

# SMLOUVA O SERVISU A PODPOŘE SYSTÉMU

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
(tato smlouva dále označena též jako „Smlouva“)

## 1. Smluvní strany

- 1.1. Poskytovatel: **HDT impex s.r.o.**  
Se sídlem: Botanická 238/3, 362 63 Dalovice  
Zástupce: Jaroslav Vébr, jednatel  
IČ: 25236431  
DIČ: CZ25236431  
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, č. vložky 15606  
(dále jen „Poskytovatel“)
- 1.2. Objednatel: **Správa sportovišť města Chebu, příspěvková organizace**  
Se sídlem: Dyleňská 1205/24, 350 02 Cheb  
Zástupce: Jiří Kába, ředitel příspěvkové organizace  
IČ: 09176357  
DIČ: CZ09176357  
(dále jen „Objednatel“)

(Poskytovatel a Objednatel společně dále jen „smluvní strany“ a jednotlivě jako „smluvní strana“)

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat služby níže uvedené, a to řádně a včas, v rozsahu a způsobem stanoveným dále v této smlouvě. Druh služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem je určen níže uvedeným seznamem poskytovaných služeb.
- 2.2. Služby, které se zavazuje Poskytovatel provádět dle této smlouvy, jsou:
- a) periodicky poskytované služby:
    - hot-line servis
    - rozšířený hot-line servis
    - průběžná pohotovost k servisnímu zásahu
    - aktivní dozor
    - záruka na Systém
  - b) jednorázově poskytované služby:
    - vzdálené servisní zásahy
    - servisní zásahy
  - c) Realizace Ostatních jednorázově poskytovaných služeb v rozsahu dle individuální objednávky Objednatele akceptované ze strany Poskytovatele, řídící se ceníkem Poskytovatele

### 2.3. Definice a výklad:

- **Systém** je soubor technologií definovaný v Příloze č.3
- **Servis** zajišťuje provozuschopnost systému pro Objednatele, tedy zajištění provozu podstatných funkčních vlastností systému
- **Incident** je neplánované přerušení nebo omezení kvality sjednané nebo obvyklé funkčnosti Systému, nebo vada Systému
- **Periodicky poskytované služby** jsou pravidelně se opakující služby Poskytovatele pro Objednatele
- **Jednorázově poskytované služby** jsou jednorázové ad hoc (=případ od případu) služby poskytované Poskytovatelem Objednateli
- **Aktivní dozor** je služba, kdy Poskytovatel monitoruje Systém Objednatele za účelem lokalizace a prevence vzniku Incidentů
- **Hot-line servis** je služba poskytovaná po telefonu, e-mailem, nebo webovou službou určená zejména k hlášení Incidentů
- **Rozšířený hot-line servis** je služba poskytovaná po telefonu určená zejména k hlášení Incidentů, a to v době mimo pracovní dobu poskytovatele dle článku 4.3. a) této Smlouvy.
- **Průběžná pohotovost k servisnímu zásahu** je připravenost Poskytovatele na řešení požadavků Objednatele v dohodnuté době reakce, která je dána servisními podmínkami Poskytovatele uvedenými dále v této smlouvě,
- **Servisní zásah** je zásah osoby činné pro Poskytovatele v lokalitách instalace Objednatele za účelem zajištění funkčnosti systému pro Objednatele.
- **Vzdálený servisní zásah** znamená zásah osoby činné pro Poskytovatele prostředky vzdálené správy za účelem zajištění funkčnosti systému pro Objednatele.
- **Ostatní jednorázově poskytované služby** - poskytnutí služeb Poskytovatelem maximálně v dohodnutém rozsahu, které nespádají pod služby uvedené v bodu 2.2. písm. a) a b) této smlouvy, s tím, že se jimi rozumí zejména úkony uvedené v příloze č. 5 této smlouvy a jí obdobné úkony. Příloha č. 5 má povahu obchodních podmínek, které je stejně jako ceník Poskytovatel oprávněn jednorázově měnit, přičemž co se týče změny přílohy č. 5 platí zde obdobně práva a povinnosti uvedené pro změnu ceníku tak, jak je uvedeno v čl. 6.3. této smlouvy. Strany ujednávají, že čerpání těchto služeb a úkonů je postaveno na principu hodinové sazby, která je pro tento typ služby ujednána v příloze č. 1 a 4 v ČÁSTI B). V příloze č. 4 v ČÁSTI B) je zvolen měsíční hodinový paušál, přičemž budou-li v daném měsíci čerpány tyto služby a dojde-li v daném měsíci k přečerpání ujednaného hodinového paušálu na daný měsíc, budou veškeré další služby této kategorie účtovány dle ceníku uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy. V případě nevyčerpání těchto služeb Objednatel, tedy nevyčerpání hodinového měsíčního paušálu pro tento typ služby, se tento nevyčerpaný rozsah převádí do následujícího měsíce. Takto převedený rozsah může Objednatel vyčerpat nejpozději do 6 měsíců, pak nárok na jeho čerpání zaniká bez náhrady.

