

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
Mobilní terminál HelpLivi	NT4	1	ANO
Datové propojení Cygnus	NT5	1	ANO
Servisní služby	NT6	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) 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.
- 16) Datové propojení s jinými systémy – rozhraní umožňující propojení s jinými software

II. Začátek poskytování Služeb

- 1) Poskytování Služeb bude zahájeno dne 1. listopadu 2025.

III. Zúčtovací období

- 1) Zúčtovacím obdobím je období v délce jednoho roku, počínaje dnem zahájení poskytování Služeb. Každé další Zúčtovací období začíná dnem následujícím po skončení předchozího Zúčtovacího období (dále jen „Zúčtovací období“)

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) První platba ročních poplatků za Služby bude provedena nejpozději do 15 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy. Následující platby budou provedeny vždy k začátku příslušného Zúčtovacího období. Vyúčtování se provede tak, že Poskytovatel zašle Provozovateli po skončení Zúčtovacího období fakturu, která bude obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu dle příslušných zákonných předpisů 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 registrovaných Služeb bude součástí vyúčtování každého Zúčtovacího období.
- 3) Reklamací 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.
- 4) V případě prodlení s placením je Provozovatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5) 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 uřizovat 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 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 určitou v délce 3 let. Nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a současně zveřejněním v Registru smluv.
- 2) Kterákoli smluvní strana může smlouvu vypovědět písemnou výpovědí, která bude prokazatelně doručena druhé straně. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počíná běžet dnem doručení výpovědi.
- 3) Odstoupení od smlouvy je možné pouze v případech stanovených zákonem. V případě odstoupení nejsou smluvní strany povinny vracet plnění (včetně ročních poplatků) poskytnutá před odstoupením, pokud smlouva nestanoví jinak.
- 4) V případě ukončení smlouvy během probíhajícího Zúčtovacího období:
 - a) již uhrazené roční platby se považují za plnění poskytnuté a nejsou vráceny,
 - b) poskytovatel je oprávněn vyúčtovat případně poskytnuté služby proporcionálně, pokud smluvní strany písemně dohodnou jinak.
- 5) Ustanovením tohoto článku nejsou nijak dotčena práva a povinnosti uvedená v článku IX), odst. 2) Všeobecných podmínek.
- 6) Ukončení Smlouvy se nedotýká práv a povinností smluvních stran, které mají trvat i po jejím skončení; zejména se jedná o povinnost Provozovatele zaplatit cenu Služeb a zachovat mlčenlivost a ochranu 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.

Příloha č. 3 – Servisní kontakty

Specifikace servisních kontaktů

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
K	
B.	

Tento kontakt slouží pro zasílání sdělení Poskytovatele Provozovateli o přerušení služby.

pro oznámení HelpLivi

Jméno nebo pozice	e-mail

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://helpcare.1box.eu>.
Webová správa umožňuje příjem, dekodování 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.

Ceník služby Webová správa HelpLivi - U Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice

Počet objednaných služeb Webové správy HelpLivi: 1

Název služby	Popis služby	Cena Služby Kč bez DPH
Webová správa HelpLivi	Roční poplatek za Webovou správu HelpLivi provozovanou z Technologického centra NAM, v ceně je připojení administrátora.	7200

Ceník služby Webová správa HelpLivi - Ruská 37/130, 417 01 Dubí

Počet objednaných služeb Webové správy HelpLivi: 1

Název služby	Popis služby	Cena Služby Kč bez DPH
Webová správa HelpLivi	Roční poplatek za Webovou správu HelpLivi provozovanou z Technologického centra NAM, v ceně je připojení administrátora.	7200

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 Objektch 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.

Ceník služeb Aplikace HelpLivi - U Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice

Počet objednaných Služeb Aplikace HelpLivi: 7

Název služby	Popis služby	Cena služby Kč bez DPH
Aplikace HelpLivi	Roční poplatek - Licence pro jednu Aplikaci HelpLivi, pro jedno připojené zařízení s podporou notifikací.	2400

Ceník služeb Aplikace HelpLivi - Ruská 37/130, 417 01 Dubí

Počet objednaných Služeb Aplikace HelpLivi: 4

Název služby	Popis služby	Cena služby Kč bez DPH
Aplikace HelpLivi	Roční poplatek - Licence pro jednu Aplikaci HelpLivi, pro jedno připojené zařízení s podporou notifikací	2400

Příloha NT3 - multiSIM HelpLivi

Služba multiSIM HelpLivi

Preamble

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 je poskytována dle ceníku služeb.
 - Bezpečnostní SIM karta bude vždy součástí komunikátoru NAM.
 - Počet objednaných služeb multiSIM HelpLivi – 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 komunikátorů NAM s Bezpečnostní SIM kartou, má se za to, že si současně s tím objednal i rozšíření poskytovaných Služeb o další Služby multiSIM HelpLivi ve sjednaném tarifu, a to v odpovídajícím počtu objednaných komunikátorů NAM.

Ceník služby multiSIM HelpLivi – u Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice

Počet objednaných multiSIM HelpLivi: 5

Název služby	Popis služby	Cena služby Kč bez DPH
multiSIM HelpLivi	Roční poplatek za jednoho připojení přenosového zařízení (komunikátoru NAM nebo detektoru opuštění objektu) k Technologickému centru NAM.	1188

Ceník služby multiSIM HelpLivi – Ruská 37/130, 417 01 Dubí

Počet objednaných multiSIM HelpLivi: 3

Název služby	Popis služby	Cena služby Kč bez DPH
multiSIM HelpLivi	Roční poplatek za jednoho připojení přenosového zařízení (komunikátoru NAM nebo detektoru opuštění objektu) k Technologickému centru NAM.	1188

Příloha NT4 – Mobilní terminál HelpLivi

Služba - Mobilní terminál HelpLivi

Předmětem této služby je:

- Úplatné poskytnutí časově omezené a nevýhradní licence k Mobilnímu terminálu HelpLivi pro jedno zařízení. Služba Mobilní terminál HelpLivi umožňuje vzdálené uzamknutí zařízení s připojením k internetu dle požadavků Provozovatele.
- Dohled - poskytování vzdáleného dohledu Služby mobilní terminál 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.

