

04
ov - Prostřední Suchá
IČ: 25862731
IČ: 25862731



NAM
SYSTEM®

NAM®technology

HelpLivi - Smlouva o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/206/2021/RV

Poskytovatel:

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

IČ: 25862731

DIČ: CZ25862731

Objednatel:

Domov pro seniory Krnov
Rooseveltova 2141/51
794 01 Krnov
IČ: 00846325
DIČ: CZ00846325

I. Předmět smlouvy

- 1) Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje objednateli poskytovat v průběhu sjednané doby a v následujícím rozsahu a způsobem tyto služby (dále jen "**Servisní služby**"):
- a) provádění pravidelných ročních revizí technologie HelpLivi v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 k této smlouvě (dále jen "**Revize**"),
 - b) provádění pravidelných čtvrtletních revizí technologie HelpLivi formou vzdálené diagnostiky systému v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této smlouvy (dále jen "**Vzdálená revize**"). Pokud se termín pravidelné roční revize shoduje s čtvrtletním termínem revize, pak pravidelná roční revize tuto revizi nahrazuje,
 - c) provádění oprav Poruch na základě Požadavků v dohodnuté Době odezvy a s dodržáním lhůty pro Nástup na Opravu a Dokončení (dále jen "**Oprava**"),
 - d) školení jednoho administrátora na webovou správu technologie HelpLivi a školení uživatelů na aplikaci HelpLivi (maximálně 10 osob) **jednou během 12 měsíců** v rámci Revize v sídle objednatele (dále jen "**Školení**")

a objednatel se zavazuje platit poskytovateli ceny za služby uvedené v bodech a) až d) a další platby popsané služby.

V okamžiku uzavření této smlouvy je technologie HelpLivi umístěna na adrese: Domov pro seniory Krnov, Rooseveltova 2141/51, 794 01 Krnov

II. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

„HelpLivi“

znamená tísňovou technologii, používanou objednatelem v okamžiku uzavření této smlouvy, jakož i tu, kterou objednatel koupí nebo si pronajme v budoucnu od poskytovatele, kdykoli po dobu účinnosti této smlouvy.

„Požadavek“

znamená žádost objednatele na provedení Opravy nebo Servisního zásahu na telefonické kontakty poskytovatele uvedené v příloze č. 4 této smlouvy (dále jen "Požadavek").

„Porucha“

znamená závadu HelpLivi s výjimkou závad na jednotlivých Koncových prvcích systému.

Poruchy jsou kategorizovány takto:

Kritická Porucha (vyšší kategorie) – je Porucha znemožňující práci objednatele, kdy Cloud HelpLivi nezpracovává doručené zprávy z Koncových prvků systému, s výjimkou závad v komunikačních sítích třetích stran.

Ostatní Porucha (nižší kategorie) – je Porucha komplikující práci objednatele.

„Koncový prvek systému“

jsou tísňová tlačítka, osobní nebo pevná, detektory a další monitorovací zařízení.

„Doba odezvy“

je doba, která uplyne od podání Požadavku do okamžiku, kdy poskytovatel začne pracovat na jeho řešení.

„Nástup na Opravu“

znamená okamžik, kdy zaměstnanci poskytovatele (dále jen „**Servisní technik**“) započnou s odstraňováním Poruchy mimo sídlo poskytovatele.

„Dokončení“

je okamžik vyřešení Požadavku nebo převedení Poruchy do nižší kategorie Poruchy nebo nalezení náhradního řešení Poruchy nebo zaslání náhradního dílu objednateli v souladu s článkem III. odst. 2. této smlouvy.

„Servisní zásah“

znamená výkon prací vedoucích k Dokončení. Za Servisní zásah jsou považovány i softwarové činnosti (reset, rekonfigurace).

III. Další ujednání a poskytování Servisních služeb

- 1) Pokud je při Opravě nutný přístup Servisních techniků k zařízení umístěnému v prostorách objednatele, je objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času pro Dokončení (dále jen „**Přerušeni**“). Poskytovatel o Přerušeni a jeho důvodu uvědomí objednatele e-mailem nebo telefonicky a zároveň s objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup Servisním technikům poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu Servisních techniků k zařízení je pak načítání času pro Dokončení obnoveno.
- 2) Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku objednatele namísto provedení Opravy zaslat zásilkovou službou příslušný náhradní díl objednateli k provedení výměny svépomocí.