### 3. Vlastní provedení

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v článku 2. odst. 2.2. písm. a), b), c) této smlouvy a Objednatel se zavazuje řádně provedené služby v souladu s touto smlouvou převzít a platit za ně sjednanou odměnu, to vše za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 3.2. Služby poskytované Poskytovatelem na základě článku 2. odst. 2.2. písm. c) smlouvy budou řešeny vždy samostatnou poptávkou Objednatele akceptovanou ze strany Poskytovatele, když za poptávku lze považovat i takovou učiněnou v elektronické komunikaci stran. Objednatel je povinen tyto práce převzít, když za převzetí se má i oznámení Poskytovatele o jejich provedení.

3.3. Strany ujednávají, že bude-li Objednatel hlásit jakékoliv Incidenty, bude je primárně hlásit na webu v systému technické podpory (přístup uveden v Příloze č.2), případně elektronickou zprávou či telefonicky. Nahlásí-li Objednatel Incident e-mailem nebo telefonicky, Poskytovatel tento jeho požadavek založí do systému technické podpory, kde si jej Objednatel následně zkontroluje. Na základě tohoto nahlášení je Poskytovatel povinen ve lhůtách uvedených v čl. 4 klasifikovat tento Incident, dle níže uvedené klasifikace požadavků, který bude pro další způsob plnění povinností Poskytovatele z této smlouvy závazný.

Požadavky dle čl. 2. odst. 2.2. písm. a), b)

- Třída A – kritický Incident, který zcela znemožňuje užívání Systému nebo alespoň většiny jeho hlavních funkcí
- Třída B – Incident, který přímo znemožňuje používání Systému
- Třída C – ostatní požadavky související s provozem Systému

3.4. Servis a servisní zásahy bude Poskytovatel provádět na Systému umístěném v lokalitách uvedených v Příloze č.2.

3.5. Objednatel je povinen provedené služby v souladu s touto smlouvou převzít a pravidelně za ně platit odměnu sjednanou ve čl. 6.

#### **4. Časový harmonogram plnění**

4.1. Poskytovatel se zavazuje splnit požadavky Objednatele v rozsahu a termínu stanoveném touto smlouvou, není-li pro jednotlivý případ jiné výslovné dohody.

4.2. Pracovištěm Poskytovatele, kde je zajištěna služba pro oznámení požadavků Objednatele, je sídlo Poskytovatele na adrese Botanická 238/3, Dalovice. Pracovní doba Poskytovatele je 8.00 - 17.00 hod. v pracovních dnech.

4.3. Oznámení požadavků:

- a) Požadavky lze hlásit webovou službou, e-mailem, případně telefonicky v době 8:00 – 17:00 hod. ve všední dny prostřednictvím služby Hot-Line. Kontakty jsou uvedeny v příloze č.2 této smlouvy.
- b) Požadavky lze hlásit telefonicky v době 17:00 – 22:00 hod. ve všední dny a od 8:00 do 22:00 o víkendu či svátku prostřednictvím služby rozšířený Hot-Line (je-li tato služba dle této smlouvy poskytována). Kontakty jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- c) Oznámení požadavků doručených webovou službou nebo e-mailem mimo pracovní dobu 8:00 – 17:00 hod v pracovní den bude vyhodnocováno vždy v nejbližší pracovní den do 9:00 hod., přičemž 9:00 hod následujícího dne se považuje za den a hodinu oznámení požadavku.

4.4. Zahájení řešení všech typů servisních zásahů:

- a) Třída A - bude zahájeno bezodkladně, a to s přihlédnutím k technické a provozní povaze Incidentu.
- b) Třída B - bude zahájeno nejpozději do 24.00 hod. druhého nejbližší následujícího pracovního dne po dni nahlášení, a to s přihlédnutím k technické a provozní povaze Incidentu.
- c) Třída C - bude zahájeno nejpozději do 24.00 hod. pátého nejbližší následujícího pracovního dne po dni nahlášení.

