

## Smlouva o poskytování služeb

Smluvní strany:

### **DigiTwins s.r.o.**

se sídlem Statenice 10, p. Horoměřice, Praha-západ, 252 62

IČO: 271 72 481

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 101815

bankovní spojení: xxx

zastoupená: Ing. Bohuslavem Frkem, xxx

kontakt pro smluvní účely: e-mail: xxx, tel.: xxx

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

### **MERO ČR, a.s.**

se sídlem Kralupy nad Vltavou, Veltruská 748, PSČ 278 01

IČO: 60193468

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2334

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: xxx

zastoupená Ing. Zdeňkem Dundrem, xxx a Ing. Miloslavem Poustkou, xxx

kontakt pro smluvní účely: e-mail: xxx, tel.: xxx

(dále jen „**objednatel**“)

uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2. zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen "**smlouva**“):

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele služby spočívající v servisní podpoře informačního systému ZABBIX v rozsahu, jak je blíže specifikován v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.2. Objednatel se zavazuje převzít provedené služby od poskytovatele a zaplatit poskytovateli cenu služeb (jak je definována v čl. 4 této smlouvy).

### 2. Poskytnutí služeb

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby s odbornou péčí, v rozsahu a kvalitě podle této smlouvy.
- 2.2. Služby mohou být poskytovány zejména některým z následujících způsobů:
  - a) vzdáleně (off-site) zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k software;
  - b) v provozovně Objednatele (on-site) kam se za tímto účelem dostaví odpovědný pracovník poskytovatele.

### 3. Místo plnění, termíny poskytování služby, platnost smlouvy

- 3.1. Místem poskytování služeb je sídlo objednatele.
- 3.2. Termín zahájení poskytování služeb je 1.7.2026.
- 3.3. Tato smlouva se uzavírá do 30.6.2030.

### 4. Cena za poskytnutí služeb a platební podmínky

- 4.1. Celková cena za poskytnuté služby dle této smlouvy činí **720 000 Kč**. Cena za službu bude hrazena čtvrtletně po řádném poskytnutí služby (dále jen „**cena za službu**“), tj. po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí bude účtována částka xxx,- Kč bez DPH.

Produkt / služba	Metrika	Počet	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
Servisní podpora systému Zabbix - paušální platba	čtvrtletí	xxx	xxx	720 000

