwarového produktu nebo převodem licence, a to tím okamžikem, který nastane nejdříve.
- 1.3. Uživatel uzavřením Licenční smlouvy vyjadřuje souhlas s podmínkami této smlouvy a podmínkami tohoto Licenčního ujednání. Pokud s těmito podmínkami nesouhlasí, není oprávněn tento Softwarový produkt používat.

## 2. Udělení licence, související ustanovení

- 2.1. Poskytovatel uděluje nevýhradní právo užívat Softwarový produkt po celou dobu platnosti Licenční smlouvy.
- 2.2. Rozsah licence, její možné využívání, případná časová i funkční omezení jsou definována v dokladu k licenci při jejím zakoupení. Uživatel má právo k instalaci a užívání v definovaném rozsahu. Nákup licence není prodej Softwarového produktu, ale právo k jeho používání. Používání Softwarového produktu nad rámec omezení je nelegální a proti tomuto jednání může být postupováno v souladu s právním řádem.
- 2.3. Uživatel si zakupuje právo využívat Softwarový produkt v takovém rozsahu a možnostech, jaké Softwarový produkt obsahuje v den zakoupení. Zakoupením práva využívat Softwarový produkt nevzniká Uživateli žádný nárok na změny Softwarového produktu vydané po datu zakoupení.
- 2.4. Programové vybavení a počítačové systémy, na kterých má být Softwarový produkt nainstalovaný, musí být v souladu s technickou specifikací podmínek instalace Softwarového produktu, uvedenou na internetových stránkách Poskytovatele. Nesmí zde být instalované programy či zařízení, které by mohly mít vliv na funkčnost a stabilitu Softwarového produktu a musí být instalované, spravované, obsluhované a používané personálem s odpovídajícími znalostmi a schopnostmi. Implementovat Softwarový produkt může pouze certifikovaná osoba.
- 2.5. Softwarový produkt se aktivuje pomocí Kódu produktu, který je součástí každé zakoupené licence a je pro ni jedinečný po celou dobu užívání. V Softwarovém produktu jsou obsaženy technologické prostředky, které byly navrženy s cílem zabránit jeho použití bez licence.

Poskytovatel použije tyto prostředky k potvrzení, že Uživatel užívá Softwarový produkt legálně.

- 2.6. Softwarový produkt může pro svůj provoz vyžadovat občasné spojení s aktivačním/licenčním serverem pro účely reportingu použití licence nebo aktualizace parametrů licence.
- 2.7. Licence je bez výslovného souhlasu Poskytovatele nepřenositelná.

## 3. Servisní a Systémová podpora

- 3.1. Servisní a Systémovou podporou se rozumí poskytování služby Aktualizace Softwarového produktu a možnost využívání standardní Technické podpory zdarma dle „Podmínek servisní a systémové podpory“, které jsou k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a jsou nedílnou součástí Licenční smlouvy.
- 3.2. Služba Servisní a Systémová podpora může být pro některé typy licencí povinná po dobu užívání Softwarového produktu. Její cena je stanovena na základě platného ceníku Poskytovatele.

## 4. Souhlas k uchování a přenosu osobních údajů

- 4.1. Uživatel tímto uděluje oprávnění Poskytovateli, aby v souvislosti s realizací práv z této licence přenášel, zpracovával a uchovával údaje, které ho mohou identifikovat. Poskytovatel nebude bez vědomí uživatele po dobu uvedeného procesu z počítačových systémů získávat žádné osobní údaje dalších osob. Pokud bude třeba získat údaje pro účely servisní činnosti (úprava, opravy či vylepšení SW produktu) budou získávány výhradně v pseudonymizované podobě a bude s nimi nakládáno podle zásad Ochrany osobních údajů a kodexu chování uvedených v příloze č.1. VOP v čl.5.
- 4.2. Uživatel souhlasí, aby Poskytovatel svými prostředky kontroloval, zda používá Softwarový produkt v souladu s touto licencí. Taktéž souhlasí, že po dobu komunikace Softwarového produktu s počítačovými systémy Poskytovatele, mohou být přenášeny údaje, které mají za účel zabezpečit funkčnost a oprávněnost užívání Softwarového produktu.
- 4.3. Uživatel souhlasí, že Poskytovatel, resp. prodejce, mohou sbírat a využívat technické informace získané jakýmkoli způsobem jako součást případných poskytovaných služeb podpory Softwarového produktu souvisejících se Softwarovým produktem.