4.5. Termín realizace požadavků:

- a) Servisní zásahy i Vzdálené servisní zásahy třídy A budou započaty bezodkladně a na vyřešení kritického Incidentu se bude pracovat kontinuálně až do odstranění příčiny

vzniku Incidentu nebo bude jinak obnovena funkčnost Systému (vč. aplikace tzv. workaround řešení). Toto bude dosaženo nejdéle do 7 dnů od nahlášení požadavku, je-li to technicky možné. Dohodou odpovědných zástupců shora označených smluvních stran a se zřetelem k charakteru Incidentu a složitosti jeho řešení může být stanoven jiný termín pro zprovoznění Systému.

- b) Servisní zásahy i Vzdálené servisní zásahy třídy B budou realizovány v pracovní dny do 15 pracovních dnů ode dne nahlášení požadavku, je-li to technicky možné. Dohodou odpovědných zástupců shora označených smluvních stran a se zřetelem k charakteru Incidentu může být stanoven jiný termín pro dořešení požadavku.
- c) Požadavky třídy C budou realizovány dle sjednaného harmonogramu.

## **5. Odpovědnost Poskytovatele Objednateli**

- 5.1. Poskytovatel dále neodpovídá za újmu vzniklou nefunkčností nebo omezenou funkčností produktů třetích stran, které nedodal nebo písemně neodsouhlasil a stejně tak neodpovídá za nefunkčnost v případech, pro které je v této smlouvě uvedeno, že se neuplatní záruka.
- 5.2. Celková případná odpovědnost Poskytovatele za jakoukoliv újmu, vzniklou v souvislosti s plnění povinností podle této smlouvy je omezena na maximální částku rovnající se odměně dle článku 6 této smlouvy vyplacené Poskytovateli, za poslední 3 měsíce před vznikem újmy (dále též jako „částka limitace“). Strany ujednávají, že vznikne-li objednateli právo na náhradu újmy nad rámec částky limitace, ať již v jakémkoliv okamžiku trvání této smlouvy, objednatel již dále nemá právo na její náhradu přesahující částku limitace.

## **6. Odměna za poskytování služeb**

- 6.1. Výše odměny za služby poskytované Poskytovatelem na základě čl. 2. odst. 2.2. písm. a), b) této smlouvy je definována v příloze č.4 ČÁSTI A) této smlouvy a je splatná předem na kalendářní měsíc. Právo na odměnu vzniká uzavřením této smlouvy a již samotnou připraveností Poskytovatele k jejich provedení, tedy alokací pracovních, provozních a lidských zdrojů k jejich případnému provedení. Budou-li činnosti reálně prováděny, mají se za provedené jejich skutečným provedením, bez nutnosti předání díla, či jakýchkoliv jiných hmotněprávních předpokladů.
- 6.2. Služby poskytované Poskytovatelem na základě článku 2.2.c) této smlouvy budou Poskytovatelem fakturovány jednak paušálně tak, jak je uvedeno v příloze č. 4 ČÁSTI B) této smlouvy a dále při přečerpání ujednaného měsíčního hodinového paušálu, pak v cenách dle ceníku vždy po provedení daných služeb. Servisní zásahy všech typů, které nebyly prokazatelně způsobeny závadou na Systému budou Poskytovatelem fakturovány vždy po provedení daného servisního zásahu.
- 6.3. Výše odměny těchto služeb uvedených v příloze č. 4 ČÁSTI B), účtovaných dle této smlouvy nad ujednanou měsíční paušální částku se řídí ceníkem Poskytovatele platným a vyhlášeným (oznámeným) k datu poskytnutí služby, přičemž datem poskytnutí služby se pro tyto účely rozumí datum zahájení poskytování služby nebo datum oznámení požadavku či odeslání objednávky na poskytnutí Objednatel, a to takové datum, které je z těchto datumů dřívější. Strany ujednávají, že ceník má povahu podmínek analogicky k ust. § 1751 a § 1752 Obč.Z. a předpokládá se potřeba jeho změny, kterou má právo jednostranně měnit Poskytovatel. Aktuální ceník platný k datu podpisu této smlouvy je uveden v příloze č. 1 - Ceník služeb. Poskytovatel je oprávněn ceník (ale též přílohu č. 5) měnit dle své potřeby. Poskytovatel změnu oznámí objednateli na elektronickou adresu Objednatele uvedenou v Příloze č.2 přičemž strany výslovně ujednávají, že toliko již odeslání takové elektronické zprávy se má změna za ohlášenou (oznámenou). V případě, že Objednatel nebude souhlasit se změnou ceníku (či přílohy č. 5), má právo vypovědět tuto Smlouvu, ve lhůtě 30 dnů ode dne oznámení o změně ceníku dle vět předchozích. Strany ujednávají, že po uplynutí této lhůty již nemá právo z tohoto

