

# SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“ nebo občanský zákoník)

## „Servisní činnost na technologických zařízeních“

### 1. Objednatel:

#### Hlavní město Praha

Sídlo: Mariánské náměstí 2, Praha 1, PSČ:110 00

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

zast.: **TRADE CENTREPRAHA a.s.**

Sídlem: Blanická 1008/28, Praha 2, PSČ:120 00

IČO: 00409316

DIČ: CZ00409316

zápis v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddíle B vl. 43

zastoupená: Filipem Veselým, předsedou představenstva

Mgr. Janem Bouškou, místopředsedou představenstva

(dále jen „objednatel“) na jedné straně,

za účasti (provozovatele):

#### Hudebního divadla v Karlině, p. o.

Sídlo: Křížíkova 10, Praha 8, PSČ:186 17

IČO: 00064335

DIČ: CZ00064335

zastoupené: [REDACTED], ředitelem divadla

a

### 2. Zhotovitel:

#### Drivecontrol, s.r.o.

Sídlo: Komenského 427, 664 53 Újezd u Brna

IČO: 29367531

DIČ: CZ29367531

zast.: Ing. Michal Drlík, prokurista

zapsaná v obchodním rejstříku u KSv Brně, oddíl C, vložka 75873

(dále jen „zhotovitel“) na straně druhé,

objednatel a zhotovitel dále jen společně jako „smluvní strany“

## Článek I.

### Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **servisní činnost na řídicím systému divadelních technologií v Hudebním divadle v Karlině, p. o.** Předmět smlouvy bude Zhotovitel provádět formou pravidelné preventivní údržby a servisu na základě stanoveného plánu preventivní údržby - Příloha 1. Je-li v rámci preventivní údržby a servisu zařízení zjištěna nutnost výměny opotřebované nebo poškozené součásti, bude její cena účtována zvlášť, a to na základě Objednatelem předem písemně schválené cenové nabídky Zhotovitele, **vyjma součástí které podléhají záruce.**
2. Zhotovitel se zavazuje zajišťovat dále v tomto článku uvedené činnosti v souladu s obecně platnými právními předpisy, za účelem udržování provozuschopnosti, bezpečnosti a řádného technického stavu.
3. K provádění těchto činností využívá zhotovitel k tomu patřičně proškolených pracovníků (dále jen „servisní pracovníci“)- Doklad o proškolení pracovníků je po celou dobu platnosti této smlouvy uložen u Zhotovitele.
4. Objednatel se zavazuje udržovat zařízení ve standardním provozním stavu po celou dobu platnosti této smlouvy v souladu s „Návodem pro obsluhu a údržbu“ tak, aby zařízení odpovídalo legislativním požadavkům na jeho provoz.
5. V případě, že si provedení opravy závady vyžádá návazné provedení revize zařízení dle příslušných zákonných předpisů, zavazuje se zhotovitel předložit objednateli písemnou nabídku na provedení této revize a provedení této revize zajistit poté, co bude tato písemná nabídka objednatelům odsouhlasena. Ustanovení tohoto článku se vztahuje i na provádění pravidelných revizí. Bude-li provedená oprava provedena v rámci záruky, revize bude provedena v nákladu zhotovitele.
6. Při výměně zařízení, které bude vyžadovat změnu provozu a obsluhy zařízení se zhotovitel zavazuje zajistit proškolení osob k tomuto účelu určených objednatelům a o takto provedeném školení vydat písemné potvrzení.
7. Předmět smlouvy bude Zhotovitel provádět formou:
  - a) Provádění pravidelné preventivní údržby a servisu
  - b) Opravy závad, na které se nevztahuje záruka (závady způsobené opotřebením, neodborným zásahem, případně závady vzniklé nespecifikovatelnou příčinou) a opravy havarijních závad, které objednatel svým jednáním nezpůsobil a ani je nemohl předvídat, a které je nutné k povaze režimu divadla z časových a technických důvodů v krajně naléhavém případě odstranit.
8. Zhotovitel se zavazuje provést dílo sjednané touto smlouvou za podmínek stanovených v této smlouvě a v čase v ní dohodnutém předávat dílo Objednateli. Objednatel se zavazuje dílo řádně a v náležité kvalitě provedené a ukončené převzít a Zhotoviteli v dohodnutém platebním režimu zaplatit ve sjednané výši cenu díla. Rozsah, kvalita a způsob provedení díla jsou vymezeny, definovány a prováděny dle projektové dokumentace, dle které bylo vyrobeno, namontováno a uvedeno do provozu zařízení, které je předmětem činností dle této smlouvy a v této smlouvě, jak následuje.

