

Smlouva o poskytování technické podpory Oracle ACS – Advanced Customer Services

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se 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

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

1. Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální

se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, Kobylisy, 182 11 Praha 8
jejímž jménem jedná: Ing. Karel Štencel, místopředseda
IČO: 00025712

(dále jen „Uživatel“)

a

2. NESS Czech s.r.o.

se sídlem: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00
kterou zastupuje/jí: Miroslava Zálešáková a Jiří Matzner, jednatelé
IČO: 45786259
DIČ: CZ45786259
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 17113

(dále jen „Dodavatel“)

(společně též „Smluvní strany“)

Preambule

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Uživatelem a Dodavatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku „**Nadstandardní podpora programového vybavení ORACLE**“ zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky. Obsahem tohoto závazkového vztahu jsou všechny podmínky, práva a povinnosti stanovené v zadávací dokumentaci a jejích přílohách a nabídce Dodavatele i v případě, že nejsou touto Smlouvou výslovně uvedeny. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávací dokumentací, všemi podmínkami stanovenými v rámci zadávacího řízení a nabídkou Dodavatele předloženou v rámci tohoto zadávacího řízení.

3. Dodavatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace předmětné části veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
4. Dodavatel deklaruje, že poddodavatelé, jejichž prostřednictvím bylo prokázáno v jeho nabídce na veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních požadavků, budou skutečně zapojeni do plnění předmětu Smlouvy. V případě nutné změny poddodavatelů musí Dodavatel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních požadavků pro nové poddodavatele. Po dobu, kdy Dodavatel neplní tento svůj závazek, je v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy a Uživatel má právo požadovat slevu z celkové ceny plnění ve výši 0,2% za každý den takového prodlení.
5. Tato Smlouva je uzavírána za účelem zabezpečení nepřerušeno trvání podpory softwarových produktů společnosti Oracle užívaných Uživatelem, a to na období dalších 3 let, navazujících na současné poskytování této podpory podle současných příslušných smluv. Účel této Smlouvy bude naplněn poskytováním podpory výrobce pomocí služby „Oracle Advanced Customer Services“, která souvisí se službou „Oracle Premier Support“ a tuto službu v potřebném rozsahu doplňuje.
6. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytovat/zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy.

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat/zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) Uživateli rozšířenou technickou podporu softwarových produktů obchodní společnosti ORACLE právem užívaných a provozovaných Uživatelem, včetně jejich upgrade/update získaných za trvání této Smlouvy na základě příslušné smlouvy (dále jen „softwarové produkty“), a to pomocí služby „ACS – Advanced Customer Services“, která je podporou výrobce softwarových produktů (dále jen „Služba ACS“ nebo „Služby ACS“) a za podmínek stanovených touto Smlouvou.
2. Rozsah a obsah Služby ACS, tj. výčet jednotlivých dílčích služeb spadajících pod Službu ACS, jejich obsah, jakož i počet Uživatelem určených souvisejících prostředí (systémů) Uživatele, které jsou provozovány na softwarových produktech a pro které budou Služby ACS poskytovány, je blíže specifikován v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Uživatele zaplatit Dodavateli za plnění řádně poskytnuté podle této Smlouvy dohodnutou cenu plnění.

Článek II. Cena plnění

1. Uživatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádné a včasné plnění cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.
2. Celková cena plnění, jakož i cena za jednotlivé roky poskytování Služeb ACS bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Dodavatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky. Tyto ceny jsou obsaženy v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Celková cena plnění bez DPH činí v době uzavření této Smlouvy: 32.890.000,- Kč, (slovy Třicet dva milionů osm set devadesát tisíc) Kč. Podrobný rozpis celkové ceny plnění je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Celková cena plnění bez DPH, jakož i ceny za jednotlivé roky poskytování Služeb ACS bez DPH, jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují úhradu za veškeré plnění dle této Smlouvy.

