

Smlouva o poskytování Služeb HelpLivi

číslo smlouvy Poskytovatele: HL/085/2025/RV

Poskytovatel:

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

IČ: 25862731

DIČ: CZ25862731

OR: KS v Ostravě, č. spisové značky B 2365

Zastoupený:

Provozovatel:

Domov Sluníčko Ostrava-Vítkovice, příspěvková
organizace
Syllabova 19
703 00 Ostrava - Vítkovice

IČ: 70631832

Zastoupený:

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

Za Poskytovatele:

V Ostravě dne

Za Provozovatele:

.....

.....

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
multiSIM HelpLivi	NT3	1	ANO

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) Tísňové 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.
- 16) Datové propojení s jinými systémy – rozhraní umožňující propojení s jinými software

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, jenž 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) Reklamací na vyúčtování ceny je Provozovatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování. Podání reklamacie 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 urgovat 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) Reklamací 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 reklamací na kvalitu poskytované Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamacie.

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:
- opakované neplnění smluvních povinností. Za opakované porušení či neplnění pro účely tohoto článku postačí, nastalo-li porušení či neplnění dvakrát,
 - prodlení s placením po dobu delší než 30 dnů,
 - poskytnutí nesprávných nebo neúplných údajů v souvislosti se zřízením Služby či uzavřením Smlouvy,
 - 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

- Změnu či zrušení Smlouvy lze učinit pouze písemně.
- 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

- Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, s výjimkou servisního poplatku, ten bude účtován po dobu 12-ti měsíců od 1.9.2025 - 31.8.2026, poté bude odstraněn z fakturace. Ostatní služby zůstávají neměnné.**
- Kterákoli Smluvní strana je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí prokazatelně zaslanou nebo osobně doručenou druhé Smluvní straně.
- Výpovědní lhůta činí 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná plynout dnem doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- Ustanovením tohoto článku nejsou nijak dotčena ustanovení článku IX), odst. 2) Všeobecných podmínek.
- Od Smlouvy lze odstoupit jen v případech stanovených zákonem. V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany nejsou povinny vracet plnění poskytnutá před odstoupením.
- 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

- 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.
- Sdělení uvedená v příloze č. 3 Smlouvy budou prováděna pouze způsobem a na kontaktní údaje v příloze č. 3 uvedené.
- 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.

Příloha č. 3 – Servisní kontakty

Specifikace servisních kontaktů

Jméno nebo pozice	Telefonní číslo	e-mail

Provozovatel bere na vědomí, že hlášení závad poskytovaných Služeb dle této Smlouvy z jiných než v této příloze specifikovaných čísel, je možné pouze v pracovní dny v době od 07.30 do 15.30 hod. Hlášení se provádí na telefonní číslo uvedené na úvodní stránce www.nam.cz.

Kontakt pro hlášení poruch Technologie

Jméno nebo pozice	e-mail

Tento kontakt slouží pro zasílání sdělení Poskytovatele Provozovateli o přerušení služeb HelpLivi.

Kontakt pro obchodní oznámení HelpLivi

Jméno nebo pozice	e-mail

Tento kontakt slouží pro zasílání obchodních sdělení Poskytovatele Provozovateli.

Příloha NT1 – Webová správa HelpLivi

Služba – Webová správa HelpLivi

Předmětem této služby je:

- Úplatné poskytnutí časově omezeného a nevýhradního přístupu k **Webové správě HelpLivi**, umožňující vzdálený přístup k seznamu objektů, ke stavům objektů a událostem na objektech definovaných Provozovatelem ve Webové správě, a to pomocí internetového připojení k doméně <https://helplivi.net>. Webová správa umožňuje příjem, dekódování a ukládání událostí z tísňových tlačítek a tísňových zařízení dodaných Poskytovatelem a jejich zobrazení Provozovateli. Počet připojitelných Objektů není omezen.
- **Dohled** - poskytování vzdáleného dohledu Webové správy HelpLivi 7 dní v týdnu a 24 hodin denně prostřednictvím dohledového centra Poskytovatele, které monitoruje a řeší veškeré kritické provozní stavy. Hlášení kritických provozních stavů mohou provádět osoby uvedené v servisních kontaktech Přílohy č. 3.

Veškeré přístupy k Webové správě jsou omezeny na jednu Provozovnu a jsou časově omezeny dobou trvání této smlouvy.

Podmínky provozu:

- Provozovatel si zajistí zařízení s webovým prohlížečem a internetovým připojením (např. počítač, tablet, apod.).

Zprovoznění Webové správy HelpLivi:

- Zprovoznění proběhne Aktivací Technologie v Technologickém centru NAM, předáním přístupových údajů Provozovateli k Webové správě a proškolením správce Provozovatele.