- 4.2. Cena za službu je pevnou cenou. Smluvní strany si ujednávají, že kupní cena za věci obstarané poskytovatelem pro účely poskytnutí služby je zahrnuta v ceně za službu a cena za službu nebude po dobu trvání této smlouvy žádným způsobem upravována a na její výši nemá žádný vliv výše vynaložených nákladů souvisejících s poskytnutím služby ani jakýchkoliv jiných nákladů či poplatků, k jejichž úhradě je poskytovatel na základě této smlouvy či obecně závazných právních předpisů povinen.
- 4.3. Poskytovatel vystaví objednateli fakturu – daňový doklad s náležitostmi vymezenými zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „**zákon o DPH**“). Faktura – daňový doklad bude objednateli předkládán po poskytnutí služby vždy po uplynutí kalendářního čtvrtletí, ve kterém budou služby poskytovány. Přílohou faktury budou měsíční zprávy o realizaci služby za dané čtvrtletí. V případě, že nebude doba plnění pokrývat celé čtvrtletí, bude fakturována poměrná část ceny za službu.
- 4.4. Objednatel má právo proti ceně za službu v souladu s ustanovením § 1982 a násl. občanského zákoníku započíst veškeré své pohledávky vůči poskytovateli, zejména pohledávky z titulu smluvních pokut, které bude poskytovatel povinen objednateli podle této smlouvy uhradit.
- 4.5. Faktury – daňové doklady doručí poskytovatel elektronicky na emailovou adresu xxx, nejpozději pátý (5.) kalendářní den měsíce, který následuje po uplynutí příslušného fakturačního období. Nebude-li poskytovatelem předložena faktura – daňový doklad obsahovat náležitosti vymezené zákonem o DPH a touto smlouvou, bude poskytovateli faktura objednatelům vrácena do 10 kalendářních dnů po jejím obdržení jako doklad nesplňující předepsané náležitosti k doplnění či opravě. V tomto případě nemá poskytovatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu až ode dne doručení jím opravené nebo doplněné faktury – daňového dokladu. Na každé faktuře – daňovém dokladu musí být uvedeno číslo smlouvy, objednávky a kontaktní osoba.
- 4.6. Splatnost faktur – daňových dokladů činí 30 dnů od doručení objednateli. Objednatel uhradí cenu za službu a DPH poskytovateli – plátcí DPH pouze na účet, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 4.7. Pokud bude DPH ze strany poskytovatele aplikovatelná, vyúčtuje poskytovatel tuto DPH při fakturaci ceny za službu a zahrne ji do této faktury. DPH vyúčtovaná v souladu s tímto ustanovením smlouvy se stane součástí ceny za službu. Pokud DPH nebude v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice ze strany poskytovatele aplikovatelná, k ceně za službu stanovené podle této smlouvy nebude připočtena žádná DPH.
- 4.8. Pro účely správného uplatnění DPH poskytovatel prohlašuje, že k datu podpisu této smlouvy je registrovaným plátcem DPH v České republice. Poskytovatel se zavazuje objednateli písemně oznámit skutečnost, že jeho registrace k DPH v České republice byla zrušena, a to do 15 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 4.9. Pro účely správného uplatnění DPH poskytovatel prohlašuje, že k datu podpisu této smlouvy je v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice usazen v České republice. Poskytovatel se zavazuje objednateli písemně oznámit skutečnost, že v souladu s předpisy upravujícími uplatnění DPH v České republice přestal být považován za osobu usazenou v České republice, a to nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala.
- 4.10. Poskytovatel se zavazuje vrátit bez zbytečného odkladu veškerou neoprávněně vyúčtovanou DPH, kterou objednatel poskytovateli uhradil. Dále se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli škodu, která by objednateli v důsledku nesprávně vyúčtované DPH poskytovatelem vznikla.
- 4.11. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, ve znění pozdějších předpisů, popř. obecně závazného právního předpisu nahrazujícího zákon o DPH, objednatel uhradí DPH z přijatého zdanitelného plnění přímo příslušnému správci daně.

- 4.12. Objednatel není povinen hradit jakékoliv finanční částky podle této smlouvy na jiný bankovní účet, než ten, který je zřízen bankou ve prospěch poskytovatele, a současně, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, a současně, který není veden poskytovatelem platebních služeb mimo Českou republiku.

## 5. Podmínky poskytování služby

- 5.1. Poskytovatel poskytne služby na své vlastní náklady a na své nebezpečí.
- 5.2. Poskytovatel je povinen na své náklady při poskytování služeb dodržovat nebo zajistit dodržování zejména:
- obecně závazné právní předpisy,
  - platné české technické normy a/nebo EN normy a uznaná technická pravidla,
  - veškeré právní a ostatní obecně závazné právní předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,
  - vnitřního předpisu objednatele – SI-GŘ-97-1 Příručka kybernetické bezpečnosti pro externí dodavatele,
  - případné další vnitřní předpisy objednatele, s nimiž byl seznámen.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují informovat se bez zbytečného odkladu (tj. nejpozději do 5 pracovních dní) o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 5.4. Poskytovatel je povinen předat objednateli seznam osob (obsahující jméno, příjmení, e-mail a kontaktní telefonní číslo příslušné osoby) osob, kterým bude umožněn přístup do informačních systémů objednatele, a to do 5 dnů od uzavření smlouvy. Tento seznam musí být opatřen souhlasem na něm uvedených osob se zpracováním osobních údajů ze strany společnosti MERO ČR, a.s. pro účely plnění této smlouvy. Poskytovatel je dále povinen neprodleně informovat objednatele o změně osob, které mají přístup do informačních systémů objednatele. Zároveň je poskytovatel povinen poskytnout součinnost při kontrole těchto přístupů, a to minimálně jednou za 6 měsíců.
- 5.5. Objednatel zajistí následující činnosti:
- proškolení pracovníků poskytovatele v českém jazyce o bezpečnostních předpisech objednatele,
  - připojení k internetu a vzdálený přístup pro plnění smlouvy,
  - umožní poskytovateli přístup k geografickému informačnímu systému GRAMIS instalovanému v prostředí objednatele a souvisejících technologií.