## 5. Záruční podmínky

- 5.1. Poskytovatel odpovídá za to, že se Softwarový produkt shoduje ve svých podstatných aspektech s funkčními vlastnostmi, které jsou specifikované v uživatelské dokumentaci.
- 5.2. Absence nebo rozdílnost vlastností či funkcí oproti uživatelské dokumentaci se nepovažuje za vadu a Uživateli nevznikají z tohoto důvodu žádné nároky z odpovědnosti za vady ani nárok na odstoupení od Licenční smlouvy.

- 5.3. Podmínkou vzniku nároku na záruku je registrace Uživatele na internetových stránkách Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá pouze za funkčnost aktuálních verzí Softwarového produktu, ke kterým mají přístup pouze registrovaní Uživatelé po uhrazení ceny licencí, resp. Servisní a systémové podpory. Na Softwarový produkt je poskytována záruka po celou dobu, po kterou Uživatel prostřednictvím služby Aktualizace aktualizuje pravidelně Softwarový produkt na jeho aktuální verzi. Poskytovatel neodpovídá za vady starších verzí Softwarového produktu ani za jejich případnou nekompatibilitu s novými softwarovými či hardwarovými prostředky. Poskytovatel není povinen provádět Technickou podporu, vývoj ani údržbu starších verzí Softwarového produktu.
- 5.4. Nároky ze záruky nevzniknou, pokud byla vada Softwarového produktu způsobena vyšší mocí, nehodou, špatným nebo nesprávným používáním či používáním na nevhodném či zavirovaném hardwaru, nebo v kombinaci s jiným softwarem, který negativně ovlivňuje chování Softwarového produktu, nebo že je Softwarový produkt provozován na počítači spolu s programy jiných výrobců, které svou funkcí či podstatou brání korektnímu chování Softwarového produktu, nebo že je provozován na chybně konfigurovaném počítači či v prostředí chybně nastavené počítačové sítě.
- 5.5. Uživatel je povinen pravidelně provádět zálohy dat a jejich archivování, včetně kontroly bezchybnosti vytvořené zálohy. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu či poškození dat, která nebyla správně zálohována.
- 5.6. Záruka se nevztahuje na bezúplatně distribuované verze Softwarového produktu.

## 6. Odpovědnost za škody

- 6.1. Poskytovatel nese odpovědnost za prokázanou škodu, kterou zavíní porušením svých povinností. Poskytovatel nenese odpovědnost za ušlý zisk Vlastníka licence. Poskytovatel nese odpovědnost za skutečnou škodu maximálně do výše ceny za Softwarový produkt uhrazené při nabytí licence.

## 7. Kontrola plnění závazků

- 7.1. Uzavřením Licenční smlouvy při instalaci a/nebo registraci Softwarového produktu uděluje Uživatel souhlas k tomu, aby Poskytovatel v době od uzavření Licenční smlouvy do jejího ukončení shromáždil a zpracoval údaje o plnění závazků Uživatele z Licenční smlouvy, popř. smluv souvisejících.
- 7.2. Potvrzením Licenční smlouvy vzniká poskytovateli právo k zasílání informací týkajících se Softwarového produktu a souvisejících služeb a produktů, a to jak v písemné, tak i v elektronické podobě, formou obchodního sdělení. Tento souhlas může Uživatel kdykoliv odvolat pomocí portálu [ww.ecare.cz](http://ww.ecare.cz)

## 8. Ukončení licence

- 8.1. Licenční smlouvu lze zrušit dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem. V případě porušení

této smlouvy Uživatelem je Poskytovatel oprávněn od této smlouvy písemně odstoupit. Odstoupení nabývá účinnosti okamžikem jeho doručení Uživateli. Odstoupením od Licenční smlouvy není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení ceny licence, byla-li licence poskytnuta úplatně, ani nárok na náhradu škody.

- 8.2. Dnem ukončení Licenční smlouvy končí veškerá práva užití Softwarového produktu poskytnutá Uživateli. V takovém případě musí Uživatel nejpozději v den ukončení práva k užití ze všech svých počítačů zcela odstranit všechny instalace Produktu.