5. K ceně plnění uvedené v tomto článku bude Dodavatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Dodavatel.

Článek III. Doba a místo plnění, způsob plnění

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby ACS dle této Smlouvy v celkové době **od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2024.**
2. Uživatel je oprávněn předčasně ukončit tuto Smlouvu výpovědí bez udání důvodu. Výpověď musí být v takovém případě Dodavateli doručena nejpozději dva měsíce před koncem kalendářního roku, přičemž Smlouva bude ukončena s koncem kalendářního roku, ve kterém byla výpověď doručena Dodavateli.
3. Místem plnění je sídlo Uživatele.
4. Služby ACS budou poskytovány prostřednictvím přístupu Uživatele na internetový portál <http://support.oracle.com>, kde bude Uživatel zadávat incidenty s požadavkem na využití prioritní služby určené pouze uživatelům ACS.
5. Pravidla pro zasílání servisních požadavků Uživatele a podrobný popis dohodnuté komunikace mezi Dodavatelem a Uživatelem v průběhu vyřizování jednotlivých servisních požadavků je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Článek IV. Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění za příslušný rozsah Služeb ACS bude hrazena podle výše dohodnuté pro jednotlivé roky poskytování Služby ACS (viz Příloha č. 1), a to vždy v poměrné části ($\frac{1}{4}$ celkové ceny za kalendářní čtvrtletí) zpětně. Faktura za plnění za IV. čtvrtletí může být na základě požadavku Uživatele vystavena k 10. dni posledního měsíce kalendářního roku.
2. Cena plnění bude hrazena na základě faktur vystavených Dodavatelem a doručených elektronicky do emailové schránky cuzk@cuzk.cz.
3. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Přílohou faktury bude Protokol o rozsahu Služeb ACS poskytovaných v příslušném čtvrtletí a její ceně fakturované za toto čtvrtletí.
4. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury do sídla Uživatele.
5. Uživatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí Uživatel vyznačit důvod vrácení. Dodavatel je povinen podle povahy vady fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá 30denní doba běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do Uživatele.

Článek V. Sankční ujednání

1. Při nedodržení rozsahu poskytování nebo při prodloužení s poskytováním Služeb ACS podle této Smlouvy je Uživatel oprávněn požadovat po Dodavateli v každém jednotlivém případě slevu z ceny ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy takové porušení této povinnosti trvá.

2. V případě prodlení Uživatele se zaplacením faktury může Dodavatel vyúčtovat Uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý i jen započatý kalendářní den prodlení.
3. Za porušení závazku povinnosti mlčenlivosti je porušující smluvní strana povinna uhradit druhé straně v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých).
4. V případě nesplnění garantované úrovně nadstandardní podpory má Uživatel právo požadovat po Dodavateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč bez DPH za každý započatý pracovní den nesplnění povinnosti Dodavatele.
5. Ujednáním o smluvní pokutě/slevě z ceny ani zaplacením smluvní pokuty/poskytnutím slevy z ceny Dodavatelem není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou/slevou z ceny.
6. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut/slev z cen vyúčtovaných při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne v úhrnu 30% celkové ceny plnění (včetně DPH) stanovenou ke dni uzavření této Smlouvy.

Článek VI. Odpovědnost za vady, náhrada škody

1. Dodavatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem.
2. Dodavatel odpovídá za to, že Služby ACS budou poskytovány tak, jak je stanoveno touto Smlouvou a odpovídá za škody vzniklé porušením tohoto závazku.
3. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná smluvní strana pověřil plněním svých závazků dle této Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou smluvní stranou.
4. Náhrada škody se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
5. Dodavatel prohlašuje, že vždy ručí za splnění povinnosti jeho poddodavatele k náhradě škody, pokud by poddodavatel za škodu vzniklou Uživateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal, tj. že uspokojí Uživatele, pokud poddodavatel Uživateli takovou škodu nenahradí (§ 2018 a násl. občanského zákoníku) a Uživatel Dodavatele jako ručitele přijímá.
6. Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady škody vzniklé smluvním stranám při plnění nebo v souvislosti s plněním podle této Smlouvy nepřesáhne v úhrnu pro každou smluvní stranu celkovou cenu plnění (v Kč včetně DPH) stanovenou ke dni uzavření této Smlouvy.