## 6. Záruka, odpovědnost za vady, práva z vadného plnění

- 6.1. Poskytovatel poskytuje na poskytnutou službu záruku za jakost v trvání 24 měsíců od poskytnutí a převzetí služby objednatelem.
- 6.2. Poskytovatel poskytuje na provedení upgrade a/nebo update v rámci služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy záruku v trvání 24 měsíců.
- 6.3. Poskytovatel je povinen začít s odstraňováním oznámené vady do 2 pracovních dnů od oznámení vady. Oznámení vady bude zasláno poskytovateli elektronickou formou (e-mail).

## 7. Sankční ujednání, Smluvní pokuty

- 7.1. V příloze č. 1 této smlouvy jsou stanoveny podmínky Technické podpory, včetně reakční doby na kritické závady a ostatní požadavky. Nebude-li kritická vada odstraněna ve lhůtě dle přílohy č. 1, činí smluvní pokuta 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení; v případě ostatních vad (tj. standard a normal) činí smluvní pokuta 500,- Kč za každý započatý den prodlení oproti lhůtě uvedené v příloze č. 1.
- 7.2. V případě prodlení poskytovatele se zahájením odstraňování reklamovaných vad v rámci poskytnutých záruk dle čl. 6 dle termínů daných touto smlouvou, je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 7.3. V případě porušení předpisů k zajištění BOZP (včetně interních předpisů objednatele) pracovníkem poskytovatele, je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za

- každé jednotlivé porušení. V případě opakovaného porušení bezpečnostních předpisů týž pracovníkem je objednatel oprávněn vyloučit daného pracovníka z pracoviště. Vyloučený pracovník musí být poskytovatelem okamžitě nahrazen.
- 7.4. Další nároky objednatele, zejména nároky na náhradu škody, nejsou ujednáním o smluvní pokutě a/nebo úroků z prodlení dotčeny. Objednatel je oprávněn požadovat vedle úhrady smluvní pokuty i úplnou náhradu škody. Ust. §1971 a § 2050 občanského zákoníku se, je-li věřitelem objednatel, vylučují.
- 7.5. V případě prodlení objednatele s placením jednotlivých faktur je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.6. Smluvní strany prohlašují, že s ohledem na význam zajišťovaných povinností považují všechny smluvní pokuty dle této smlouvy za přiměřené.