důvodu tuto smlouvu vypovědět a objednatel je bez dalšího vázán novým oznámeným ceníkem. Výpověď objednatele dle tohoto ustanovení musí být písemná a musí být výslovně odůvodněna změnou ceníku, přičemž včasným doručením této výpovědi ve lhůtě 30 dnů k rukám poskytovatele tato smlouva zaniká ke dni doručení výpovědi. Služby a úkony provedené přede dnem podání výpovědi z tohoto důvodu budou hrazeny dle cen v původním ceníku před změnou.

- 6.4. Výše všech odměn je uvedena bez DPH, přičemž Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty a k výši odměn dle této smlouvy bude účtována daň z přidané hodnoty v aktuální výši v okamžiku zdanitelného plnění v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
- 6.5. Strany ujednávají, že je-li v přílohách této smlouvy stanovena odměna za hodinu práce, jde vždy o každou započatou pracovní hodinu, kterou každý 1 pracovník vynaložil na plnění úkolu dle této smlouvy. Strany ujednávají, že je na volném uvážení poskytovatele, kolik pracovníků je potřeba k plnění povinností dle této smlouvy. Počty hodin dle přílohy se násobí vždy počtem pracovníků, kteří na daném plnění povinností pracovali.

## **7. Platební podmínky**

- 7.1. Právo na platby odměn za služby spojené s plněním předmětu díla vzniká i.) u paušálních plnění uzavřením této smlouvy spolu s každým kalendářním měsícem a jsou spojené s již samotnou připraveností Poskytovatele k jejich provedení, tedy alokací pracovních, provozních a lidských zdrojů k jejich případnému provedení a dále ii.) u nepaušálních plnění, dnem provedením daných úkonů díla (služby) dle této smlouvy a plnění jsou splatná zásadně po provedení takových odpovídajících služeb proti předložení faktury, není-li pro jednotlivé druhy odměn v této smlouvě sjednáno jinak.
- 7.2. Splatnost všech faktur je 14 kalendářních dnů od data doručení. V případě prodlení plateb je sjednán úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody.
- 7.3. Zaplacením ceny (úhradou) se rozumí připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.
- 7.4. Poskytovatel si vyhrazuje právo a má právo přerušit plnění té poskytované služby, jakož i veškerých služeb dle této smlouvy, nastane-li na straně Objednatele prodlení s plněním jeho povinností dle této smlouvy, aniž by se Poskytovatel v takovém případě dostal sám do prodlení či založil jakoukoliv odpovědnost za škodu.

## **8. Platnost a účinnost smlouvy**

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podepsání všemi smluvními stranami.
- 8.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.3. Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí. Tento postup opravňuje Poskytovatele požadovat dodržení závazků, tzn. uhrazení všech pohledávek související s plněním předmětu této smlouvy. Výpovědní doba je 3 měsíce, počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Za doručenou se zásilka považuje, není-li zásilka vyzvednuta ve lhůtě 15 dnů ode dne uložení zásilky na poště. Tato fikce platí, i když se adresát o doručení v uvedené lhůtě nedověděl.
- 8.4. Poskytovatel může pozastavit poskytování služeb specifikovaných v článku 2.2 a), b), c) v případě, že objednatel bude v prodlení s platbami dle této smlouvy. Objednatel je povinen platit odměnu za poskytování služeb dle čl. 6 i za období, ve kterém bylo poskytování služeb dle tohoto ustanovení přerušeno.

