

Príloha č. 2

Zmluva o poskytovaní Služieb HelpLivi

číslo zmluvy Poskytovateľa: HL/019/2024/RU

Poskytovateľ:

NAM Slovakia s.r.o.
Zvolenská cesta 179
974 05 Banská Bystrica

IČO: 44638477

IČ DPH: SK2022773445

OR: OS v Banskej Bystrici oddiel Sro. vložka č
16060/S zastúpená:

Prevádzkovateľ:

Ondava - Domov sociálnych služieb
Rakovec nad Ondavou 45
072 03 Rakovec nad Ondavou

IČO: 00695190

DIČ: 2020734771

Zastúpený: I

I. Predmet zmluvy

Touto Zmluvou o poskytovaní Služieb HelpLivi (ďalej len „Zmluva“) sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Prevádzkovateľovi Služby vymedzené v prílohách k Zmluve a Prevádzkovateľ sa zaväzuje platiť Poskytovateľovi cenu týchto Služieb vo výške tiež tam uvedenej. V ďalších otázkach sa právny vzťahy zo Zmluvy vzniknuté či s ňou súvisiace riadia Všeobecnými podmienkami poskytovania Služieb HelpLivi, ktoré tvoria prílohu č. 2 Zmluvy.

II. Záverečné ustanovenia

- Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy sú jej prílohy:
 - Príloha č. 1: Druhy Služieb HelpLivi nadväzujúce prílohy uvedené v tejto Prílohe č. 1;
 - Príloha č. 2: Všeobecné podmienky poskytovania Služieb HelpLivi;
- Prevádzkovateľ potvrdzuje podpisom tejto Zmluvy, že sa oboznámil s obsahom vyššie uvedených príloh k Zmluve, s ich obsahom súhlasí a považuje ich za neoddeliteľnú súčasť Zmluvy.
- Zmluva bola vyhotovená v dvoch rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ a Prevádzkovateľ obdrží po jednom a nadobúda platnosť pripojením podpisu druhej zo Zmluvných strán.
- Zmluva a právne vzťahy zo Zmluvy vzniknuté či s ňou súvisiace sa riadia zákonom č. 513/1991 Z. z. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov.

Príloha č. 1 – Druhy Služieb HelpLivi

I. Zoznam poskytovaných Služieb HelpLivi

Názov Služby	Príloha číslo	Počet príloh	Uplatnenie prílohy
Webová správa HelpLivi	NT1	1	ÁNO
Aplikácia HelpLivi	NT2	1	ÁNO
multiSIM HelpLivi	NT3	1	ÁNO

Príloha č. 2 – Všeobecné podmienky poskytovania Služieb HelpLivi
(ďalej len „Všeobecné podmienky“)

Dojednanie v Zmluve a v prílohách Zmluvy majú prednosť pred týmito Všeobecnými podmienkami.

I. Základné pojmy

Nižšie uvedené výrazy majú v Zmluve, Všeobecných podmienkach a ostatných prílohách Zmluvy tento význam:

- 1) Služby – služby poskytované Poskytovateľom Prevádzkovateľovi na základe Zmluvy; špecifikácia jednotlivých Služieb sú uvedené v príslušných prílohách Zmluvy.
- 2) Webová správa – webová administračná konzola systému HelpLivi.
- 3) Aplikácia – užívateľský prístup k systému HelpLivi.
- 4) Technológia – súbor Webovej správy a Aplikácie špecifikovaný v príslušnej prílohe.
- 5) Aktivácia Technológie – zavedenie Služby v Technologickom centre NAM.
- 6) Technologické centrum NAM (TC NAM) – komunikačné centrum v správe Poskytovateľa, ktoré zabezpečuje prevádzku poskytovaných Služieb.
- 7) NSG - poplachový prenosový systém Poskytovateľa, v ktorého rámci sa prenášajú dáta súvisiace so Službami poskytovanými Poskytovateľom.
- 8) Komunikátory NAM – hardware slúžiaci k prenosu poplachových udalostí z objektu Prevádzkovateľa do Technologického centra NAM.
- 9) Bezpečnostná SIM karta – SIM karta určená k poskytovaniu jednotlivých Služieb HelpLivi.
- 10) Prevádzka – lokalita, kde sú umiestnené Komunikátory NAM a Objekty. Prevádzka je definovaná jednou poštovou adresou, pokiaľ nebolo definované inak.
- 11) Tiesňové tlačidlá – rádiové tiesňové tlačidlá prenosné alebo fixne inštalované.
- 12) Tiesňové zariadenie – mobilné zariadenie s GPS prijímačom a GSM komunikáciou.
- 13) Objekt – osoba alebo rizikové miesto, kde sú použité prenosné alebo fixne inštalované tiesňové tlačidlá.
- 14) Užívateľ – pre účely tejto Zmluvy sa Užívateľom rozumie užívateľ Aplikácie.
- 15) Kritický prevádzkový stav – je porucha webovej správy znemožňujúca prácu Prevádzkovateľa.

II. Začiatok poskytovania Služieb

- 1) Poskytovanie Služieb začína dňom Aktivácie Technológie v Technologickom centre NAM a odovzdaním prístupových údajov k Technológii Prevádzkovateľa.
- 2) Prístup k Technológii bude prevádzkovateľovi odovzdaný na základe Odovzdávacieho protokolu.

III. Zúčtovacie obdobie

- 1) Zúčtovacím obdobím je kalendárny mesiac, t.j. začína prvým dňom a končí posledným dňom príslušného kalendárneho mesiaca (ďalej len „Zúčtovacie obdobie“).
- 2) Prvé Zúčtovacie obdobie začína prvým dňom mesiaca nasledujúceho po dni Aktivácie Technológie.

IV. Technológia pre poskytovanie Služieb

- 1) K Technológii poskytuje Poskytovateľ Prevádzkovateľovi účelovo a časovo obmedzené a nevýhradné licencie. Všetky licencie k Technológii sú účelovo obmedzené na užitie Webovej správy a Aplikácie výhradne ako súčasť Technológie a časovo obmedzené dobou poskytovania danej Služby.

V. Povinnosti Prevádzkovateľa

- 1) Bez omeškania informovať Poskytovateľa o zneužití, odcudzení, strate, zničení či poškodení Bezpečnostnej SIM karty na kontaktné telefónne číslo, ktoré je uvedené na internetových stránkach Poskytovateľa – www.nam.sk.
- 2) Zachovávať mlčanlivosť o akýchkoľvek skutočnostiach týkajúcich sa Poskytovateľa, zmluvného vzťahu založeného Zmluvou či poskytovania Služieb.

VI. Cena poskytovaných Služieb a jej vyúčtovanie

- 1) Platné ceny sú stanovené v príslušných Prílohách Zmluvy a sú uvádzané bez DPH, ktoré bude k cenám pripočítané vo výške podľa danej doby účinných právnych predpisov. Prevádzkovateľ je povinný zaplatiť za každé jednotlivé poskytnutie Služby cenu, ktorá je podľa príslušných príloh Zmluvy platná ku dňu jej poskytnutia. V prípade cien stanovených paušálnou sadzbou je Prevádzkovateľ povinný zaplatiť cenu Služby za dané Zúčtovacie obdobie aj v prípade, že Službu v danom Zúčtovacom období nevyužíval.
- 2) Vyúčtovanie sa vykoná tak, že Poskytovateľ zašle Prevádzkovateľovi po skončení Zúčtovacieho obdobia faktúru, ktorá bude mať náležitosti daňového dokladu v zmysle príslušných zákonných ustanovení a bude tiež obsahovať ceny za Služby poskytnuté v danom Zúčtovacom období v členení podľa počtu a druhu.