## 8. Ostatní ujednání

- 8.1. Kompletní seznam kontaktních a oprávněných osob smluvních stran pro potřeby této smlouvy je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla závazná pro poskytovatele obsažená v etickém kodexu objednatele. Poskytovatel podpisem této smlouvy stvrzuje, že se s etickým kodexem objednatele, zejména s ustanoveními zavazujícími poskytovatele, řádně seznámil. Etický kodex je dostupný na webových stránkách xxx.
- 8.3. Poskytovatel se zavazuje dodržovat Pravidla chování společnosti MERO ČR pro dodavatele (dále jen Pravidla“). Poskytovatel podpisem smlouvy stvrzuje, že se s Pravidly řádně seznámil. Pravidla jsou dostupná na webových stránkách xxx
- 8.4. Poskytovatel na sebe tímto přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.5. Smluvní strany jako správci osobních údajů ve smyslu Obecného nařízení o zpracování osobních údajů (EU) 2016/679 („**GDPR**“) budou zpracovávat osobní údaje získané od druhé smluvní strany a jejich zástupců v rámci jednání o uzavření a plnění této smlouvy v souladu s pravidly stanovenými v GDPR. Předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje druhé smluvní strany, jejich zástupců, zaměstnanců, spolupracovníků nebo členů statutárních orgánů („**Subjekty údajů**“), a to zejména: (i) identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, pozice) a (ii) kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa a tel. spojení). Osobní údaje Subjektů údajů budou smluvní strany zpracovávat v rozsahu nezbytném pro plnění svých povinností dle této smlouvy, výkon svých práv, plnění zákonných povinností a související obchodní komunikace. V souvislosti se zpracováním osobních údajů Subjektů údajů smluvní strany prohlašují, že (i) budou zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky GDPR; (ii) umožní Subjektům údajů výkon jejich práv dle GDPR; a (iii) zajistí mlčenlivost osob zpracovávajících osobní údaje. Bližší informace o zpracování osobních údajů ze strany objednatele jsou uvedeny na stránkách <https://mero.cz/o-spolecnosti/ochrana-osobnich-udaju/>.
- 8.6. Objednatel upozorňuje poskytovatele, že je subjektem podléhajícím režimu zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti a prováděcím právním předpisům. V této souvislosti bere poskytovatel na vědomí, že je objednatel povinen dostát povinnostem vyplývajícím z uvedených právních předpisů.
- 8.7. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o kybernetických bezpečnostních incidentech nebo jiných mimořádných událostech, které se staly v jeho informačních systémech a přímo souvisí se službami pro objednatele dle této smlouvy, a které by mohly ve svém důsledku vést k narušení bezpečnosti informací objednatele a/nebo k jejich ohrožení ochrany, a to následujícím způsobem:
- a) Primárním komunikačním kanálem pro nahlášení kybernetického bezpečnostního incidentu (KBI) je e-mail xxx
  - b) Předmět zprávy by měl obsahovat typ incidentu (např. DDoS, hacking, phishing, ransomware, atd.) pro snadnější třídění incidentů. Zpráva by měla obsahovat například části logů obsahující záznamy o útoku, časové známky včetně časové zóny, zdrojové a cílové IP adresy a porty. Nezbytnou součástí jsou i základní kontaktní informace, tedy jméno osoby, která KBI zasílá a jméno společnosti,

- c) V případě nenadálé a vážné situace, kdy hrozí riziko z prodlení, je **nutné** kontaktovat objednatele na čísle **xxx**.
- 8.8. Objednatel má oprávnění k provedení kontroly opatření bezpečnosti informací, které jsou realizovány ze strany poskytovatele.
- 8.9. Každá smluvní strana má právo:
  - a) vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění této smlouvy,
  - b) vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů této smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