## **9. Součinnost a vzájemná komunikace smluvních stran**

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškeré dohodnuté podmínky potřebné pro řádnou a včasnou realizaci díla, především součinnost při jeho provádění. Objednatel je povinen výslovně poskytovatele upozornit na návaznosti systému na jiné funkce a funkcionality potřebné zvláštní pozornosti při zásazích tak, aby bylo předejito jakýmkoliv nevhodným zásahům ze strany servisu či zasaženo do funkcí, které objednatel nutně potřebuje v dohledné době k použití.
- 9.2. Objednatel zajistí pro Poskytovatele:
- a) stanovení oprávněných a pověřených osob Objednatele ke komunikaci se zástupci Poskytovatele
  - b) zajištění kapacity a aktivní spolupráce osob účastnících se práce v souvislosti s plněním této smlouvy
  - c) zabezpečení vstupu osob činných pro Poskytovatele při plnění jeho povinností dle této smlouvy do prostor užívaných Objednatelem
  - d) a další poskytovatelem vymíněné a potřebné součinnosti potřebné k řádnému provádění služeb dle této smlouvy (a to i těch v průběhu provádění služeb).
- 9.3. Pokud Objednatel nezabezpečí požadovanou součinnost pro Poskytovatele (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je povinen uhradit Poskytovateli zvýšené náklady spojené se servisním zásahem a zároveň se tím úměrně prodlužuje doba pro realizaci požadavku.
- 9.4. Objednatel bere na vědomí, že Servis může být Poskytovatelem poskytován prostřednictvím sítě internet, zejména pak pomocí dálkového přístupu k Systému. Objednatel se z tohoto důvodu zavazuje zajistit, aby byl Systém nepřetržitě připojen k síti internet.
- 9.5. Objednatel se zavazuje, že bez vědomí Poskytovatele nebude třetí strana žádným způsobem zasahovat, opravovat, upravovat Systém. Třetí stranou se rozumí i zaměstnanci Objednatele.

## **10. Kritéria převzetí**

- 10.1. Objednatel je povinen převzít plnění, i když služby a dílo vykazuje vady. Objednatel si vyhrazuje, že v případě poskytování nekvalitních služeb Poskytovatelem má Objednatel právo žádat Poskytovatele o nápravu. Poskytovatel je povinen se k žádosti o nápravu vyjádřit a při opodstatněné žádosti zjednat ihned nápravu.
- 10.2. Poskytovatel vyzve Objednatele k převzetí vyžádaných služeb. Pokud Objednatel do 72 hod. od vyzvání Poskytovatelem neoznámí Poskytovateli nesplnění závazku Poskytovatele, příp. vadnost předávaných služeb, pak se tyto služby považují za řádně splněné a předané Objednateli dnem vyzvání Poskytovatelem. V případě, že Objednatel neoprávněně oznámí Poskytovateli, že Poskytovatel daný závazek nesplnil nebo závazek splnil vadně, pak je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli veškeré náklady spojené s prokázáním splnění svého závazku tak, jako by se jednalo o servisní zásah a/nebo servis.

## **11. Závěrečná ustanovení**

- 11.1. Poskytovatel si vyhrazuje právo zabezpečit některé činnosti související s touto smlouvou svými subdodavateli nebo dalšími osobami pro něj činnými. V případě, že Poskytovatel použije jiných osob včetně zaměstnanců smluvních stran pro plnění svých závazků vůči Objednateli, přebírá za jejich činnost plnou odpovědnost.
- 11.2. Veškeré změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnými dodatky, opatřenými pořadovým číslem a datem, které obě smluvní strany opatří svými podpisy. Strany ujednávají že místně příslušným soudem pro plnění sporu z této smlouvy či jejího porušení je obecný soud poskytovatele.

- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že tato servisní smlouva ve své úplnosti představuje nové, úplné a konsolidované znění dosavadní servisní smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem, byla-li taková předchozí servisní smlouva včetně všech svých dodatků a změn mezi smluvními stranami uzavřena, a že dnem účinnosti této nové, úplné a konsolidované servisní smlouvy přestávají být mezi smluvními stranami účinná předchozí znění servisní smlouvy včetně všech dodatků a změn sjednaných mezi smluvními stranami do data účinnosti této servisní smlouvy.
- 11.4. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž jedno obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel.
- 11.5. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem vzájemně projednaly a přečetly, s jejím obsahem se seznámily a souhlasí, uzavírají ji svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 11.6. Nedílnou součástí této smlouvy je:
- Příloha č. 1 - Ceník služeb
  - Příloha č. 2 - Seznam kontaktů
  - Příloha č.3 - Definice systému
  - Příloha č.4 – Odměna za plnění
  - Příloha č. 5 – Demonstrativní výčet Ostatních jednorázově poskytovaných služeb

V Chebu dne 29.8.2025

**Jaroslav  
Vébr**

Digitálně podepsal  
Jaroslav Vébr  
Datum: 2025.08.27  
14:01:11 +02'00'

Poskytovatel  
**HDT impex, s.r.o.**  
Jaroslav Vébr, jednatel

**Jiří Kába**

Digitálně podepsal  
Jiří Kába  
Datum: 2025.08.29  
10:37:45 +02'00'

Objednatel  
**Správa sportovišť města Chebu,  
příspěvková organizace**  
Jiří Kába, ředitel