Počet Služieb poskytnutých v danom Zúčtovacom období je daný počtom Služieb registrovaných Poskytovateľom v Technologickom centre NAM. Súpis Poskytovateľom registrovaných Služieb bude súčasťou vyúčtovania daného Zúčtovacieho obdobia.

- 3) V prípade, že Zúčtovacie obdobie bolo kratšie než kalendárny mesiac, ceny stanovené paušálnou sadzbou sa neupravujú a Prevádzkovateľ je povinný uhradiť paušálny poplatok za celý kalendárny mesiac.
- 4) Reklamáciu na vyúčtovanie ceny je Prevádzkovateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa doručenia vyúčtovania. Podanie reklamácie nemá odkladný účinok vo vzťahu k zaplateniu.
- 5) V prípade omeškania platby je Prevádzkovateľ povinný zaplatiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 6) Splatnosť faktúr je 14 dní odo dňa ich doručenia Prevádzkovateľovi.

VII. Kvalita Služieb

- 1) Vzhľadom k technologickým možnostiam a obmedzeniam Poskytovateľ nemôže 100% zaručiť bezchybnosť a neprerušenosť poskytovania Služieb. V prípade, že Poskytovateľ zistí poruchu v poskytovaní Služieb, je povinný urobiť všetky opatrenia, ktoré od neho možno reálne požadovať, aby zabezpečil odstránenie poruchy v najkratšom čase.
- 2) V prípade poruchy Technologického centra NAM Poskytovateľ začne s opravou do 1 hodiny od nahlásenia alebo zistenia poruchy.
- 3) V prípade poruchy komunikačných služieb, ktoré sú funkčne závislé na technológiách tretej strany (napr. mobilný operátor), Poskytovateľ vykoná po analýze a zistení problému bez omeškania nahlásenie poruchy tomuto poskytovateľovi služieb a bude urgovať nápravu poruchového stavu.
- 4) Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ nezodpovedá Prevádzkovateľovi za škody spôsobené:
 - a) nedovoleným alebo nesprávnym využívaním Technológie alebo Služieb,
 - b) nedostupnosťou Služby alebo chybným poskytnutím Služby (bez ohľadu na to, či sa jedná o dočasné prerušenie z dôvodu opráv v rámci siete, prerušenie spôsobené udalosťami na strane Poskytovateľa či jeho činnosťou alebo výpadkom spojenia),
 - c) oneskorenými či neúspešne prenesenými správami či dátami,
 - d) uvedením nesprávnych údajov zo strany Prevádzkovateľa.
- 5) Poskytovanie Služieb môže byť prerušené:
 - a) poruchou Technológie, Technologického centra NAM či iného systému;
 - b) prerušením prevádzky siete niektorého mobilného operátora alebo iného poskytovateľa prenosových služieb;
 - c) v prípadoch nevyhnutných opráv a údržby Technológie, Technologického centra NAM či iného systému;
 - d) pokiaľ je možnosť poskytovať Služby obmedzená inou objektívne neodvratiteľnou udalosťou;
 - e) v prípadoch pozastavenia či ukončenia poskytovania Služieb podľa ustanovení článku IX. Všeobecných podmienok.

VIII. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za chyby poskytnutej Služby

- 1) Pokiaľ Službu bolo možné využiť len čiastočne, alebo ju nebolo možné využiť vôbec pre poruchu technického alebo prevádzkového charakteru na strane Poskytovateľa, je tento povinný zaistiť odstránenie poruchy a primerane znížiť cenu alebo po dohode s Prevádzkovateľom zaistiť poskytnutie Služby náhradným spôsobom. Toto ustanovenie sa netýka opráv komunikátorov NAM kratších než kalendárny mesiac.
- 2) Reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby je Prevádzkovateľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 2 mesiacov odo dňa chybného poskytnutia Služby.
- 3) Poskytovateľ je povinný vybaviť reklamáciu na kvalitu poskytovanej Služby bez zbytočného odkladu, najneskôr do 1 mesiaca odo dňa doručenia reklamácie.

