

## HelpLivi - Smlouva o poskytování servisních služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/029/2026/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: Ing. Pavlem Tačem, členem představenstva

**Uživatel:**

Domov se zvláštním režimem Terezín  
nám. ČSA 84  
411 55 Terezín

IČ: 70875308

Zastoupený: Ing. Janou Ryšánkovou, ředitelkou

### I. Předmět smlouvy

- 1) Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje uživateli 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 uživatele (dále jen "**Školení**")
- a uživatele se zavazuje platit poskytovateli ceny za služby uvedené v bodech a) až d) a další platby popsané služby.
- 2) V okamžiku uzavření této smlouvy je technologie HelpLivi umístěna na adrese:  
Domov Terezín, Pražská 167, 411 55 Terezín

### II. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

**„HelpLivi“**

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

**„Požadavek“**

znamená žádost uživatele 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 uživatele, 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 uživatele.

**„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 uživateli 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 uživatele, je uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času pro Dokončení (dále jen „**Přerušeni**“). Poskytovatel o Přerušeni a jeho důvodu uvědomí uživatele e-mailem nebo telefonicky a zároveň s uživatelem 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 uživatele na místo provedení Opravy zaslat zásilkovou službou příslušný náhradní díl uživateli 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)

**V. 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 uživatele,
  - do 30 dnů od provedení Revize nebo Vzdálené revize zaslat e-mailem uživateli revizní zprávu,
  - zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.

**VI. Povinnosti uživatele**

- 1) Za účelem plnění této smlouvy se uživatel 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,
  - poskytnout Servisnímu technikovi veškerou nezbytnou součinnost potřebnou k řádnému plnění servisních služeb dle této smlouvy,

- zajistit, aby byl v předem dohodnutém termínu k dispozici pověřený zaměstnanec uživatele, který bude doprovázet Servisního technika poskytovatele po objektu a poskytne mu potřebnou součinnost při provádění revizí, kontrol a dalších servisních úkonů.
- zabránit podle svých možností neodbornou manipulaci s koncovými prvky systému.

Poskytovatel neodpovídá za porušení svých povinností dle této smlouvy v rozsahu, v jakém bylo toto porušení způsobeno neposkytnutím řádné a včasné součinnosti ze strany uživatele. Zejména se jedná o případy, kdy uživatel nezajistil přítomnost pověřeného zaměstnance nebo neumožnil přístup ke koncovým zařízením. V takovém případě nemá uživatel nárok na uplatnění smluvních pokut ani na náhradu škody vzniklé v souvislosti s tímto prodlením či neprovedením služeb.

## VII. Záruka

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

## VIII. Ceny Servisních služeb, platební podmínky, sankce

- 1) Ceny Servisních služeb s výjimkou cen Oprav jsou hrazeny uživatelem 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 uživatele (v případě provádění Opravy u uživatele) nebo zasláným e-mailem uživateli (u provádění Opravy pomocí internetu). Výkaz Opravy zasláný e-mailem uživateli musí uživatel 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 uživateli pouze elektronicky, s čímž tímto uživatel 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 uživatel v prodlení s placením závazků vyplývajících z této smlouvy, rovněž tak i jiného závazku vyplývajícího z jiné smlouvy uzavřené s poskytovatelem.
- 5) V případě prodlení uživatele 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 uživateli 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).

## IX. 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 uživateli.

**X. 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) **Uživatel 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
- 4) Uživatel 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.

**XI. 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 jakékoli 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.

**XII. 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.

**XIII. 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 Uživatele
  - 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.

V Havířově dne

**Za Poskytovatele:**.....  
Ing. Pavel Tač

V Terezíně dne

**Za Uživatele:**.....  
Ing. Jana Ryšánková