

Číslo smlouvy Objednatele: 3058/2016/IT
Identifikátor veřejné zakázky:

Smlouva o poskytnutí služeb technické podpory k produktům Oracle (dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8
729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

Neit Consulting s.r.o.
Washingtonova 1624/5
110 00 Praha 1
zastoupená jednatelem
Ing. Radkem Vojtou

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 19-1649297309/0800

IČO: 27369871
DIČ: CZ27369871
Peněžní ústav: UniCredit Bank Czech Republic
and Slovakia, a.s.
Číslo účtu: 701647018/2700

dále jen **Objednatel**

dále jen **Poskytovatel**

Obsah smlouvy

čl.I. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“),
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Účelem uzavření smlouvy je poskytnutí technické podpory k produktům Oracle (dále také „Programové vybavení“).
4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů je oprávněn vykonávat majetková práva k autorskému dílu – „Programové vybavení“, jež je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny. Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny uloženy. Poskytovatel

uděluje jako vykonavatel majetkových práv k poskytnutým programovým produktům nevýhradní, omezenou, nepřevoditelnou licenci k internímu užití Objednatele.

6. Pro případ, že Poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí Objednateli.
7. Smluvní strany souhlasí, že tato smlouva, vč. příloh, dodatků a související technické dokumentace, bude v plném rozsahu zveřejněna na internetových stránkách statutárního města Ostravy (www.ostrava.cz).

Čl.II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po celou dobu účinnosti této smlouvy poskytovat Objednateli služby technické podpory Programového vybavení instalovaného u Objednatele a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných. Rozsah těchto služeb je specifikován v příloze č. 1, která tvoří nedílnou část této smlouvy.
2. Technická podpora bude prováděna k softwarovým produktům, které jsou společně se specifikací ceny uvedeny v příloze č. 2, která tvoří nedílnou část této smlouvy.
3. Podmínky poskytování služeb technické podpory jsou specifikovány v příloze č. 3, která tvoří nedílnou část této smlouvy. Aktuální verze podmínek poskytování Technické podpory je k dispozici na adrese: <http://www.oracle.com/contracts/>.

Čl.III.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu smlouvy je:
Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava

Čl.IV.

Cena

Cena za předmět plnění dle čl. II smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí **1 538 826,87 Kč bez DPH**. K uvedené ceně bez DPH bude připočteno DPH dle platné sazby.

1. Cena bez DPH je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti této smlouvy a je splatná v pěti rovnoměrně stanovených splátkách dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.
2. Součástí sjednané ceny bez DPH jsou veškeré náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění této smlouvy
3. K dohodnuté ceně bez DPH bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je Poskytovatel i od okamžiku nabytí účinnosti změněné sazby DPH povinen účtovat Objednateli k odměně bez DPH daň z přidané hodnoty dle platné sazby. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

čl.V.

Doba plnění

1. Technická podpora Programového vybavení bude poskytována v období dle přílohy č.2.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 18.12.2017.

čl.VI.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané FAKTURA (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je Poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) obchodní společnost, sídlo, IČ a DIČ Poskytovatele,
 - d) název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele, označení útvaru Objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - e) číslo a datum vystavení faktury,
 - f) dobu splatnosti faktury,
 - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - h) jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
4. Smluvní strany se dohodly, že faktury za plnění předmětu smlouvy budou vystaveny dle dohodnutého platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.
5. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli. Stejná doba splatnosti 30 kalendářních dnů platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.).
6. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
7. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn Pokyn GFŘ č. D-6 k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněný ve Finančním zpravodaji číslo 7/2011.
8. Pokud se stane Poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel oprávněn hradit Poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně Poskytovatele a zaplacení ceny bez DPH Objednateli bude považováno za splnění závazku Objednatele uhradit sjednanou cenu.
9. Doručení faktury provede Poskytovatel osobně proti podpisu pověřené osoby Objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
10. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.

11. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.

čl. VII.

Odpovědnost za vady

1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, není-li v této smlouvě dohodnuto jinak.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu s odbornou péčí a takovým způsobem, aby Programové vybavení bylo možné použít pro účely obvyklé.

čl. VIII.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 05291/RM1418/76 ze dne 29.11.2016, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
3. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
4. Smluvní strany se dále dohodly, že pro tento svůj závazkový vztah vylučují použití ustanovení § 1978 odst. 2, § 209 a § 2591 občanského zákoníku.
5. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
7. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků (s výjimkou ujednání čl. IV odst. 5 této smlouvy), které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
8. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s 30 denní výpovědní lhůtou.
9. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
10. V případě zániku závazku je Poskytovatel povinen ihned předat Objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit Poskytovateli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
11. Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterákoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.

12. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
13. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
14. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
15. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá strana obdrží dva tyto stejnopisy.
16. Smluvní strany souhlasí s tím, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Služby technické podpory oddělení Support
 - Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění a kalkulace ceny
 - Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

Za Objednatele

Za Poskytovatele

Datum: _____

Datum: _____

Místo: _____

Místo: _____

zmocněnec Mgr. Kateřina Šebestová
náměstek primátora

Ing. Radek Vojta
jednatel

SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY ODDĚLENÍ SUPPORT

V tomto dokumentu jsou uvedeny informace o službě Software Update License & Support poskytované oddělením Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“) společnosti Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“).

V objednávkovém dokumentu jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory oddělení Support.

Služba Software Update License & Support

- Dodávka nových verzí software.
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Odběratele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- Přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby. Služby oddělení Support společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- Priorita řešení podle pracovního dopadu. Společnost Oracle bude pracovat na řešení požadavků Odběratele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Odběratele.
- Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

Aktuální verze podmínek poskytování Technické podpory je k dispozici na adrese

<http://www.oracle.com/contracts/>

Příloha č.2 ke smlouvě č.:

____/2016/IT

Kalkulace a specifikace technické podpory

Produkt/Licence typ	Počet uživatelů/ procesorů	CSI	Software Update License & Support (cena v Kč bez DPH)	Support
Část A				
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	13605423	238 122,20	11.12.2016 - 10.12.2017
Oracle Standard Edition One - Processor Perpetual	2	14281357	58 699,80	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	13462284	252 125,27	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	3630406	171 693,10	
Oracle Database Standard Edition - Named User Perpetual	5	14815402	7 161,18	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	14643646	147 443,37	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	18788030	131 652,64	
Část B				
Siebel Asset Management, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	53	16189270 16829193 18842408	0,00	19.12.2016 – 18.12.2017
Siebel Correspondence, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	38	16189270 16829193	0,00	
Siebel CRM Service Base, Professional Edition - Application User Perpetual	20	16829193 18842408	80 233,26	
Siebel CRM Service Base, SPE - Application User Perpetual	33	16189270	105 250,71	
Siebel CTI, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	53	16189270 16829193 18842408	0,00	
Siebel eService, SPE - Processor Perpetual	4	16189270	289 382,53	
Siebel Field Service, SPE - Application User Perpetual	1	16189270	1 594,73	
Siebel HelpDesk Online, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	15	18842408	0,00	
Siebel SmartScript, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	53	16189270 16829193 18842408	0,00	
Siebel Solutions, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	53	16189270 16829193 18842408	0,00	
Siebel Time and Expense Reporting, SPE - Selected Add-on - Application User Perpetual	53	16189270 16829193 18842408	0,00	
Siebel Tools Complete, SPE - Application User Perpetual	1	16189270	55 468,08	
Support celkem bez DPH			1 538 826,87	
Support celkem s DPH			1 861 980,51	

Platební kalendář:

Termín fakturace	Cena v Kč bez DPH
24.1.2017	307 765,37
24.4.2017	307 765,37
24.7.2017	307 765,37
24.10.2017	307 765,37
8.12.2017	307 765,39
Celkem	1 538 826,87

Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

Tento dokument závazně upravuje podmínky, za kterých společnost Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“) poskytuje svým Zákazníkům, uživatelům softwarových produktů Oracle (dále jen „Programy“), služby definované dokumentem „Rozsah služeb Technické podpory“, který tvoří nedílnou součást těchto podmínek.

SLUŽBY

Služby Technické podpory poskytuje společnost Oracle prostřednictvím oddělení Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“), a to v rozsahu a po úhradě příslušných poplatků Zákazníkem, jak je stanoveno v této smlouvě. Programy podporované službami oddělení Support a smluvená úroveň poskytovaných služeb Technické podpory jsou specifikovány touto smlouvou. Okamžikem podpisu smlouvy a uhrazením příslušných poplatků stanovených smlouvou vzniká Zákazníku nárok na poskytování služeb Technické podpory tak, jak je uvedeno v těchto podmínkách.

AKTUALIZACE

Aktualizace poskytované společností Oracle, zahrnuje-li tyto příslušná úroveň služeb Technické podpory, obsahuje navazující verze Programů, které společnost Oracle obvykle poskytuje společně s licencí k užití Programu, v rámci služeb Technické podpory a to bez nároku na zvláštní platby. Aktualizace nezahrnují ty verze, předkupní práva či budoucí produkty, ke kterým společnost Oracle v souladu s obchodní politikou poskytuje licence samostatně.

