

Číslo smlouvy objednatele: 3445/2019/IT

Veřejná zakázka poř. č.: P19V00166477

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkem/náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

KLARI s.r.o.

Antala Staška 2027/77, 148 00 Praha 4
zastoupená jednatelem
Ing. Lumírem Bolkem

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 24756679
DIČ: CZ 24756679
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 171726

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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“),
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.
5. Účelem uzavření smlouvy je poskytnutí technické podpory k produktům Oracle (dále také „Programy“), specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy.

6. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
7. Poskytovatel dále prohlašuje, že veškeré programové produkty (počítačové programy) dodané poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy jsou, v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli bezúplatně nevýhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) tj. užívat předmět této smlouvy pro dále uvedený účel, a to v časově neomezeném rozsahu. Objednatel není oprávněn provádět jakékoli změny autorského díla a není oprávněn licenci postoupit ani udělit třetí osobě podlicenci. Objednatel není povinen licenci využít.
8. 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.

čl.II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby technické podpory **Software Update License & Support** na Programy nainstalované u objednatele a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných. Rozsah těchto služeb je specifikován v příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
2. Technická podpora se vztahuje k Programům, které jsou společně se specifikací ceny uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Podmínky poskytování služeb technické podpory jsou specifikovány v příloze č. 3, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Aktuální verze podmínek poskytování Technické podpory je k dispozici na adrese: <http://www.oracle.com/contracts/> nebo <http://www.oracle.com/support>.

čl.III.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu smlouvy je Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava a budova společnosti OVANET a.s., Hájkova 1100/13, 70200 Ostrava-Přívov.

čl.IV.

Odměna za poskytované služby

1. Odměna za poskytované služby bez DPH za předmět plnění dle čl. II smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí **909 399,72 Kč bez DPH**.
2. Odměna za poskytované služby bez DPH je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti této smlouvy a je splatná ve čtyřech rovnoměrných splátkách dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.
3. Součástí sjednané odměny bez DPH jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.

4. K dohodnuté odměně 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.
5. 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 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. Služby technické podpory budou poskytovány v období od 11. 12. 2019 do 10. 12. 2020.

čl.VI.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany se dohodly, že faktury za plnění předmětu smlouvy budou vystaveny dle dohodnutého platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.
4. 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 firmu, sídlo, IČO a DIČ poskytovatele,
 - d) název, sídlo, IČO 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.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod 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.
6. 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 Generálního finančního ředitelství k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, v aktuálním znění.
7. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.) si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti.

8. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
9. 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.
10. 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 příslušného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.
11. V případě fakturace v režimu přenesené daňové povinnosti se odst. 10. a druhá a třetí věta odst. 9. tohoto článku neuzijí.
12. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání 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 je povinen a zavazuje se, provést předmět smlouvy a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
3. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.

čl.VIII.

Utajované a důvěrné informace

1. Poskytovatel se zavazuje neposkytnout třetím osobám jakékoliv informace, které se dozvěděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Poskytovatel se rovněž zavazuje neposkytnout třetím osobám jakékoliv informace, které jsou obsahem předmětu smlouvy.
2. Pokud by se poskytovatel při plnění závazků z této smlouvy dostal do kontaktu s osobními údaji fyzických osob, které jsou ve vztahu s objednatelem, zavazuje se dodržovat veškeré povinnosti a zásady stanovené příslušnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, a to zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Smluvní strany se dále zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich případných dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známy, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle

tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí. Za objednatele bude souhlas vydán Magistrátem města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy v písemné formě.

4. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. a 2. tohoto článku dotčena.
5. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence informací uvedených v odst. 1, 2. a 3. tohoto článku.
6. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat. Požadavek objednatele bude vydán Magistrátem města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy v písemné formě.

čl.IX.

Sankční ujednání

1. V případě neposkytnutí předmětu smlouvy dle čl. II této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 1 této smlouvy poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Práva na uhrazení smluvních pokut z této smlouvy se nedotýkají práva oprávněné strany domáhat se náhrady škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ke které se daná smluvní pokuta vztahuje.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.X.