## 9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Licenční smlouva podléhá právnímu řádu České republiky a uzavírá se podle Občanského zákoníku, Autorského zákona a dalších souvisejících předpisů. V případě sporu, rozhoduje český soud podle českého práva.
- 9.2. Podmínky Licenční smlouvy a tohoto Licenčního ujednání se vztahují i na aktualizace, doplňky, případné součásti a součásti servisních služeb Softwarového produktu, pokud na aktualizaci, doplňcích, přídavných součástech a součástech servisních služeb není uvedeno jinak.
- 9.3. Softwarový produkt dodaný s tímto Licenčním ujednáním je majetkem Poskytovatele. Softwarový produkt je chráněn zákony České republiky o autorském právu, ustanoveními mezinárodních smluv a všemi dalšími příslušnými právními předpisy.

## Podmínky poskytování služby Aktion CLOUD

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Poskytování služby Aktion CLOUD (dále jen "Služba") je upraveno Všeobecnými smluvními podmínkami, jež jsou nedílnou součástí Smlouvy, uzavřené mezi společností EFG CZ spol. s r.o., IČ: 25649876, se sídlem Zelený pruh 1560/99, 140 00 Praha 4, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, odd. C, zn. 58052 (dále jen Poskytovatel), která poskytuje služby pod obchodní značkou Aktion, a právnickou nebo fyzickou osobou či jakýmkoliv jiným veřejnoprávním či soukromoprávním subjektem, který je v objednávkovém formuláři uvedený jako zákazník (dále jen "Zákazník"). Společně jsou definovány jako "Strany".
- 1.2. Tyto Podmínky upravují práva a povinnosti Služby k Všeobecným obchodním podmínkám Poskytovatele (dále jen „VOP“), které jsou k dispozici v aktuálním znění na internetových stránkách [www.efg.cz](http://www.efg.cz), přičemž v případě rozporu v úpravě stejné otázky mají tyto Podmínky přednost před obecnou úpravou VOP.
- 1.3. Objednáním Služby se zákazník, stejně jako Poskytovatel zavazují, řídit se níže uvedenými Podmínkami stejně, jako by byly tyto Podmínky vytištěné a podepsané ve formě smlouvy.
- 1.4. Další ujednání mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se ve věcech zde výslovně neupravených řídí VOP a jejich přílohami č. 1 a 2.

### 2. Vymezení pojmů

- 2.1. Objednávkový formulář - proces, ve kterém Zákazník uvede všechny požadované údaje a odešle Poskytovateli prostřednictvím webových stránek [www.dochazkaonline.cz](http://www.dochazkaonline.cz), případně [www.firemnadochadzka.sk](http://www.firemnadochadzka.sk), případně které Zákazník podepíše a odešle jiným způsobem zaručující identifikaci a nezaměnitelnost Zákazníka, představuje formální žádost o zřízení Služby.
- 2.2. Služba Aktion CLOUD - služba poskytovaná Poskytovatelem, která umožňuje Zákazníkovi využívat software informačního systému, zahrnuje pravidelné upgrady software, automatické zálohy dat a technickou podporu.
- 2.3. Aktivace služby - pokyn k vygenerování první faktury a uvedení k trvalé činnosti Služby
- 2.4. Deaktivace služby - trvalé zrušení Služby (účtu)
- 2.5. Aktivní služba - Služba plně funkční po dobu zvoleného období
- 2.6. Neaktivní služba – dočasné zastavení funkčnosti Služby. Může být využito v případě, že Zákazník neplní řádně své finanční závazky, anebo závažným způsobem porušuje Podmínky.

- 2.7. Důvěrné informace - informace týkající se Poskytovatele nebo stanovené či klasifikované Poskytovatelem jako vyhrazené nebo důvěrné, a které byly poskytnuty Zákazníkovi v souvislosti se Smlouvou, anebo informace týkající se Poskytovatele, které by byly svou povahou, obsahem nebo okolnostmi normálně považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují zejména (nikoliv však výlučně a pouze) všechny informace a údaje o činnostech, parametrech, konfiguracích a technických informacích týkajících se Služby, cenové nabídky, auditní nebo bezpečnostní zprávy či plány vývoje Služby.

### 3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je poskytování Služby za technických a finančních podmínek, které jsou platné ve chvíli uzavření Smlouvy, jež jsou obsahem této Smlouvy.