#### **ad a) pravidelná preventivní údržba a servis**

**Provádí se na základě stanoveného plánu preventivní údržby v rozsahu, termínech a postupem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Výjezd 1x ročně, 1 týden práce na místě.**

**Je-li v rámci preventivní údržby a servisu zařízení zjištěna nutnost výměny opotřebované nebo poškozené součásti, bude její cena účtována zvlášť, a to na základě Objednatelem předem písemně schválené cenové nabídky Zhotovitele.**

**ad b) opravy závad, na které se nevztahuje záruka a opravy havarijních závad, které objednatel svým jednáním nezpůsobil a ani je nemohl předvídat, a které je nutné k povaze režimu divadla z časových a technických důvodů v krajně naléhavém případě odstranit.**

Nahlášení požadavku závady

V případě závady na zařízení ohlásí objednatel prostřednictvím uvedené osoby oprávněné jednat ve věcech technických zjištěnou závadu resp. její důsledky na telefonní čísla a emailové adresy Zhotovitele - osoby oprávněné jednat ve věcech technických.

Hlášení závady musí minimálně obsahovat:

Jméno osoby, která závadu hlásí a popis závady (tj. za jakých okolností k závadě došlo, chybové hlášení, rozsah poškození, jak se vada projevuje, při jaké činnosti byla závada zjištěna atp.)

Dále může objednatel nebo provozovatel uvést své požadavky, jakým způsobem požaduje vadu odstranit.

Objednatel musí svá ústní a telefonická sdělení neprodleně potvrdit písemně na následující emailové adresy: [REDAKCE], nebo na webový portál **servis.drivecontrol.cz**

Přijetí ohlášení závady na e-mail zhotovitel objednateli písemně potvrdí na e-mail.

[REDAKCE]

(správa)

Provedení opravy:

Servisní organizace se po nahlášení závady do **20 minut** spojí s obsluhou zařízení a provede přes vzdálenou správu identifikaci závady a důležité úkony pro zabránění dalších škod.

Pokud přes vzdálenou správu nebude závada identifikována, tak servisní pracovník nastoupí na místo k odstranění závady nejpozději do **24 hodin** od jejího ohlášení a opravu provede nejpozději do **48 hodin** od jejího ohlášení, případně ve lhůtě delší po vzájemné dohodě mezi zhotovitelem a objednatelem v návaznosti na dodací lhůty náhradních dílů.

Zhotovitel se zároveň zavazuje, že v případě kdy závada nebude moci být ve lhůtě 48 hodin, případně do zahájení představení, dle výše uvedeného nahlášení zcela odstraněna, vyvine ve spolupráci s pracovníky Objednatele maximální úsilí k zajištění provozuschopnosti zařízení jiným náhradním (provizorním) způsobem.

9. V případě, že si provedení opravy závady vyžádá návazné provedení revize zařízení dle příslušných zákonných předpisů, zavazuje se zhotovitel předložit objednateli písemnou nabídku na provedení této revize a provedení této revize zajistit poté, co bude tato písemná nabídka objednatelem odsouhlasena. Ustanovení tohoto článku se vztahuje i na provádění pravidelných revizí.