Služba mobilní terminál HelpLivi je provozována na zařízeních s připojením k internetu (např. na mobilních zařízeních, tabletech....), s operačním systémem Android.

Veškeré licence k Mobilnímu terminálu HelpLivi jsou omezeny na jedno zařízení a jsou časově omezeny dobou trvání této smlouvy.

Počet objednaných služeb Mobilní terminál 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.

Zprovoznění služby Mobilní terminál HelpLivi:

Provozovatel zajistí zprovoznění služby instalací zamykacího software na zařízení Provozovatele.

Ceník služby - u Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice, počet služeb: 5

Název služby	Popis služby	Cena služby (roční poplatek) (Kč bez DPH)
Mobilní terminál HelpLivi	Roční poplatek za poskytnutí licence pro jeden Mobilní terminál se zamykacím softwarem a datovou SIM 500MB za jedno mobilní zařízení.	1 680

Ceník služby – Ruská 37/130, 417 01 Dubí, počet služeb:3

Název služby	Popis služby	Cena služby (roční poplatek) (Kč bez DPH)
Mobilní terminál HelpLivi	Roční poplatek za poskytnutí licence pro jeden Mobilní terminál se zamykacím softwarem a datovou SIM 500MB za jedno mobilní zařízení.	1 680

Příloha NT5 – Datové propojení Cygnus

Služba – Datové propojení Cygnus

Informační systém Cygnus je produktem společnosti Iresoft s.r.o. a je určen poskytovatelům sociálních služeb.

Předmětem této služby je:

Datové propojení systému HelpLivi (dále jen „HelpLivi“) s informačním systémem CYGNUS (dále jen „Cygnus“) prostřednictvím API rozhraní.

Zprovoznění služby Datové propojení Cygnus:

Provozovatel:

- Proveďte aktivaci Partnerského řešení v Cygnus, tzn. zadá informace, které se mají přenášet do HelpLivi.
- Zašle vygenerovaný API klíč na email Poskytovatele, info@nam.cz, kde uvede v předmětu zprávy: Cygnus.

Poskytovatel zajistí:

- Aktivaci zaslání API klíče do systému HelpLivi.
- Nastavení a otestování propojení na straně HelpLivi.
- Odesílání poplachových zpráv z HelpLivi.
- Přístup do mobilní aplikace Cygnus, přímo z aplikace HelpLivi.

Podmínky provozování:

- Provozovatel používá verzi Cygnus2
- Provozovatel vkládá klienty a zaměstnance pouze v Cygnus.
- Synchronizace je obousměrná. Poskytovatel neručí za nefunkčnost synchronizace a vložené údaje ze strany Cygnus.

Ceník služeb Datového propojení Cygnus – U Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice

Název služby	Popis služby	Cena služby (Kč bez DPH)
Aktivace propojení s IS Cygnus	Jednorázový poplatek za aktivaci, školení, nastavení a otestování propojení informačního systému Cygnus se systémem HelpLivi.	5 000
Propojení Cygnus	Roční poplatek za propojení informačního systému Cygnus se systémem HelpLivi	6 000

Ceník služeb Datového propojení Cygnus – Ruská 37/130, 417 01 Dubí

Název služby	Popis služby	Cena služby (Kč bez DPH)
Aktivace propojení s IS Cygnus	Jednorázový poplatek za aktivaci, školení, nastavení a otestování propojení informačního systému Cygnus se systémem HelpLivi.	5 000
Propojení Cygnus	Roční poplatek za propojení informačního systému Cygnus se systémem HelpLivi	6 000

Příloha NT6 – Servisní poplatek

Předmětem této služby je:

Touto službou se poskytovatel zavazuje provozovateli poskytovat v průběhu sjednané doby a v následujícím rozsahu a způsobem tyto služby (dále jen "**Servisní služby**"):

- a) provádění pravidelných ročních revizí technologie HelpLivi (dále jen "**Revize**"),
- b) provádění pravidelných čtvrtletních revizí technologie HelpLivi formou vzdálené diagnostiky systému (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 provozovatele (dále jen "**Školení**")

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

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)

Ceník servisních služeb - U Nových lázní 1183/8, 415 01 Teplice

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	5	1 000 Kč
Přijímač HelpLivi	přijímač tísňových tlačítek a tísňových detektorů	500 Kč	4	2 000 Kč
Komunikační brána HelpLivi	komunikační brána k přídatným zařízením (např. kamerový systém na detekci opuštění objektu)	1 000 Kč	1	1 000 Kč
Roční servisní poplatek				12 000 Kč

Ceník servisních služeb - Ruská 37/130, 417 01 Dubí

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	3	600 Kč
Přijímač HelpLivi	přijímač tísňových tlačítek a tísňových detektorů	500 Kč	3	1 500 Kč
Komunikační brána HelpLivi	komunikační brána k přídavným zařízením (např. kamerový systém na detekci opuštění objektu)	1 000 Kč	0	0 Kč
Roční servisní poplatek				10 100 Kč