IX. Pozastavenie, ukončenie a obnovenie poskytovania Služieb

- 1) Poskytovateľ má právo pozastaviť poskytovanie Služieb, pokiaľ Prevádzkovateľ porušuje svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy.
V prípade pozastavenia poskytovania Služieb z dôvodu omeškania Prevádzkovateľa s platením dôjde k obnoveniu poskytovania Služieb bez omeškania po zaplatení všetkých dlžných súm s príslušenstvom. Za príslušenstvo pohľadávok sa považujú aj náklady Poskytovateľa spojené s pozastavením a obnovením poskytovania Služieb.
- 2) Poskytovateľ má právo poskytovanie Služieb ukončiť v prípade závažného porušenia Zmluvy. Za závažné porušenie Zmluvy sa najmä považuje:

- a) opakované neplnenie zmluvných povinností. Za opakované porušenie či neplnenie pre účely tohto článku postačí, pokiaľ nastalo porušenie či neplnenie dvakrát,
 - b) omeškanie s platením po dobu dlhšiu než 30 dní;
 - c) poskytnutie nesprávnych alebo neúplných údajov v súvislosti so zriadením Služby či uzavretím Zmluvy;
 - d) užívanie poskytovanej Služby v rozpore so Zmluvou alebo platnými právnymi predpismi.
- 3) V prípadoch uvedených v článku b. je Poskytovateľ tiež oprávnený Zmluvu vypovedať. Výpovedná lehota je v tomto prípade 30 dní a začína plynúť dňom doručenia výpovede Prevádzkovateľovi. Prevádzkovateľ je v takomto prípade povinný uhradiť Poskytovateľovi všetky náklady spojené s ukončením poskytovania Služieb a s vymáhaním pohľadávok Poskytovateľa.

X. Zmena Zmluvy

- 1) Zmenu či zrušenie Zmluvy možno urobiť len písomne.
- 2) Vzhľadom k zavedeniu nových Služieb, zmenám technológií, služieb poskytovaných tretími osobami či zmenám právnych predpisov je Poskytovateľ oprávnený meniť Všeobecné podmienky. O ich zmene bude Prevádzkovateľ dopredu informovaný na kontaktný e-mail pre obchodné oznámenie (viď Príloha č. 3) minimálne 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Ak Prevádzkovateľ nesúhlasí so zmenou cien Služieb a/alebo Všeobecných podmienok je oprávnený Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou doručitou Poskytovateľovi do 15 dní odo dňa, kedy bolo Prevádzkovateľovi doručené oznámenie o zmene. Výpovedná lehota činí 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane. Ak Prevádzkovateľ nevyužije svoje práva Zmluvu vypovedať, má sa za to, že Prevádzkovateľ so zmenami cien Služieb či Všeobecných podmienok súhlasí.

XI. Zánik Zmluvy

- 1) Zmluva je uzavretá na dobu neurčitú.
- 2) Ktorákoľvek Zmluvná strana je oprávnená túto Zmluvu vypovedať písomnou výpoveďou preukázateľne zaslanou alebo osobne doručitou druhej Zmluvnej strane.
- 3) Výpovedná lehota je 2 mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia výpovede druhej Zmluvnej strane.
- 4) Ustanovením tohoto článku nie sú nijak dotknuté ustanovenia článku IX), odst. 2) Všeobecných podmienok.
- 5) Od Zmluvy možno odstúpiť len v prípadoch stanovených zákonom. V prípade odstúpenia od Zmluvy si Zmluvné strany nie sú povinné vracať plnenie poskytnuté pred odstúpením.
- 6) Ukončenie Zmluvy sa nedotýka práv a povinností zmluvných strán, ktoré majú podľa dojednania zmluvných strán či podľa svojej povahy trvať aj po jej skončení; to platí najmä pre povinnosť Prevádzkovateľa zaplatiť cenu Služieb a povinnosť mlčanlivosti a ochrany údajov.