### **9. Důvěrnost informací**

- 9.1. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel není oprávněn uveřejnit, či jakýmkoliv způsobem sdělit či zpřístupnit třetí osobě jakékoliv informace či skutečnosti, a to bez ohledu na formu, v jaké byly poskytovateli předány či zpřístupněny, s nimiž přišel do styku v rámci plnění této smlouvy (dále jen „**Důvěrné informace**“) s výjimkou případů, kdy k takovému jednání či úkonu obdrží předchozí písemný pokyn či souhlas objednatele. Důvěrné informace se mohou týkat zejména skutečností výrobní, obchodní, technické, ekonomické, organizační či jiné povahy a mohou zahrnovat obchodní tajemství.
- 9.2. Důvěrné informace je poskytovatel oprávněn použít pouze pro účely plnění této smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel omezí počet zaměstnanců pro styk s Důvěrnými informacemi a se zaměstnanci, kteří přijdou s Důvěrnými informacemi do styku, uzavře obdobnou smlouvu o mlčenlivosti nebo tito zaměstnanci podepíší jednostranný závazek mlčenlivosti ve vztahu k Důvěrným informacím.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré Důvěrné informace, v jakékoliv podobě, budou poté, kdy je ke všem okolnostem zřejmé, že poskytovatel tyto Důvěrné informace již nepotřebuje pro řádné plnění této smlouvy, nenávratně odstraněny/zlikvidovány (z digitálního prostoru poskytovatele, ze všech nosičů atd.) a poskytovatel je zároveň povinen zaslat objednateli čestné prohlášení o nenávratném odstranění/likvidaci Důvěrných informací.
- 9.5. Povinnost mlčenlivosti dle této smlouvy se nevztahuje na informace:
  - a) které poskytovateli byly již dříve známy, aniž by přijal závazek důvěrnosti ke druhé smluvní straně,
  - b) které poskytovatel řádně získal od třetí osoby, která podle jeho vědomostí není vázána důvěrností ve vztahu k této informaci, nebo
  - c) které jsou, nebo se stanou veřejně dostupnými nikoli v důsledku porušení této smlouvy nebo právního předpisu,
  - d) pokud povinnost poskytnout Důvěrné informace vyplývá z právního předpisu a poskytovatel byl k jejich poskytnutí příslušným orgánem vyzván.
- 9.6. Povinnost uchovat v tajnosti Důvěrné informace trvá také po zániku této smlouvy.
- 9.7. V případě porušení povinnosti uvedené v čl. 9 odst. 9.1 nebo odst. 9.2 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 9.8. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.
- 9.9. Splatnost smluvní pokuty se sjednává na dobu 15 dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 9.10. Ujednání obsažená v tomto článku zůstávají v platnosti i v případě zániku/ukončení této smlouvy.

### **10. Ukončení smlouvy**

- 10.1. Smlouva zaniká:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran,
  - b) písemným odstoupením od smlouvy,
  - c) písemnou výpovědí.
- 10.2. Poskytovatel může od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností při podstatném porušení této smlouvy objednatel. Za podstatné porušení této smlouvy objednatel považují smluvní strany prodlení objednatele se splněním oprávněného peněžitého závazku, jež mu vyplývá ze smlouvy, o více než 30 dnů. Poskytovatel je v takovém případě povinen písemně upozornit objednatele na

možnost odstoupení a poskytnout mu dodatečnou přiměřenou lhůtu ke splnění peněžitého závazku, která nesmí být kratší než 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení poskytovatele. V případě, že objednatel nesplní svoji povinnost zaplatit poskytovateli splatný peněžitý závazek ani v této dodatečné lhůtě, je poskytovatel oprávněn odstoupit od této smlouvy.

10.3. Objednatel může od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností v těchto případech (které jsou zároveň považovány smluvními stranami za podstatné porušení této smlouvy ze strany poskytovatele):

- a) poskytovatel neposkytuje služby řádně,
- b) bude zřejmé, že poskytovatel nedodrží dohodnutý termín realizace služby,
- c) opakované porušování podmínek BOZP, PO nebo vnitřních předpisů objednatele,
- d) nezjednáni nápravy plynoucí z porušování podmínek BOZP, PO nebo vnitřních předpisů objednatele,
- e) nezačíná činností vedoucích k poskytnutí služby ani v dodatečně přiměřené lhůtě,
- f) poskytovatel bezdůvodně přeruší poskytování služby a nezačne službu poskytovat ani v objednatelově dodatečně stanovené lhůtě
- g) nepřestane poskytovat službu nevhodným způsobem nebo v rozporu s podmínkami smlouvy, ačkoli byl na toto objednatelově upozorněn,
- h) bude-li vůči poskytovateli podán návrh na zahájení insolvenčního řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a to bez ohledu na to zda bude rozhodnuto o úpadku či nikoli,
- i) dojde ke vstupu poskytovatele do likvidace,
- j) poskytovateli zanikne živnostenské oprávnění dle zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo jiné oprávnění nezbytné pro řádné poskytnutí servisu a/nebo údržby,
- k) pravomocné odsouzení poskytovatele pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy, budou-li se na poskytovatele vztahovat mezinárodní sankce podle právního předpisu účinného po uzavření této smlouvy.