10. Školení

Při výměně zařízení, které bude vyžadovat změnu provozu a obsluhy zařízení se zhotovitel zavazuje zajistit proškolení osob k tomuto účelu určených objednatelem a o takto provedeném školení vydat písemné potvrzení. Při změně obsluhy objednatele zajistí zhotovitel proškolení za úplaty ve výši dle článku II, bod 1, písmeno b) (cena za 1 hodinu je uvedena níže).

## Článek II.

### Cena díla

1. Cena, kterou je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli za řádně provedené dílo dle článku 1 této smlouvy, činí dle dohody smluvních stran:

**a) za provádění pravidelné preventivní údržby, servisu dle činností uvedených v článku I, odstavec 8. Rozsah a cena uvedena v příloze č. 1.**

**b) opravy závad, na které se nevztahuje záruka a opravy havarijních závad**

**Jednotkové sazby činností jsou uvedeny v příloze č. 2 Ceník prací a činností, který bude podkladem pro ocenění výkonů oprav závad, na které se nevztahuje záruka a oprav havarijních závad, které**

**objednatel svým jednáním nezpůsobil a ani je nemohl předvídat, a které je nutné odstranit, přičemž zhotovitel se zavazuje tyto služby poskytnout za (celkovou) cenu, která je v daném místě a čase obvyklá.**

Tyto ceny jsou cenami nejvýše přípustnými a zahrnují veškeré náklady zhotovitele vzniklé v souvislosti s prováděním předmětu díla popsaného v čl. 1 této Smlouvy.

Cenu za dílo lze překročit jen za těchto podmínek:

- pokud v průběhu provádění díla dojde ke změnám legislativních či technických předpisů a norem, které mají prokazatelný vliv na překročení ceny
  - v případě nutnosti objednat náhradní díly, jejichž potřeba vznikla na základě revizních či servisních činností, které nebyly předmětem plnění dle této smlouvy.
  - dohodou smluvních stran.
2. Cenu lze zvýšit pouze formou písemného dodatku ke smlouvě, uzavřeného mezi objednatelem a zhotovitelem.

### **Článek III.**

#### Platební a fakturační podmínky

1. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Fakturovaná částka je uhrazena dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
2. K výše uvedeným cenám bez DPH bude plátcem DPH účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena k aktuálnímu datu v souladu s platnými právními předpisy.
3. Zhotovitel provede fakturaci nejpozději do 7 dnů od provedení servisu. Lhůta splatnosti faktur bude stanovena minimálně 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli, a to elektronicky na e-mailovou adresu [faktury@tcp-as.cz](mailto:faktury@tcp-as.cz).

Na daňovém dokladu musí být objednatel uveden následujícím způsobem: Hlavní město Praha, Mariánské náměstí 2, Praha 1, PSČ:110 01, IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581, v zastoupení TRADE CENTRE PRAHA a.s., Blanická 1008/28, Praha 2, PSČ:120 00, IČO: 00409316, DIČ: CZ00409316

4. Při prodlení objednatele s úhradou ceny díla může Zhotovitel požadovat po objednateli zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky ceny za každý započatý den prodlení, maximálně však 20 % ceny služby za celou dobu prodlení.
5. Stane-li se Zhotoviteli, že bude uveden v seznamu nespolehlivých plátců či uvede pro realizaci platby za plnění nespolehlivý účet dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, souhlasí se zajištěním částky DPH přímo ve prospěch správce daně.

### **Článek IV.**

#### Platnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva může být ukončena:
  - a) písemnou dohodou obou stran;
  - b) okamžitým odstoupením od smlouvy v případech, kdy některá ze smluvních stran poruší některou povinnost uvedenou v této smlouvě, případně obecně závazné právní předpisy;

- c) výpovědi smlouvy kteroukoliv stranou, a to i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Po dobu platnosti této smlouvy bude prováděna pravidelná údržba a servis v termínu, který si domluví provozovatel se zhotovitelem a který bude vyhovovat z hlediska provozu (prosinec - leden **nebo** červen - červenec).