### 4. Uzavření smlouvy

- 4.1. K uzavření Smlouvy dochází Aktivací Služby nebo odesláním Objednávkového formuláře.
- 4.2. Uzavřením Smlouvy Zákazník přijímá VOP a tyto Podmínky poskytování Služby Aktion CLOUD.
- 4.3. Službu lze během 30 ti denní lhůty Aktivovat nebo Deaktivovat. Pokud se tak nestalo, Aktivace Služby proběhne automaticky po 30 dnech od objednání, tedy od zaslání Objednávkového formuláře.

### 5. Cenová ujednání a způsob placení

- 5.1. Cena je stanovena platným Ceníkem Aktion CLOUD, který je uveden na webu [www.dochazkaonline.cz](http://www.dochazkaonline.cz), nebo na webu [www.firemnadochadzka.sk](http://www.firemnadochadzka.sk) nebo zákaznickém portálu Poskytovatele – [www.ecare.cz](http://www.ecare.cz).
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky a Ceny nabízených služeb z důvodů zavedení nové funkčnosti Služby nebo inflace.
- 5.3. První platbu za Službu hradí zákazník následně po Aktivaci. Služba se stává Aktivní jejím zaplacením (ve smyslu připsáním peněžních prostředků na účet Poskytovatele).
- 5.4. Další platby za Službu se Zákazník zavazuje hradit v rámci svého pravidelného vyúčtování služeb.
- 5.5. První platba za Službu a další platby se hradí vždy na dané období dopředu. Délka takového období představuje 1 měsíc nebo 1 rok.
- 5.6. Zákazník je povinen uhradit Služby proti doručeným daňovým dokladům, které vystaví Poskytovatel (není-li předem stanoveno jinak) na účet poskytovatele nejpozději do data její splatnosti, které je uvedeno na daňovém dokladu. Zákazník je povinen uvést platný variabilní symbol, který je uvedený na daňovém dokladu.

- 5.7. Uvedením chybného variabilního symbolu může být platba považována za neprovedenou. Za škody způsobené uvedením chybného variabilního symbolu odpovídá v plném rozsahu Zákazník.
- 5.8. Není-li platba za Službu uhrazena, neboli připsána na účet do 10 kalendářních dnů od data splatnosti, je tato skutečnost považována za vážné porušení smluvních podmínek a provozovaná Služba může být pozastavena a stává se tak Neaktivní službou.
- 5.9. Obnovení poskytování Služby je možné pouze po prokazatelném uhrazení veškerých dlužných částek.
- 5.10. Obnovení poskytování Služby je zpoplatněno jednorázovým poplatkem 1.000,- Kč bez DPH.
- 5.11. Služba je Deaktivována po více jak 365 dnech Neaktivní služby.

## **6. Licence a vlastnické vztahy**

- 6.1. Software dodávaný v rámci Služby patří Poskytovateli. Zákazník má v rámci Služby pouze právo k užívání dodaného softwaru a to v souladu s těmito VOP. Po ukončení poskytování Služby a ukončení Smlouvy jsou data, která jsou Zákazníkem zálohována, jeho majetkem.
- 6.2. Během trvání Služby lze kdykoliv měnit velikost licence. Změna velikosti licence je vyúčtována ke dni změny, a to dle zvoleného období. Cena licence se řídí platným Ceníkem, viz bod 5.1. Podmínek.

## **7. Dostupnost služby**

- 7.1. Služba je poskytována nepřetržitě (24 hodin denně, 365 dnů v roce). Poskytovatel se zavazuje, že minimální dostupnost Služby je 99,9 %, tj. Služba je funkční nejméně po 99,9 % provozní doby.
- 7.2. Poskytovatel není odpovědný za 100 % dostupnost Služby v síti internet vzhledem ke skutečnosti, že tato síť je decentralizována a bez záruk třetích stran. Služba může být náchylná na limity, zpoždění a ostatní problémy způsobené využíváním internetu a elektronických komunikací. Poskytovatel není odpovědný za tato zpoždění, chyby v provozu systému nebo ostatní poškození vycházející z těchto limitů.
- 7.3. Do dostupnosti Služby se nezapočítává doba údržby, která je přednostně prováděna mimo pracovní dobu (obvykle mezi 18:00-6:00) zpravidla 1x měsíčně. V rámci údržby si dodavatel vyhrazuje právo na technické odstávky serveru nebo aplikací v rozsahu do 12 hod.
- 7.4. Do dostupnosti Služby se rovněž nezapočítává výpadek internetového připojení ze strany Zákazníka nebo třetích stran.
- 7.5. V době údržby může být Služba nedostupná.