XII. Doručovanie

- 1) Akékoľvek oznámenia, návrhy či iné správy a informácie, ktoré majú byť učené podľa Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, musia byť urobené písomne listom doručeným osobne alebo držiteľom poštovej licencie, ak nie je v Zmluve či Všeobecných podmienkach stanovené inak.
- 2) Oznámenia uvedené v prílohe č. 3 Zmluvy budú vykonávať len spôsobom a na kontaktné údaje v prílohe č. 3 uvedené.
- 3) V prípade, že bude oznámenie, návrh či iná správa a informácia doručovaná držiteľom poštovej licencie a nepodarí sa písomnosť doručiť, má sa za to, že bola písomnosť doručená nasledujúci pracovný deň potom, kedy držiteľ poštovej licencie oznámi druhej zmluvnej strane, že sa písomnosť nepodarilo doručiť na adresu zmluvnej strany uvedenú v Zmluve či zmluvnou stranou písomne oznámenou po uzavretí Zmluvy.

Príloha NT1 – Webová správa HelpLivi

Služba – Webová správa HelpLivi

Predmetom tejto služby je:

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzeného a nevýhradného prístupu k Webovej správe HelpLivi, umožňujúci vzdialený prístup k zoznamu objektov, k stavom objektov a udalostiam na objektoch definovaných Prevádzkovateľom vo Webovej práve a to pomocou internetového pripojenia k doméne <https://helplivi.net>. Webová správa umožňuje príjem, dekódovanie a ukladanie udalostí z tiesňových tlačidiel tiesňových zariadení dodaných Poskytovateľom a ich zobrazenie Prevádzkovateľovi. Počet pripojiteľných objektov nie je obmedzený.
- Dohľad** - poskytovanie vzdialeného dohľadu Webovej správy HelpLivi 7 dní v týždni a 24 hodín denne prostredníctvom dohľadového centra Poskytovateľa, ktoré monitoruje a rieši akékoľvek kritické prevádzkové stavy. Hlásenie kritických prevádzkových stavov môžu vykonávať osoby uvedené v servisných kontaktoch Prílohy č. 3.

Všetky prístupy k Webovej správe sú časovo obmedzené na jednu prevádzku a časovo sú obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

Podmienky prevádzky:

- Prevádzkovateľ si zaistí zariadenie s webovým prehliadačom a internetovým pripojením (napr. počítač, tablet a pod.).

Sprevádzkovanie Webovej správy HelpLivi:

- Sprevádzkovanie prebehne Aktiváciou Technológie v Technologickom centre NAM, odovzdaním prístupových údajov Prevádzkovateľovi a k Webovej správe a preškolením správcu Prevádzkovateľ.

Počet objednaných služieb Webovej správy HelpLivi: **1**
Dátum Aktivácie Technológie:

Cenník služby Webová správa HelpLivi:

Názov služby	Popis služby	Cena Služby (mesačný poplatok (€ bez DPH))	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (mesačný poplatok (€ bez DPH))
Webová správa HelpLivi	Jednorazový poplatok za Webovú správu HelpLivi prevádzkovanou z Technologického centra NAM, v cene je pripojenie administrátora.	24,00	1	24,00
	CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v € bez DPH)			24,00

Príloha NT2 – Aplikácia HelpLivi

Služba – Aplikácia HelpLivi

Predmetom tejto služby je:

- Úplatné poskytnutie časovo obmedzenej a nevýhradnej licencie k aplikácii HelpLivi pre jedného užívateľa. Aplikácia HelpLivi umožňuje Užívateľovi tejto služby príjem a notifikácie správ z tiesňových tlačidiel a tiesňových zariadení dodaných Poskytovateľom a ich zobrazenie Užívateľovi, prístup k Objektom v akcii a udalostiam na Objektoch definovaných v Prílohe NT1 – Webová správa HelpLivi.
- Počet objednaných služieb Aplikácie HelpLivi – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jednu či viac licencií, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšiu licenciu a to v odpovedajúcom počte objednaných licencií.