Článek VII. Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany se zavazují, že během plnění Smlouvy i po jejím ukončení budou chránit důvěrné informace druhé strany tak, jako chrání svoje vlastní informace stejné důležitosti a zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví od druhé strany v souvislosti s plněním Smlouvy. Uživatel považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé, a dále takové informace, které jím budou jako důvěrné výslovně označeny. Na důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.

Článek VIII. Odstoupení od Smlouvy

1. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
2. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele se považuje zejména zpoždění s řádným plněním dle Smlouvy (zejména pozdní dodání, nedodržení SLA atd.) delším než 7 pracovních dní.
3. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen.
4. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o ochraně informací a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
2. Tato Smlouva může být měněna či doplňována vždy v souladu se ZZVZ, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
3. Pro případy promlčení se použije úprava obsažená v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Spory vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi Uživatelem a Dodavatelem budou řešeny především dohodou. Pokud k dohodě nedojde, budou spory projednávány před soudy České republiky. V případě řešení sporů před soudem si smluvní strany sjednávají místní příslušnost prvoinstančního soudu podle místa sídla Uživatele.
5. Smluvní strany určují své kontaktní osoby, které jsou odpovědné za věcné plnění této smlouvy. Tyto osoby jsou uvedeny v tabulkách v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a nabývá účinnosti nejdříve dnem zveřejnění v registru smluv.
7. Tato smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne:

V Praze dne: (dle el. podpisů)

Ing. Karel
Štencel

Podepsal Ing. Karel Štencel
DN: cn=Ing. Karel Štencel, c=CZ,
o=ČR - Český úřad zeměměřický a
katastrální, ou=100050,
email=karel.stencel@cuuzk.cz
Datum: 2021.11.02 11:05:42 +01'00'

.....
Ing. Karel Štencel
místopředseda

Miroslava
Zálešáková

Digitally signed by
Miroslava Zálešáková
Date: 2021.10.22
08:58:03 +02'00'

.....
Miroslava Zálešáková a Jiří Matzner
jednatelé

Jiří
Matzner

Digitálně podepsal
Jiří Matzner
Datum: 2021.10.22
17:05:23 +02'00'

Příloha č. 1 – Cenová tabulka

	Cena 2022 za období od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 v Kč bez DPH	Cena 2023 za období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2023 v Kč bez DPH	Cena 2024 za období od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024 v Kč bez DPH
Podpora Oracle Advance Customer Services	10.432.990,-	10.954.639,-	11.502.371,-
Celková cena za období od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2024	32.890.000,- Kč bez DPH		

Příloha č. 2 – Specifikace předmětu plnění

Předmětem plnění je poskytování služby Oracle Advanced Customer Services (služba ACS)

1. Obsah a rozsah poskytované služby ACS

Obsahem služby ACS bude zejména zajištění nepřetržité komplexní podpory databází a souvisejících použitých technologií společnosti Oracle Corporation (Business Critical Assistance 24x7) od oddělení Oracle Advanced Customer Support společnosti Oracle Czech (dále též jen „oddělení Oracle Support“ nebo „tým Oracle ACS“ nebo „tým ACS“).

Tato služba ACS bude mj. zahrnovat činnost pověřeného technického pracovníka (Technical Account Managera), pohotovostní 24 x 7 telefonickou linku pro systémy pokryté v plném režimu, a zajišťovat tak efektivní předcházení problémům, ale i jejich včasné řešení, bude pokrývat oblast výkonnosti, bezpečnosti, dostupnosti, problém managementu i change managementu.

