



Smlouva o poskytování Služeb HelpLivi

číslo smlouvy Poskytovatele: HL/204/2021/RV

Poskytovatel:

NAM system, a.s.
U Pošty 1163/13
735 64 Havířov – Prostřední Suchá

IČ: 25862731
DIČ: CZ25862731

Provozovatel:

Domov pro seniory Krnov
Rooseveltova 2141/51
794 01 KRNOV – Pod Bezručovým vrchem

IČ: 00846325
DIČ: CZ00846325

I. Předmět smlouvy

Touto Smlouvou o poskytování Služeb HelpLivi (dále jen „Smlouva“) se Poskytovatel zavazuje poskytovat Provozovateli Služby vymezené v přílohách ke Smlouvě a Provozovatel se zavazuje platit Poskytovateli cenu těchto Služeb ve výši uvedené tamtéž. V dalších otázkách se právní vztahy ze Smlouvy vzniklé či s ní související řídí Všeobecnými podmínkami poskytování Služeb HelpLivi, které tvoří přílohu č. 2 Smlouvy.

II. Závěrečná ustanovení

- 1) Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy a to:
 - Příloha č. 1: Druhy Služeb HelpLivi, včetně navazujících příloh;
 - Příloha č. 2: Všeobecné podmínky poskytování Služeb HelpLivi;
 - Příloha č. 3: Servisní kontakty;
- 2) Provozovatel potvrzuje podpisem této Smlouvy, že se seznámil s obsahem výše uvedených příloh ke Smlouvě, s jejich obsahem souhlasí a považuje je za nedílnou součást Smlouvy.
- 3) Smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Poskytovatel a Provozovatel obdrží po jednom, a nabývá platnosti a účinnosti připojením podpisu druhé ze Smluvních stran.
- 4) Smlouva a právní vztahy ze Smlouvy vzniklé či s ní související se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

V Havířově dne 25. 2. 2021

V Krnově dne 25. 2. 2021

Příloha č. 1 – Druhy Služeb HelpLivi

I. Seznam poskytovaných Služeb HelpLivi

Název Služby	Navazující příloha číslo	Počet příloh	Uplatnění přílohy
Webová správa HelpLivi	NT1	1	ANO
Aplikace HelpLivi	NT2	1	ANO
NSG objekt GSM	NT3	1	ANO
Mobilní terminál HelpLivi	NT4	0	NE

V Havířově dne

3.5.2021

V Krnově dne

3.5.2021

Příloha č. 2 – Všeobecné podmínky poskytování Služeb HelpLivi (dále jen „Všeobecné podmínky“)

Ujednání ve Smlouvě a v přílohách Smlouvy mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

I. Základní pojmy

Níže uvedené výrazy mají ve Smlouvě, Všeobecných podmínkách a ostatních přílohách Smlouvy tento význam:

- 1) Služby – služby poskytované Poskytovatelem Provozovateli na základě Smlouvy; specifikace jednotlivých Služeb jsou uvedeny v příslušných přílohách Smlouvy.
- 2) Webová správa – webová administrační konzola systému HelpLivi.
- 3) Aplikace – uživatelský přístup k systému HelpLivi.
- 4) Technologie – soubor Webové správy a Aplikace, specifikovaný v příslušných přílohách.
- 5) Aktivace Technologie – zavedení Služby v Technologickém centru NAM.
- 6) Technologické centrum NAM (TC NAM) – komunikační centrum ve správě Poskytovatele, které zabezpečuje provoz poskytovaných Služeb.
- 7) NSG - poplachový přenosový systém Poskytovatele, v jehož rámci se přenášejí data související se Službami poskytovanými Poskytovatelem.
- 8) Komunikátory NAM – hardware sloužící k přenosu poplachových událostí z objektů Provozovatele do Technologického centra NAM.
- 9) Bezpečnostní SIM karta – SIM karta určená k poskytování jednotlivých Služeb HelpLivi.
- 10) Provozovna – lokalita, kde jsou umístěny Komunikátory NAM a Objekty. Provozovna je definována jednou poštovní adresou, pokud nebylo dohodnuto jinak.
- 11) Tísňová tlačítka – rádiová tísňová tlačítka přenosná nebo fixně instalovaná.
- 12) Tísňová zařízení – mobilní zařízení s GPS přijímačem a GSM komunikací.
- 13) Objekt - osoba nebo rizikové místo, kde jsou použita přenosná nebo fixně instalovaná tísňová tlačítka.
- 14) Uživatel – pro účely této Smlouvy se Uživatelem rozumí uživatel Aplikace.
- 15) Kritický provozní stav – je porucha webové správy znemožňující práci Provozovatele.