Závěrečná ujednání

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v celostátním Registru smluv.
2. 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. 02837/RM1822/41 ze dne 3. 12. 2019, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 10. 12. 2020.
4. 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.

5. 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.
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. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah rovněž písemnou výpovědí v souladu s „Podmínkami poskytování služeb technické podpory Oracle“ uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.
9. Smlouvu lze ukončit rovněž 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 jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, 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 kterákoliv svá práva a převést kterékoli 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. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
16. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.
17. Smluvní strany souhlasí, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
 - příloha č. 1 – Rozsah služeb technické podpory
 - příloha č. 2 – Přehled produktů a cena technické podpory, platební kalendář
 - příloha č. 3 – Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

Za objednatele

Za poskytovatele

Datum: _____

Datum: _____



Místo: _____

Místo: _____

zmocněnec
náměstek primátora
Mgr. Kateřina Šebestová

Ing. Lumír Bolek
jednatel



Rozsah služeb technické podpory

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 příloze č. 2 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 objednatele, 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 objednatele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost objednatele.
- 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 služeb technické podpory je k dispozici na adrese

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

Součinnost poskytovatele

- Součástí plnění je povinnost poskytovatele eskalovat požadavky objednatele společnosti Oracle do 24 hodin od jejich zaslání objednatelem na **support@klari.cz**. Tímto není dotčeno oprávnění objednatele obracet se přímo na technickou podporu společnosti Oracle.

Přehled produktů a cena technické podpory

Produkt/Licence typ	Počet uživatelů/ procesorů	CSI	Software Update License & Support (cena v Kč bez DPH)	Podpora
Oracle Standard Edition One - Processor Perpetual	2	14281357	155 734,76	11.12.2019 - 10.12.2020
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	13462284	69 437,66	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	3630406	298 098,68	
Oracle Database Standard Edition - Named User Perpetual	5	14815402	203 243,89	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	14643646	8 471,55	
Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	2	18788030	174 413,18	
Cena celkem bez DPH			909 399,72 Kč	
			DPH	190 973,941 Kč
Cena celkem s DPH			1 100 373,66 Kč	

Platební kalendář

Termín fakturace	Cena v Kč bez DPH
24. 1. 2020	227 349,93
24. 4. 2020	227 349,93
24. 7. 2020	227 349,93
24. 10. 2020	227 349,93
Celkem	909 399,72



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 smlouvená úroveň poskytovaných služeb Technické podpory jsou specifikovány touto smlouvou. Okamžikem podpisu smlouvy a uhrazením příslušných poplatků stanovených smlouvou vzniká zákazníkovi 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 licenci k užití Programu, v rámci služeb Technické podpory a to bez nároku na zvláštní platby. Aktualizace nezahnují 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 zákazníkovi 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 smlouvené úrovni, má zákazník nárok na náhradu poplatků, které zaplatil společnosti Oracle za služby Technické podpory neodpovídající smlouvené úrovni služeb.

OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

Společnost Oracle nenese 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 § 2894 občanského zákoníku omezuje maximální celkovou výší náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí částkou v žádném případě nepřevyšující 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 s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi pouze, jestliže společnost Oracle ukončí poskytování služeb Technické podpory všem uživatelům Programů, nebo pokud se podstatně změní (zhorší) náplň služeb Technické podpory poskytované resp. nabízené všem uživatelům Programů. V takovém případě má zákazník právo na vrácení poměrné části poplatků zaplacených za služby Technické podpory za nevyužitá období.

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 tzv. Oracle's Technical support policies. Oracle není oprávněn podstatně snížit úroveň Služeb poskytovaných pro Programy po dobu účinnosti smlouvy o poskytování služeb technické podpory. Taková případná změna je účinná okamžikem jejího oznámení s tím, že za oznámení se považuje též zveřejnění změny na internetové adrese <http://www.oracle.com/support/> nebo na adrese <http://www.oracle.com/contracts/>

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