IV. Parametry Servisních služeb

Kategorie Poruchy	Dostupnost služby	Nahlášení	Doba odezvy	Dokončení	Nástup na Opravu
Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 24 hodin	do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin		do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)

VI. Povinnosti poskytovatele

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby ve sjednaném rozsahu, zejména:
 - provádět roční Revize,
 - provádět Vzdálené revize,
 - dodržovat Doby odezvy, Nástupu na Opravu a Dokončení,
 - držet skladem odpovídající počet náhradních dílů tak, aby byla zkrácena doba Opravy na nejnižší možnou míru,
 - o každé provedené Opravě a případném náhradním řešení či zápůjčce dílů nebo celků, provést zápis a tento si nechat potvrdit podpisem oprávněné osoby objednatele,
 - do 15 dnů od provedení Revize nebo Vzdálené revize zaslat e-mailem objednateli revizní zprávu,
 - zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.

VII. Povinnosti objednatele

- 1) Za účelem plnění této smlouvy se objednatel zavazuje zejména:

- hradit ceny Servisních služeb a náhradních dílů dle této smlouvy,
- zpřístupnit Servisním technikům všechny prostory, ve kterých bude potřebné práce ve smyslu této smlouvy provádět,
- umožnit poskytovateli přístup k zařízením umístěným na objektu, které jsou nutné pro fungování technologie HelpLivi a přiměřený přístup k souvisejícím systémům nebo médiím, dočasně nezbytných pro výkon Servisních služeb dle této smlouvy.
- zabránit podle svých možností neodbornou manipulaci s koncovými prvky systému.

VIII. Záruka

- 1) Poskytovatel poskytuje objednateli na provedené práce záruku po dobu 12 měsíců, která počíná běžet dnem následujícím po předání prací objednateli.
- 2) Záruka se nevztahuje na závady způsobené neodborným zásahem, neodborně prováděnou obsluhou zařízení, neoprávněným zásahem třetí osoby, působením vnějších vlivů včetně živelných událostí.

IX. Ceny Servisních služeb, platební podmínky, sankce

- 1) Ceny Servisních služeb s výjimkou cen Oprav jsou hrazeny objednatelem platbou měsíčního poplatku (dále jen „Poplatek“). V Poplatku je zahrnuta veškerá činnost poskytovatele dle článku I. odst. 1) smlouvy s výjimkou Oprav dle článku I. odst. 1) písm. c). Výše Poplatku je závislá na konfiguraci technologie HelpLivi. Výše Poplatku vypočtená k okamžiku uzavření této smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. V průběhu každé roční Revize provede poskytovatel aktualizaci konfigurace technologie HelpLivi a na základě toho bude stanovena poskytovatelem nová výše Poplatku dle jednotkových cen uvedených v příloze 1 smlouvy. Poplatek bude fakturován vždy v měsíci předcházejícím měsíci poskytnutí Servisních služeb.
- 2) Opravy jsou účtovány samostatnou fakturací po jejich provedení. Výše ceny za Opravu je tvořena součtem cen práce Servisního technika, cestovného a náhradních dílů. Cena práce Servisního technika je účtována za každou započatou hodinu, přičemž rozsah prací bude doložen zápisem ve výkazu Opravy potvrzeným zástupcem objednatele (v případě provádění Opravy u objednatele) nebo zasláným e-mailem objednateli (u provádění Opravy pomocí internetu). Výkaz Opravy zasláný e-mailem objednateli musí objednatel odsouhlasit do 5 pracovních dnů, jinak je považován za odsouhlasený. Cestovné bude účtováno za každý kilometr cesty ze sídla poskytovatele do místa Opravy a zpět. Sazby cen za práci Servisního technika a cestovného jsou uvedeny v Příloze č. 3, této smlouvy.
- 3) Podkladem pro zaplacení cen je faktura, kterou poskytovatel vystaví a zašle objednateli pouze elektronicky, s čímž tímto objednatel vyslovuje souhlas. Faktura, stejně jako jiná vyúčtování či daňové doklady, je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne vystavení faktury. Ke každé fakturované částce bude vždy připočítána částka DPH dle platných daňových předpisů.
- 4) Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Servisní služby, aniž by se dopustil porušení této smlouvy, pokud je objednatel v prodlení s placením závazků vyplývajících z této smlouvy, rovněž tak i jiného závazku vyplývajících z jiné smlouvy uzavřené s poskytovatelem.
- 5) V případě prodlení objednatele s placením je tento povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,025% z dlužné částky za každý den prodlení následující po lhůtě splatnosti.
- 6) V případě prodlení poskytovatele se zahájením Opravy (čili v případě nedodržení Doby odezvy nebo doby pro Nástup na Opravu) je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Maximální výše smluvních pokut během dvanácti měsíců po sobě jdoucích je limitována částkou rovnající se 12 (měsíčním) Poplatkům.
- 7) Poskytovatel není v prodlení, došlo-li k událostem vylučujícím odpovědnost (§2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).