II. Začátek poskytování Služeb

- 1) Poskytování Služeb začíná dnem Aktivace Technologie v Technologickém centru NAM a předání přístupových údajů k Technologii Provozovateli.
- 2) Přístup k Technologii bude Provozovateli předán na základě Předávacího protokolu.

III. Zúčtovací období

- 1) Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc, tj. začíná prvním dnem a končí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce (dále jen „Zúčtovací období“).
- 2) První Zúčtovací období počíná prvním dnem měsíce následujícího po dni Aktivace Technologie.

IV. Technologie pro poskytování Služeb

- 1) K Technologii poskytuje Poskytovatel Provozovateli účelově a časově omezené a nevýhradní licence. Veškeré licence k Technologii jsou účelově omezeny na užití Webové správy a Aplikace výhradně jako součást Technologie a časově omezeny dobou poskytování dané Služby.

V. Povinnosti Provozovatele

- 1) Neprodleně informovat Poskytovatele o zneužití, zcizení, ztrátě, zničení či poškození Bezpečnostní SIM karty na kontaktní telefonní číslo, které je uvedeno na internetových stránkách Poskytovatele – www.nam.cz.
- 2) Zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech týkajících se Poskytovatele, smluvního vztahu založeného Smlouvou či poskytováním Služeb.

VI. Cena poskytovaných Služeb a její vyúčtování

- 1) Platné ceny jsou stanoveny v příslušných Přílohách Smlouvy a jsou uváděny bez DPH, jež bude k cenám připočteno ve výši dle v dané době účinných právních předpisů.
Provozovatel je povinen zaplatit za každé jednotlivé poskytnutí Služby cenu, která je dle příslušných příloh

Smlouvy platná ke dni jejího poskytnutí. V případě cen stanovených paušální sazbou, je Provozovatel povinen zaplatit cenu Služby za dané Zúčtovací období i v případě, že Službu v daném Zúčtovacím období nevyužíval.

- 2) Vyúčtování se provede tak, že Poskytovatel zašle Provozovateli po skončení Zúčtovacího období fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení a bude též obsahovat ceny za Služby poskytnuté v daném Zúčtovacím období v členění dle počtu a druhu. Počet Služeb poskytnutých v daném Zúčtovacím období je dán počtem Služeb registrovaných Poskytovatelem v Technologickém centru NAM. Soupis Poskytovatelem registrovaných Služeb bude součástí vyúčtování daného Zúčtovacího období.
- 3) V případě, že Zúčtovací období bylo kratší než kalendářní měsíc, ceny stanovené paušální sazbou se neupravují a Provozovatel je povinen uhradit paušální poplatek za celý kalendářní měsíc.
- 4) Reklamaci na vyúčtování ceny je Provozovatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování. Podání reklamace nemá odkladný účinek ve vztahu k zaplacení.
- 5) V případě prodlení s placením je Provozovatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6) Splatnost faktur je 14 dnů ode dne jejich doručení Provozovateli.

VII. Kvalita Služeb

- 1) Vzhledem k technologickým možnostem a omezením však Poskytovatel nezaručuje bezchybnost a nepřerušenosť poskytování Služeb. V případě, že Poskytovatel zjistí závadu v poskytování Služeb, je povinen učinit veškerá opatření, která lze po něm reálně požadovat, k tomu, aby nastoupil k odstranění poruchy v nejkratší době.
- 2) V případě poruchy Technologického centra NAM Poskytovatel začne s opravou do 1 hodiny od nahlášení nebo zjištění poruchy.
- 3) V případě poruchy komunikačních služeb, které jsou funkčně závislé na technologiích třetí strany (např. mobilní operátor), Poskytovatel provede po analýze a zjištění problému bez prodlení nahlášení poruchy tomuto poskytovateli služeb a bude uvažovat nápravu poruchového stavu.
- 4) Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel neodpovídá Provozovateli za újmy způsobené:
 - a) nedovoleným nebo nesprávným užíváním Technologie nebo Služeb,
 - b) nedostupností Služby (bez ohledu na to, zda jde o dočasné nebo částečné přerušení z důvodu oprav v rámci sítě, přerušení způsobené událostmi na straně Poskytovatele či jeho činností nebo výpadkem spojení),
 - c) opožděnými či neúspěšně přenesenými zprávami či daty,
 - d) uvedením nesprávných údajů ze strany Provozovatele.
- 5) Poskytování Služeb může být přerušeno:
 - a) poruchou Technologie, Technologického centra NAM či jiného systému,
 - b) přerušením provozu sítě některého mobilního operátora nebo jiného poskytovatele přenosových služeb,
 - c) v případech nezbytných oprav a údržby Technologie, Technologického centra NAM či jiného systému,
 - d) je-li možnost poskytovat Služby omezena jinou objektivně neodvratitelnou událostí,
 - e) v případech pozastavení či ukončení poskytování Služeb dle ustanovení článku IX. Všeobecných podmínek.