Pro jakoukoli aktualizaci společnost Oracle dodá na Zákazníkem uvedenou adresu jednu kopii aktualizace pro každý operační systém. Dodávka může být uskutečněna i prostřednictvím zařízení umožňujícího dálkový přenos dat resp. vzdálený přístup (e-mail, Internet). Zákazník zodpovídá za zkopírování a instalaci aktualizace do příslušných systémů, pro které jsou Programy licencovány.

Jakékoli aktualizace (update či upgrade), servisní verze, opravné kódy, dokumentace nebo jiný typ programů dodávané společností Oracle v rámci plnění služeb oddělení Support podléhají podmínkám příslušné licenční smlouvy pro užití Programů.

UKONČENÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY

Společnost Oracle může ukončit poskytování služeb technické podpory Programů nebo jakýchkoli verzí uvedených v tomto dokumentu, pokud to oznámí Zákazníkovi šest (6) měsíců předem.

Zákazník má po zbývajícím období nárok na poskytování služeb Technické podpory pro Programy či předchozí verze, jejichž podpora byla ukončena, pouze v rozumné míře. Jestliže služby Technické podpory zahrnují telefonickou podporu oddělením Support, je tato podpora omezena na zodpovídání dotazů a informování Zákazníka o možnostech migrace.

ZÁRUKA A PŘEVZETÍ ZÁVAZKU ZE ZÁRUKY

Společnost Oracle zaručuje, že služby Technické podpory poskytované oddělením Support budou v souladu s obecně přijímanými principy a standardy týkajícími se kvality služeb. Tato záruka platí 90 dnů od poskytnutí služby Technické podpory oddělením Support. Tato záruka je výhradní a nahrazuje všechny ostatní záruky, výslovné či předpokládané, včetně předpokládaných záruk prodejnosti a způsobilosti pro užití k obvyklému účelu.

Při jakémkoli nedodržení výše uvedeného závazku je výhradním opravným prostředkem Zákazníka a tomu korespondující jednoznačnou povinností společnosti Oracle poskytnutí nové bezvadné služby Technické podpory. Jestliže společnost Oracle není schopna poskytnout službu Technické podpory na smluvené úrovni, má Zákazník nárok na náhradu poplatků, které zaplatil společnosti Oracle za služby Technické podpory neodpovídající smluvené úrovni služeb.

OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

Společnost Oracle nenesie odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné, zvláštní či následné škody nebo škody následkem ztráty zisku, příjmu, dat či použití dat způsobené chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu s doporučením společnosti Oracle, neoprávněným zákrokem, mechanickým poškozením nebo živelnou pohromou, pokud tato skutečnost nevznikla vinou společnosti Oracle. Odpovědnost společnosti Oracle se ve smyslu občanského zákoníku omezuje maximální celkovou výší náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí rovnající se výši plnění inkasovaného od Zákazníka za poskytnutí služeb Technické podpory, v souvislosti se kterými byly škody způsobeny.

VÝPOVĚĚD SMLOUVY

Zákazník může vypovědět poskytování služeb Technické podpory kdykoli s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi. Učiněná výpověď nezprošťuje Zákazníka povinnosti hradit poplatky za poskytování služeb Technické podpory, jestliže společnost Oracle neukončí poskytování služeb Technické podpory všem uživatelům Programů, nebo pokud se podstatně nezmění náplň služeb Technické podpory poskytované resp. nabízené všem uživatelům Programů. V opačném případě má Zákazník právo na vrácení poměrné části poplatků zaplacených za služby Technické podpory.

Společnost Oracle může vypovědět poskytování služeb Technické podpory, jestliže Zákazník poruší smluvní povinnost. Výpovědní lhůta činí 30 dní ode dne doručení výpovědi.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Společnost Oracle má právo dle vlastního rozhodnutí změnit rozsah či náplň poskytovaných služeb Technické podpory definovaných dokumentem „Rozsah služeb Technické podpory“. Taková případná změna je vůči Zákazníku účinná okamžikem jejího oznámení s tím, že za oznámení se považuje též zveřejnění změny na internetové adrese <http://www.oracle.com/support/>.

V případě jakéhokoli rozporu mezi zněním tohoto dokumentu a zněním licenční smlouvy k užití Programu podporovaného v rámci služeb Technické podpory, platí za rozhodné znění příslušné licenční smlouvy.