#### **Článek V.**

##### Záruční podmínky servisních činností

1. Na nové náhradní díly se poskytuje záruční doba shodná se záruční dobou výrobce dílu nebo distributora, minimálně však na dobu 24 měsíců, která počíná běžet dnem jejich zabudování do zařízení.
2. Zhotovitel poskytuje objednateli záruční dobu na provedené opravné a servisní práce v délce 6 měsíců ode dne provedení příslušné opravy. Zhotovitel nenese záruční odpovědnost v případě, že do zařízení bude zasahovat objednatel nebo kterákoliv třetí osoba. Během doby trvání této smlouvy smí být odborná údržba, opravy a omezení na jmenovaném zařízení prováděny pouze zhotovitelem.
3. Zhotovitel zodpovídá po dobu záruční doby za vady díla způsobené vadným plněním nebo materiálem dodaným zhotovitelem. Zjistí-li objednatel během záruční doby, že dílo vykazuje vady nebo neodpovídá podmínkám této smlouvy, vyzve písemně zhotovitele k jejich odstranění, a to bez zbytečného odkladu spolu s podrobným popisem vady/vad. Zhotovitel je povinen, v případě uplatnění záruční reklamace objednatel, zahájit bezplatné odstraňování závady do 2 pracovních dnů od okamžiku písemného nahlášení závady. Zhotovitel se zavazuje nést všechny náklady s dostavením se na místo a odborným posouzením všech reklamovaných závad.

#### **Článek VI.**

##### Způsob provádění díla

1. Zhotovitel bude při provádění díla postupovat s náležitou odbornou péčí.
2. Zhotovitel je povinen při realizaci díla dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k prováděnému dílu a týkají se činnosti zhotovitele, bezpečnosti práce, požární ochrany a ochrany životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů zhotovitelem vznikne škoda, nese náklady zhotovitel.
3. Předmět díla musí vyhovovat všem normám, právním a ostatním předpisům platným v České republice.
4. Zhotovitel prohlašuje, že mu jsou známy technické, kvalitativní a specifické podmínky, za nichž se má dílo realizovat.

#### **Článek VII.**

##### Informace o zpracování osobních údajů

1. Objednatel informuje zhotovitele o uchovávání osobních údajů, které mu v rámci smluvního vztahu byly poskytnuty, a to všechny nebo některé uvedené níže:
  - Jméno, příjmení;
  - Adresa;
  - E-mailová adresa;
  - Telefonní číslo;
  - Bankovní účet;

- Identifikační číslo zhotovitele, jedná-li se o osobní údaj;
  - Daňové identifikační číslo,
- a to v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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), (dále jen „**Nařízení**“), a to zp účelem poskytnutí plnění ze Smlouvy a dále za účelem evidence Smlouvy a případného budoucího uplatnění a obranu práv a povinností smluvních stran.
2. Uchování a zpracování osobních údajů je za výše uvedeným účelem po dobu 10 let od realizace poslední části plnění dle Smlouvy, nepožaduje-li jiný právní předpis uchování smluvní dokumentace po dobu delší.  
Výše uvedené zpracování je umožněno na základě
    - čl. 6 odst. 1 písm. b) Nařízení- zpracování nezbytné pro splnění Smlouvy, a
    - čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení- je-li to nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce.
  3. Objednatel prohlašuje, že veškeré osobní údaje jsou důvěrné a nebudou poskytnuty žádné třetí osobě. Výjimku představují zpracovatelé, kterými jsou:
    - Poskytovatel informačního systému Q.I;
    - Poskytovatel centrálního datového úložiště;
    - Poskytovatel softwaru MS Office;
    - Poskytovatel vyúčtování spotřebovaných služeb.
    - Případně další poskytovatelé zpracovatelských softwarů, služeb a aplikací, které však v současné době objednatel nevyužívá.
  4. Zhotovitel má podle Nařízení právo:
    - požadovat po objednateli informaci, jaké osobní údaje zpracovává,
    - vyžádat si u objednatele přístup k těmto údajům a tyto nechat aktualizovat nebo opravit, popřípadě požadovat omezení zpracování,
    - požadovat po objednateli výmaz osobních údajů - výmaz objednatel provede, pokud tento výmaz není v rozporu s odst. a) tohoto článku a oprávněnými zájmy objednatele,
    - na přenositelnost údajů a právo požadovat kopii zpracovávaných osobních údajů,
    - na účinnou soudní ochranu, pokud má za to, že jeho práva podle Nařízení byla porušena v důsledku zpracování jeho osobních údajů v rozporu s tímto Nařízením,