VIII. Uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté Služby

- 1) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Provozovatelem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Toto ustanovení se netýká oprav komunikátorů NAM kratších než kalendářní měsíc.
- 2) Reklamaci na kvalitu poskytované Služby je Provozovatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.
- 3) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na kvalitu poskytované Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace.

IX. Pozastavení, ukončení a obnovení poskytování Služeb

- 1) Poskytovatel má právo pozastavit poskytování Služeb, porušuje-li Provozovatel své povinnosti. V případě pozastavení poskytování Služeb z důvodu prodlení Provozovatele s placením dojde k obnovení poskytování Služeb neprodleně po zaplacení všech dlužných částek s příslušenstvím. Za příslušenství pohledávek se považují i náklady Poskytovatele spojené s pozastavením a obnovením poskytování Služeb.
- 2) Poskytovatel má právo poskytování Služeb ukončit v případě závažného porušení Smlouvy.

Za závažné porušení Smlouvy se zejména považuje:

- a) opakované neplnění smluvních povinností. Za opakované porušení či neplnění pro účely tohoto článku postačí, nastalo-li porušení či neplnění dvakrát,
 - b) prodlení s placením po dobu delší než 30 dnů,
 - c) poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby či uzavřením Smlouvy,
 - d) užívání poskytované Služby v rozporu se Smlouvou nebo platnými právními předpisy.
- 3) V případech uvedených v článku IX., odstavci 2) je Poskytovatel též oprávněn Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí v tomto případě 30 dní a počíná plynout dnem doručení výpovědi Provozovateli. Provozovatel je v takovémto případě povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s ukončením poskytování Služeb a s vymáháním pohledávek Poskytovatele.

X. Změna Smlouvy

- 1) Změnu či zrušení Smlouvy lze učinit pouze písemně.
- 2) Vzhledem k zavádění nových Služeb, změnám technologií, služeb poskytovaných třetími osobami či změnám právních předpisů je Poskytovatel oprávněn měnit Všeobecné podmínky. O jejich změně bude Provozovatel předem informován na kontaktní e-mail pro obchodní oznámení (viz Příloha č. 3) minimálně 15 dnů před nabytím účinnosti změny. Nesouhlasí-li Provozovatel se změnou cen Služeb a/nebo Všeobecných podmínek je oprávněn Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenou Poskytovateli do 15 dnů ode dne, kdy bylo Provozovateli doručeno oznámení o změně. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná plynout dnem doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Nevyužije-li Provozovatel svého práva Smlouvu vypovědět, má se za to, že Provozovatel se změnami cen Služeb či Všeobecných podmínek souhlasí.

XI. Zánik Smlouvy

- 1) Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 2) Kterákoli Smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí prokazatelně zaslanou nebo osobně doručenou druhé Smluvní straně.
- 3) Výpovědní lhůta činí 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná plynout dnem doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 4) Ustanovením tohoto článku nejsou nijak dotčena ustanovení článku IX), odst. 2) Všeobecných podmínek.
- 5) Od Smlouvy lze odstoupit jen v případech stanovených zákonem. V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany nejsou povinny vracet plnění poskytnutá před odstoupením.
- 6) Ukončení Smlouvy se nedotýká práv a povinností smluvních stran, které mají dle ujednání smluvních stran či dle své povahy trvat i po jejím skončení; to platí zejména pro povinnost Provozovatele zaplatit cenu Služeb a povinnost mlčenlivosti a ochrany údajů.

XII. Doručování

- 1) Jakékoli oznámení, návrhy či jiná sdělení a informace, jež mají být učiněny podle Smlouvy nebo v souvislosti s ní, musí být učiněny písemně dopisem doručeným osobně nebo držitelem poštovní licence, není-li ve Smlouvě či Všeobecných podmínkách stanoveno jinak.
- 2) Sdělení uvedená v příloze č. 3 Smlouvy budou prováděna pouze způsobem a na kontaktní údaje v příloze č. 3 uvedené.
- 3) V případě, že bude oznámení, návrh či jiné sdělení a informace doručována držitelem poštovní licence a nepodaří se písemnost doručit, má se za to, že byla písemnost doručena následujícího pracovního dne poté, kdy držitel poštovní licence oznámí druhé smluvní straně, že se písemnost nepodařilo doručit na adresu smluvní strany uvedenou ve Smlouvě či smluvní stranou písemně oznámenou po uzavření Smlouvy.

V Havířově dne

3.5.2021

V Krnově dne

3.5.2021