Služba ACS bude Uživateli poskytována v následujícím období:

- 1. 1. 2022 – 31. 12. 2024.

Rozsah služby ACS je stanoven pro celkově 20 databázových instancí typu Database Core - DB&SRVR, Real Applications Clusters (RAC), Partitioning, Spatial and Graph, OEM Cloud Control, z toho 5 databázových instancí v plném režimu podpory 24x7. V oblasti Oracle Fusion Middleware (FMW), WebLogic Suite, OIM, Forms and Reports je rozsah služby stanoven pro celkově 11 prostředí, z toho 3 prostředí v plném režimu podpory 24x7.

V rámci podpory při řešení výjimečných situací budou zajištěny následujících standardy a SLA:

- prioritizace servisních požadavků (SR) v systému My Oracle Support prostřednictvím služby Oracle Priority Support a přidělení prioritního SI (Support Identifier),
- automatizovaná časově řízená eskalace SR 24x7 v systému My Oracle Support,
- SLA pro dobu odezvy (Response Time) pro SR nejvyšší závažnosti s reakční dobou 1 hodiny globální podpory Oracle od nahlášení problému (dostupnost 24x7),
- řešení databázových SR prostřednictvím GCS-SSC kvalifikovaných analytiků globálního oddělení Oracle Support v systému My Oracle Support,
- přímá spolupráce s analytiky globálního oddělení Oracle Support,
- přímá spolupráce s Bug Detection and Escalation (Tier-1) týmem i přímo s vývojovým oddělením společnosti Oracle,
- zajištění mechanismů pro eskalaci Service Requestů včetně eskalace bugů a zajištění rychlé dodávky patchí,
- převzetí vlastnictví SR pracovníky ACS v systému My Oracle Support.

Služba ACS je dále popsána na webové adrese společnosti Oracle Corporation.: K datu podpisu Smlouvy se jedná o webovou adresu (URL): <https://www.oracle.com/support/advanced-customer-support/support-services.html>.

2. Komunikace

Komunikace s týmem řešitelů služby ACS bude probíhat v českém jazyce prostřednictvím e-mailu nebo telefonického spojení mezi Uživatelem a Dodavatelem služby ACS uvedenými ve Smlouvě.

Přístup řešitelů z týmu Oracle ACS do produkčního prostředí bude umožněn v souladu s předpisy ICT Uživatele (uzavření příslušné smlouvy o VPN).

3. Pravidla pro zasílání servisních požadavků Uživatele a podrobný popis dohodnuté komunikace mezi Dodavatelem a Uživatelem:

Servisní požadavky (incidenty) budou klasifikovány Uživatelem stupněm závažnosti (prioritou) 1 až 3. Incidenty s uvedením stupně závažnosti budou předávány týmu ACS/Dodavateli.

Reakční doba pro incidenty kvalifikované stupněm 1 (nejvyšší závažnost) je 1 hodina od nahlášení.

Každý takto předaný incident převede pověřený technický pracovník týmu ACS do systému Globální podpory Oracle Support a Uživateli oznámí získané číslo (SR), pod kterým bude veden požadavek v tomto systému.

V systému Oracle Support <https://support.oracle.com> bude možné sledovat průběh řešení každého servisního požadavku (SR) na straně řešitelského týmu ACS.

Doba pro konečné vyřešení incidentu se může lišit v závislosti na řešené problematice.

Kritický incident bude od přijetí požadavku řešen okamžitě, přičemž práce budou probíhat kontinuálně až do jeho vyřešení či do nalezení oboustranně akceptovatelného náhradního řešení.

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

Kontaktní osoby uživatele a jejich kontakty:

funkce	jméno	mobil	e-mail
[Redacted contact information]			

Kontaktní osoby Dodavatele a jejich kontakty:

funkce	jméno	mobil	e-mail
[Redacted contact information]			