v případě pochybností o dodržování povinností souvisejících se zpracováním osobních údajů obrátit se na objednatele nebo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## Článek VII.

### Závěrečná ustanovení

1. Nestanoví-li smlouva jinak, lze ji měnit pouze písemně formou číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Smluvní strany se zavazují vyjádřit se písemně k návrhu změny smlouvy předloženého druhou stranou, a to nejpozději do 15 dnů od doručení tohoto návrhu.
2. Objednatel, jako provozovatel technologického zařízení potvrzuje, že veškerá zařízení, která jsou předmětem servisní činnosti dle této smlouvy, jsou užívána v souladu s návody na obsluhu, obsluhována výhradně zaškolenou obsluhou a v době podpisu této smlouvy nevykazují závady, bránící jejich užívání.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této smlouvy, které se stranám nepodaří vypořádat smírně, budou po dohodě stran předloženy k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu České republiky podle místa sídla Objednatele.
4. Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) výtiscích, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden (1) výtisk.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí společnost TRADECENTRE PRAHA a.s.

6. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené hl. m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy, datum jejího podpisu a text této Smlouvy.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona o registru smluv.
8. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že ji uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle; na důkaz této skutečnosti připojují své podpisy.
9. **Osoby oprávněné jednat za objednatele:**

[Redacted signature area for the client]

10. **Osoby oprávněné jednat za zhotovitele:**

[Redacted signature area for the contractor]

**Přílohy:**

**příloha č. 1: Ceník prací a činností / 1 rok, plán preventivní údržby a servisu /rok**

**příloha č. 2: Postup hlášení závad na jevištní technologii v HDK**

V Praze dne:

25 -08- 2021

V Újezdě u Brna dne:

02 "09" 2021

Za objednatele:

Za zhotovitele:

**TRADE CENTRE PRAHA, a.s.**

[Redacted signature of Filip Veselý]

Filip Veselý

předseda představenstva

**Drivecontrol, s.r.o.**

[Redacted signature of Ing. Michal Drlík]

Ing. Michal Drlík, prokurista

M gr. Jay B> šk<

ml stopředseda představenstv;3



TRADE CENTRE PRAHA a s  
Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2  
DIČ: CZ00409316 IČO: 00409316

Dodavatel

**Drivecontrol, s.r.o.**
**Komenského 427  
6 6 4 5 3 Újezd u Bma**

 IČO: 29367531  
 DIČ: CZ29367531

Spís.zn.: KS v Brně, oddíl C, vl.75873

Konečný příjemce 10194

Hudební divadlo v Karlině

 Křížíkova 283/10  
 18600 Praha

CZ

Objednávka

Datum vystavení: 18.5.2021

Datum dodání :

Odběr, objed. :

Odběratel 10194

**Hudební divadlo v Karlině**
 Křížíkova 283/10  
 18600 Praha  
 Česká republika  
 IČO: 00064335  
 DIČ: CZ00064335

Dodací a platební podmínky

Způsob platby : převodním příkazem

Způsob dopravy :