10.4. Odstoupení musí být provedeno písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným na sídlo druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany. Odstoupení vstupuje v účinnost dnem doručení druhé smluvní straně.

10.5. Účinným doručením odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně se tato smlouva zrušuje od počátku. Odstoupením od této smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran, s výjimkou sankčních nároků a dalších práv a případných povinností uvedených v § 2005 odst. 2 občanského zákoníku.

10.6. Objednatel i poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a začíná běžet první den měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být provedena písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným na sídlo druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany.

10.7. Ustanovením tohoto článku o zániku této smlouvy není dotčeno právo objednatele odstoupit od této smlouvy podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a právo na náhradu škody a případný ušlý zisk, a to v plném rozsahu.

## **11. Závěrečná ustanovení**

11.1. Tato smlouva byla uzavřena v souladu s českým právem a řídí se platnými právními předpisy České republiky.

11.2. V případě, že se jakékoli ustanovení stane zcela či z části neplatným, zdánlivým, neúčinným nebo nevymahatelným, ale bylo by platné, účinné a vymahatelné, kdyby byla jeho část vymazána, bude toto ustanovení nebo jeho část, považováno za vymazané v rozsahu, který je potřebný pro platnost, účinnost a vymahatelnost této smlouvy jako celku, při zachování co možná největšího původního ekonomického významu daného ustanovení. V takovém případě smluvní strany nahradí do patnácti dnů od výzvy kterékoliv ze smluvních stran takovéto neplatné, zdánlivé, neúčinné nebo

- nevymahatelné ustanovením, které bude nejlépe splňovat smysl takového neplatného, zdánlivého, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení.
- 11.3. Smluvní strany tímto v souladu s ustanovením § 1895 odst. 1 občanského zákoníku vylučují možnost postoupení práv a povinností poskytovatele z této smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
  - 11.4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele postoupit pohledávky vzniklé z této smlouvy anebo v souvislosti s ní na třetí osobu, ani není oprávněn tyto pohledávky bez předchozího písemného souhlasu objednatele zastavit či je započítat.
  - 11.5. Smluvní strany tímto v nejdříve povoleném rozsahu ustanovení § 1801 občanského zákoníku vylučují použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto smlouvu a jejich vzájemné právní vztahy z této smlouvy vyplývající.
  - 11.6. Smluvní strany se zavazují, že vzájemně svěřené důvěrné informace nezpřístupní třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Za důvěrné jsou pro účely této smlouvy považovány zejména informace obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činnostmi smluvní strany, zejména výkresy, nákresy, vzorky, technická řešení, knowhow, obchodní metody a strategie, interní řídicí dokumenty a záznamy, počítačový software (včetně předmětových a zdrojových kódů), databázové technologie, systémy, struktury a architektury, utajované informace podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, a obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku. Tímto ustanovením není dotčena povinnost objednatele uveřejnit smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
  - 11.7. Objednatel tímto upozorňuje poskytovatele, že je ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou k uveřejnění smlouvy v registru smluv, resp. že je ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, jakožto veřejný zadavatel povinen ke zveřejnění uzavřené smlouvy včetně jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznamu subdodavatelů dodavatele veřejné zakázky.
  - 11.8. Jakékoli spory vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány příslušnými českými soudy.
  - 11.9. Změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemně, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Totéž platí i o přílohách této smlouvy s výjimkou přílohy č. 3 této smlouvy, která může být měněna jednostranným prohlášením příslušné smluvní strany doručeným druhé smluvní straně.
  - 11.10. Smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami; účinnosti nabývá zveřejněním v registru smluv, nejdříve však 1.7.2026.
  - 11.11. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě s vlastnoručními podpisy anebo v elektronické podobě s platnými zaručenými elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech, kdy každá ze smluvních stran obdrží vyhotovení smlouvy s elektronickými podpisy. Je-li smlouva vyhotovena v listinné podobě, je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž po jednom obdrží každá smluvní strana.
  - 11.12. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1: Technická specifikace