Aplikácia HelpLivi je prevádzkovaná na zariadeniach s pripojením k internetu (napr. na mobilných zariadení, stolných počítačoch, tabletoch....).

Všetky licencie k aplikácii HelpLivi sú obmedzené na jednu Prevádzku a sú časovo obmedzené dobou trvania tejto zmluvy.

Podmienky prevádzky:

- Pre komunikáciu Aplikácie HelpLivi s Webovou správou musí mať zariadenie aktívnu dátovú komunikáciu.
- Dátovou komunikáciou sa rozumie pripojenie zariadenia k verejnému internetu cez wi-fi alebo dátové služby mobilného operátora.
- Zariadenie a SIM karta do zariadenia nie je súčasťou služby. Zariadenie, SIM kartu a internetovú konektivitu si zaisťuje Prevádzkovateľ.
- Prevádzkovateľ si overí u Poskytovateľa funkčnosť Aplikácie HelpLivi pre daný typ zariadenia s operačným systémom.

Sprevádzkovanie služby Aplikácie HelpLivi:

- Poskytovateľ zaisťuje sprevádzkovanie služby inštaláciou Aplikácie HelpLivi a definíciu Užívateľa na zariadení Prevádzkovateľa vo Webovej správe.

Počet objednaných Služieb Aplikácie HelpLivi: **4 + 1 zdarma**

Dátum začiatku služby Aplikácie HelpLivi:

Cenník služieb Aplikácie HelpLivi:

Názov služby	Popis služby	Cena služby (mesačný poplatok v € bez DPH)	Počet Služieb (ks)	Cena Služby celkom (mesačný poplatok v € bez DPH)
Aplikácia HelpLivi	Licencia pre jednu Aplikáciu HelpLivi, pre jedno pripojené zariadenie s podporou notifikácií	8,00	4	32,00
	CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v € bez DPH)			32,00

Príloha NT3 - multiSIM HelpLivi

Služba multiSIM HelpLivi**Preambula**

NAM Slovakia s.r.o. je Poskytovateľom poplachového prenosového systému NSG (ďalej len „NSG“), zabezpečujúceho prenos poplachových hlásení z tiesňových tlačidiel dodaných Poskytovateľom do Webovej správy a do Aplikácie pomocou dátových služieb mobilných operátorov.

Predmetom tejto služby je:

- bezplatná výpožička Bezpečnostnej SIM karty a úplatné zaistenie komunikácie medzi komunikátorom
- NAM Prevádzkovateľa a Technologickým centrom NAM Poskytovateľa.
- Služba multiSIM HelpLivi je poskytovaná podľa cenníka služieb.
- Bezpečnostná SIM karta bude vždy súčasťou komunikátorov NAM.
- Počet objednaných služieb multiSIM HelpLivi – Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade, že si Prevádzkovateľ objedná u Poskytovateľa na základe iného, medzi nimi existujúceho či budúceho zmluvného vzťahu, jeden či viac kusov komunikátorov NAM s Bezpečnostnou SIM kartou, má sa za to, že si súčasne s tým objednal aj rozšírenie poskytovaných Služieb o ďalšie Služby multiSIM HelpLivi v dohodnutom tarife, a to v odpovedajúcom počte objednaných komunikátorov NAM.

Počet objednaných Služieb Aplikácie HelpLivi: **3**

Dátum začiatku služby Aplikácie HelpLivi:

Cenník služieb multiSIM HelpLivi

Názov Služby	Popis služby	Cena služby celkom (mesačný poplatok € bez DPH)
multiSIM HelpLivi	Mesačný poplatok za pripojenie prenosového zariadenia (komunikátorov NAM) k Technologickému centru NAM, vr. dátových prenosov pri periodickom teste komunikácie každých 15 min., 1x Bezpečnostná SIM karta, podporuje pre službu dostupné mobilné operátory v EU.	3,49
	CELKOM SLUŽBY (mesačný poplatok v € bez DPH)	10,47