Pol.	Číslo karty	Název karty	slevy %	Množství	MJ	DPH %	Cena za MJ bez DPH	Celkem bez DPH
Cenová nabídka na pravidelný servis řídicího systému a mechanických částí scény HDK								
	1 02100	Hlavní scéna - ŘS, elektroinstalace, lustr	0	1,00	kpl	0	27 200,00	27 200,00
	2 02100	Hlavní scéna - mechanika	0	1,00	kpl	0	24 400,00	24 400,00
	3 02100	Divadélko - ŘS, elektroinstalace	0	1,00	kpl	0	13 600,00	13 600,00
	4 02100	Divadélko - mechanika	0	1,00	kpl	0	5 200,00	5 200,00
	5 02200	<b>Sleva</b> Sleva 30% na pravidelný servis Divadélka po dobu trvání záruky	0	1,00	kpl	0	-5 640,00	-5 640,00
	6 02100	Zadní jeviště - ŘS, elektroinstalace	0	1,00	kpl	0	6 800,00	6 800,00
	7 02100	Zadní jeviště - mechanika	0	1,00	kpl	0	8 000,00	8 000,00
	8 02200	<b>Sleva</b> Sleva 30% na pravidelný servis Zadního jeviště po dobu trvání záruky	0	1,00	kpl	0	-4 440,00	-4 440,00
	9 02100	Plošina - ŘS, elektroinstalace	0	1,00	kpl	0	6 800,00	6 800,00
	10 02100	Plošina - mechanika	0	1,00	kpl	0	9 400,00	9 400,00
	11 02200	<b>Sleva</b> Sleva 30% na pravidelný servis plošiny po dobu trvání záruky	0	1,00	kpl	0	-4 860,00	-4 860,00
	12 02100	Režijní náklady (doprava, ubytování, cestovní náhrady)	0	1,00	kpl	0	20 600,00	20 600,00
	13 02021	<b>Revize</b> Revize elektro včetně zatěžkávacích zkoušek	0	1,00	kpl	0	66 600,00	66 600,00
	14 02100	Roční provoz "HOTLINE"	0	1,00	kpl	0	60 000,00	60 000,00
	15 02100	Požární opony v šatnách - elektroinstalace	0	1,00	kpl	0	5 000,00	5 000,00
	16 02100	Požární opony v šatnách - mechanika	0	1,00	kpl	0	17 700,00	17 700,00
	17 02100	Vstupní vrata - elektroinstalace včetně mechaniky	0	1,00	kpl	0	6 500,00	6 500,00

**CELKEM:****17,00****CZK 262 860,00**

Celkové roční náklady na pravidelný servis (výjezd 1x ročně)

Vystavil:

Servis

Zpracováno:

Telefon:

Web:

Fax:

Tisknuto:

Informačním systémem Benefit 2000+

+ [redacted]

www.drivecontrol.cz

24.8.2021 9:23:37



## Příloha Č.2

Postup hlášení závad na objektu HDK:

Pro hlášení závad se primárně používá webový portál [servis.drivecontrol.cz](http://servis.drivecontrol.cz).

Přihlašovací údaje:

Jméno: [REDACTED]

Heslo: \*\*\*\*\*

Každé nahlášená událost musí obsahovat:

- Přesný popis závady
- Kdy a při jaké činnosti se závada projevuje
- Telefonní kontakt na odpovědnou osobu (vedoucí scénického provozu, strojník, atd.)

V případě havarijního stavu je možné využít servisní linku + [REDACTED]

- a. v pracovní dny 8:00 - 18:00 hod
- b. v sobotu, v neděli a o ostatních svátcích 9:00 - 17:00 hod

Pokud bude závada nahlášena do 18:00 hod v pracovních dnech, nebo do 17:00 hod o víkendech a státních svátcích začne diagnostika do 2 hodin od nahlášení problému (pomocí webového portálu, nebo telefonicky).

V případě SW problémů a možnosti vzdáleného přístupu přes internet je ve většině případů oprava provedena ihned po diagnostice.

V případě potřeby oprav HW elektrikářem (na základě diagnostiky) je reakční doba 5 hodin. V případě nutnosti servisního zásahu na místě je technik vybaven základními komponenty pro spuštění scény v nouzovém režimu, který umožní odehrání představení. Konečná oprava poté proběhne po dodání potřebných komponent.