X. Inflační doložka

- 1) Poskytovatel je oprávněn zvýšit ceny Servisních služeb každoročně (přičemž pro vyloučení pochybností, pokud poskytovatel svého práva v některém roce nevyužije, může toto zvýšení provést i v některém z následujících let trvání smlouvy) vždy nejvýše o částku odpovídající míře inflace v České republice za předcházející kalendářní rok odpovídající přírůstku průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle údajů zveřejněných Českým statistickým úřadem.
- 2) Ke zvýšení cen Servisních služeb dojde doručením faktury s novými cenami objednateli.

XI. Zpracování osobních údajů

- 1) Informace o zpracování osobních údajů prováděném poskytovatelem jako správcem ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) je přílohou č. 5 této smlouvy
- 2) **Objednatel se zavazuje seznámit osoby, jejichž osobní údaje Poskytovateli předal s touto informací.**
- 3) Další informace o zpracování osobních údajů prováděném Poskytovatelem jakožto správcem jsou uvedeny na www.namtechnology.cz/gdpr.
- 4) Objednatel souhlasí s tím, že komunikace s poskytovatelem (prostřednictvím telefonní linky nebo emailu), může být ze strany poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

XII. Mlčenlivost

- 1) Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují osobní údaje a jakékoli skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností a vzájemné spolupráce smluvních stran (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 2) Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace nezpřístupní třetí straně ani je nepoužijí v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
- 3) Poskytnutí Důvěrných informací jednou smluvní stranou druhé smluvní straně nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví.
- 4) Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s Důvěrnými informacemi na nezbytně nutnou míru a přijmou účinná opatření pro zamezení jejich úniku.
- 5) Smluvní strana může předat Důvěrné informace v nezbytně nutném rozsahu třetí osobě, pokud:
 - a) to vyžaduje plnění této smlouvy nebo ochrana oprávněných zájmů druhé strany, nebo
 - b) to bylo povoleno druhou smluvní stranou, nebo
 - c) určité Důvěrné informace jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak, než porušením povinnosti jedné ze smluvních stran nebo
 - d) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo jiným orgánem veřejné moci na základě zákona.

XIII. Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení.
- 3) Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 1) Přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy. Seznam příloh:
 - a) Příloha č. 1 – Výpočet Poplatku
 - b) Příloha č. 2 – Rozpis prací v rámci Revize
 - c) Příloha č. 3 – Ceník Servisních prací
 - d) Příloha č. 4 – Kontaktní údaje Objednatele
 - e) Příloha č. 5 - Informace o zpracování osobních údajů
- 2) Smlouva může být měněna výlučně písemnými dodatky akceptovanými oběma smluvními stranami.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky.
- 4) Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech rovné právní síly. Každá strana obdrží 1 vyhotovení.

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/206/2021/RV

Výpočet Poplatku servisních služeb
DRUH A POČET INSTALOVANÉHO ZAŘÍZENÍ HELPLIVI OBJEDNATELE KE DNI:

Položka	Popis	Sazba (Kč/rok)	Počet	Cena (Kč/rok)
Technologie HelpLivi				
Cloud HelpLivi	administrační portál webové správy HelpLivi; slouží pro příjem a zpracování dat z koncových prvků systému, umožňuje konfiguraci a diagnostiku systému	8 000 Kč	1	8 000 Kč
Aplikace HelpLivi (mobilní terminál poskytovatele) - pronájem	mobilní aplikace HelpLivi určena pro odbavování poplachů; je provozována na pronajatém mobilním terminálu poskytovatele	200 Kč	25	5 000 Kč
Aplikace HelpLivi (mobilní terminál objednatele)	mobilní aplikace HelpLivi určena pro odbavování poplachů; je provozována na mobilním terminálu objednatele	700 Kč	0	0 Kč
Přijímač HelpLivi	přijímač tísňových tlačítek a tísňových detektorů	500 Kč	6	3 000 Kč
Komunikační brána HelpLivi	komunikační brána k přídatným zařízením (např. kamerový systém na detekci opuštění objektu)	1 000 Kč	3	3 000 Kč
Základ pro revizi				19 000 Kč
Sleva 20%				3 800 Kč
Cena po slevě				15 200 Kč

VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY

Položka	Základ	Koeficient	Počet	Poplatek za položku
Základ pro revizi	11 000 Kč	1	1	15 200 Kč
Ubytování	800	1	0	0 Kč
Celkem za servisní služby ročně (bez DPH)				15 200 Kč
Měsíční poplatek (bez DPH)				1 267 Kč

V Havířově dne

3.5.2021

V Krnově dne

3.5.2021