Příloha č. 2: Kontaktní a oprávněné osoby

V případě rozporu mezi ustanoveními vlastní smlouvy (tj. smlouvy bez příloh) a ustanoveními obsaženými v příloze, mají přednost smluvní ustanovení.

Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

---

**DigiTwins s.r.o.**

Ing. Bohuslav Frk

xxx

---

**MERO ČR, a.s.**

Ing. Zdeněk Dunder

xxx

---

**MERO ČR, a.s.**

Ing. Miloslav Poustka

xxx

## Specifikace poskytované služby

### Popis služby:

Cílem této služby je zajistit funkčnost monitorovacího systému Zabbix a v případě výpadku zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti systému.

### Služba obsahuje:

- Udržovat systém ve funkčním stavu
- Aktualizace Zabbix-serveru
- Aktualizace Zabbix-proxy
- Vytvoření nových verzí MSI pro nové verze zabbix-agentů.
- Upgrade na novou verzi centrálního dohledového místa.
- Konfigurace dohledového centra podle zadání

### Rozsah a kvalita služby:

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat službu v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Služba zahrnuje **neomezený počet hodin** řešení jednotlivých plnění služby.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): **Po-Pá od 8.00 do 16.00 hod (5x8)**. Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a 5 dní v týdnu. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů, které jsou dle dny pracovního klidu dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu.

Reakční doba (V /S /N) – 4h / 8h / NBD, vyřešení: NBD / NBD+1 / NBD+5

- **V (Critical / Velmi vysoká):** Problém zcela ochromil provoz a kritické funkce systému. Vyžaduje reakci do 4 hodin od nahlášení.
- **S (Standard / Střední):** Část funkcí nefunguje nebo je omezena, ale hlavní systémy běží. Vyžaduje reakci do 8 hodin od nahlášení.
- **N (Normal / Nízká):** Kosmetické vady, běžné uživatelské dotazy nebo požadavky na drobné úpravy, které nebrání běžnému provozu. Vyžaduje reakci do dalšího pracovního dne po nahlášení.

**Příloha č. 2 – Kontaktní a oprávněné osoby**

## Seznam oprávněných osob objednatele

<b>Jméno</b>	<b>Telefon</b>	<b>e-mail</b>	<b>Pověření ve výše uvedeném rozsahu</b>
Václav Urbánek	xxx	xxx	Ve věcech smluvních a technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Ing. David Plecháč	xxx	xxx	Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
David Chládek	xxx	xxx	Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl a zpráv o realizaci služby
Alexander Tóth	xxx	xxx	Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací
Dušan Pandula	xxx	xxx	Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací, akceptace děl
Martin Dekastello	xxx	xxx	Ve věcech technických, hlášení závad a reklamací
Bc. Petr Stádník	xxx	xxx	Ve věcech kybernetické bezpečnosti

## Seznam oprávněných osob poskytovatele

<b>Jméno</b>	<b>Telefon</b>	<b>e-mail</b>	<b>Pověření ve výše uvedeném rozsahu</b>
Ing. Bohuslav Frk	xxx	xxx	Ve věcech obchodních a smluvních
Ing. Jan Vondrák	xxx	xxx	Ve věcech obchodních a smluvních
Ing. Jindřich Smrčina	xxx	xxx	Osoby oprávněné k servisním zásahům s VPN přístupem do IS objednatele