### **Data zákazníka**

- 7.6. Poskytovatel je Zpracovatelem osobních údajů ve smyslu zpracování uložených dat pro jednotlivé

správce docházkových a přístupových používající Aktion CLOUD. Poskytovatel garantuje, že data uložená v systému, jsou spravována výhradně v rámci členských zemí EU a pomocí technických nástrojů v souladu s GDPR. Systém Aktion CLOUD je provozovaný na platformě Microsoft Azure: <https://www.microsoft.com/en-us/TrustCenter/CloudServices/Azure/GDPR>

- 7.7. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 30 dnů od ukončení Služby vymaže veškerá data Zákazníka.
- 7.8. Zákazník může při Deaktivaci služby požadovat export svých dat. Poskytovatel provede Zákazníkovi takový export dat, který je technicky realizovatelný.
- 7.9. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Zákazníka, může Zákazník požádat o export dat nejpozději při výpovědi Služby. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.
- 7.10. Jestliže se jedná o výpověď Služby ze strany Poskytovatele, může Zákazník požádat o export dat nejpozději do 30 dnů před ukončením Služeb. Export dat bude proveden k datu ukončení služeb.
- 7.11. Poskytovatel může za export dat požadovat finanční plnění.

## **8. Ochrana osobních údajů**

- 8.1. Poskytovatel postupuje při zpracování osobních údajů v souladu 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.
- 8.2. Kodex chování při zpracování osobních údajů je uveden v příloze č. 1 VOP v čl.5.8.
- 8.3. V případě použití biometrie (snímače) poskytovatel garantuje, že biometrický systém neukládá na CLOUD serveru žádné daktyloskopické údaje - snímky otisků prstů, případně scany obličeje nebo jiné biometrické identifikační údaje osob. Systém pracuje výhradně na principu převodu biometrických údajů na číselné vyjádření „tzv. číselné šablony“, za účelem vytvoření unikátního číselného identifikátoru, který nemůže být zneužit jinou osobou. Převod na číselné vyjádření probíhá vždy v rámci technologického senzoru přímo na snímači, který neumožňuje zpětnou rekonstrukci na biometrický údaj. Šablony nejsou v DB, kde se uchovávají i další údaje osob, volně čitelné.
- 8.4. Poskytovatel v systému Aktion CLOUD umožňuje správci ukládat jednotlivé záznamy osob v pseudonymizované podobě. Tzn., že osoba s vygenerovaným identifikátorem dle šablony otisku prstu může být v SW uložena bez jména a příjmení, např. pouze pod číselným kódem.

## **9. Podpora a technické poradenství**

- 9.1. Technická podpora, která je součástí služby, je dostupná v Pracovní době na telefonním čísle +420 222 746 303, nebo emailu [podpora@efg.cz](mailto:podpora@efg.cz).
- 9.2. Další možnosti podpory jsou uvedeny v Podmínkách servisní a systémové podpory, přílohy č. 1 VOP.

## **10. Délka trvání smlouvy**

- 10.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že smluvní Strany mají právo Smlouvu ukončit z důvodů a způsoby specifikovanými v článku 12.

## **11. Přerušování služby**

- 11.1. Poskytovatel je oprávněn Deaktivovat službu v případě, že Zákazník neplní své finanční závazky (dle odstavce 5.6). Služba bude opět aktivována, pokud pominou důvody, pro které byla deaktivována.

## **12. Ukončení služby**

- 12.1. Zákazník má právo kdykoliv vypovědět Smlouvu bez udání důvodů. K ukončení Smlouvy dojde k poslednímu dni měsíce, kdy došlo k doručení výpovědi. Poskytovatel v takovém případě nevrací uhrazenou platbu za předplacené období.
- 12.2. Poskytovatel má právo Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k doručení výpovědi. Poskytovatel v takovém případě vrátí poměrnou část uhrazené platby za období, ve kterém Služba nebyla poskytována, a to nejpozději do 30 dnů od ukončení Služby.

## **13. Závěrečná ustanovení**

- 13.1. Zákazník souhlasí, že Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí či událostí, kterou nemůže objektivně ovlivnit, včetně jednání třetích osob.