Počet objednaných služeb Webové správy HelpLivi: **1**

Adresa provozovny: Domov Sluníčko, Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace,
Syllabova 2886/19, 703 00 Ostrava - Vítkovice

Ceník služby Webová správa HelpLivi:

Název služby	Popis služby	Cena Služby (měsíční poplatek) (Kč bez DPH)	Počet Služeb (ks)	Cena Služby celkem (měsíční poplatek) (Kč bez DPH)
Webová správa HelpLivi	Měsíční poplatek za Webovou správu HelpLivi provozovanou z Technologického centra NAM, v ceně je připojení administrátora.	600	1	600
	CELKEM SLUŽBY (měsíční poplatek v Kč bez DPH)			600

Příloha NT2 – Aplikace HelpLivi

Služba - Aplikace HelpLivi

Předmětem této služby je:

- Úplatné poskytnutí časově omezené a nevýhradní licence k aplikaci HelpLivi pro jednoho uživatele. Aplikace HelpLivi umožňuje Uživateli této služby příjem a notifikaci zpráv z tísňových tlačítek a tísňových zařízení dodaných Poskytovatelem a jejich zobrazení Uživateli, přístup k Objektům v akci a událostem na Objekttech definovaných v Příloze NT1 – Webová správa HelpLivi.
- Počet objednaných služeb Aplikace HelpLivi – Smluvní strany se dohodly, že v případě, že si Provozovatel objedná u Poskytovatele na základě jiného, mezi nimi existujícího či budoucího smluvního vztahu, jednu či více licencí, má se za to, že si současně s tím objednal i rozšíření poskytovaných Služeb o další licenci, a to v odpovídajícím počtu objednaných licencí.

Aplikace HelpLivi je provozována na zařízeních s připojením k internetu (např. na mobilních zařízeních, stolních počítačích, tabletech....).

Veškeré licence k aplikaci HelpLivi jsou omezeny na jednu Provozovnu a jsou časově omezeny dobou trvání této smlouvy.

Podmínky provozu:

- Pro komunikaci Aplikace HelpLivi s Webovou správou musí mít zařízení aktivní datovou komunikaci.
- Datovou komunikaci se rozumí připojení zařízení k veřejnému internetu přes wi-fi nebo datové služby mobilního operátora.
- Zařízení a SIM karta do zařízení není součástí služby. Zařízení, SIM kartu a internetovou konektivitu si zajišťuje Provozovatel.
- Provozovatel si ověří u Poskytovatele funkčnost Aplikace HelpLivi pro daný typ zařízení s operačním systémem.

Zprovoznění služby Aplikace HelpLivi:

- Provozovatel zajistí zprovoznění služby instalací Aplikace HelpLivi a definici Uživatele na zařízení Provozovatele ve Webové správě.

Počet objednaných Služeb Aplikace HelpLivi: **3+2 zdarma**

Ceník služby Aplikace HelpLivi:

Název služby	Popis služby	Cena služby (měsíční poplatek) (Kč bez DPH)
Aplikace HelpLivi	Licence pro jednu Aplikaci HelpLivi, pro jedno připojené zařízení s podporou notifikací	200
	CELKEM SLUŽBY (měsíční poplatek v Kč bez DPH)	600

Příloha NT3 - multiSIM HelpLivi

Služba multiSIM HelpLivi

Preambule

NAM system, a.s. je Poskytovatelem poplachového přenosového systému NSG (dále jen „NSG“), zabezpečujícího přenos poplachových hlášení z tísňových tlačítek dodaných Poskytovatelem do Webové správy a do Aplikace pomocí datových služeb mobilních operátorů.

Předmětem této služby je:

- Bezplatná výpůjčka Bezpečnostní SIM karty a úplatné zajištění komunikace mezi komunikátorem NAM Provozovatele a Technologickým centrem NAM Poskytovatele.
- Služba multiSIM HelpLivi komunikační brána je poskytována dle ceníku služeb.
- Bezpečnostní SIM karta bude vždy součástí komunikační brány, která je součástí detektoru opuštění objektu.
- Počet objednaných služeb multiSIM HelpLivi komunikační brána – Smluvní strany se dohodly, že v případě, že si Provozovatel objedná u Poskytovatele na základě jiného, mezi nimi existujícího či budoucího smluvního vztahu, jeden či více kusů detektorů opuštění objektu s Bezpečnostní SIM kartou, má se za to, že si současně s tím objednal i rozšíření poskytovaných Služeb o další Služby multiSIM HelpLivi komunikační brána ve sjednaném tarifu, a to v odpovídajícím počtu objednaných detektorů opuštění objektu.

Ceník služby multiSIM HelpLivi

Počet objednaných multiSIM HelpLivi komunikační brána: 2

Název služby	Popis služby	Cena služby (měsíční poplatek) (Kč bez DPH)
multiSIM HelpLivi komunikační brána	Měsíční poplatek za jednoho připojení přenosového zařízení (detektor opuštění prostor) k Technologickému centru NAM, vč. datových přenosů, 1x Bezpečnostní SIM karta, podporuje pro službu dostupné mobilní operátory v EU.	199
	CELKEM SLUŽBY (měsíční poplatek v Kč bez DPH)	398

Název služby	Popis služby	Cena služby (měsíční poplatek) (Kč bez DPH)
Servisní služby	Měsíční poplatek za servisní služby, bude fakturován pouze po dobu 12-ti měsíců, poté bude z fakturace odebrán.	2084
	CELKEM SLUŽBY (měsíční poplatek účtovaný od 01. 09. 2025 - 31. 08. 2026, poté bude z fakturace odstraněn)	2084