

Tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jen "Všeobecné obchodní podmínky") jsou uzavřeny mezi společností Oracle Czech s.r.o., U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5, Česká republika, IČO: 61498483, DIČ: CZ61498483, zapsanou u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 30435 (dále jen "Oracle") a osobou či společností, uvedenou níže v podpisovém bloku. Abyste mohli objednávat na základě těchto Všeobecných obchodních podmínek, musí být do těchto Podmínek zahrnuta Příloha (jak je definováno níže). V případě, že se definice vztahuje pouze k určité Příloze, tak je platná pouze pro tuto Přílohu a pouze v případě, že je tato Příloha zahrnuta do těchto Všeobecných obchodních podmínek.

## 1. DEFINICE

1.1 Výraz "**Hardware**" je definován jako počítačové vybavení, včetně komponent, volitelných prvků a náhradních dílů.

1.2 Výraz "**Integrovaný software**" je definován jako jakýkoli software nebo programovatelný kód, který je (a) vnořený nebo zahrnutý do Hardwaru a umožňuje funkčnost daného Hardwaru nebo (b) Vám byl výslovně poskytnut společností Oracle podle Přílohy H a je výslovně uveden (i) v doprovodné dokumentaci, (ii) nebo na internetových stránkách společnosti Oracle nebo (iii) prostřednictvím mechanismu, který usnadňuje instalaci pro použití s Vaším Hardwarem. Integrovaný software nezahrnuje a neposkytuje Vám tak práva ke (a) zdrojovému kódu nebo funkčnosti pro diagnostiku, údržbu, opravy nebo služby technické podpory; nebo k (b) samostatně licencovaným aplikacím, operačním systémům, vývojovým nástrojům, softwaru pro správu systému nebo k jinému zdrojovému kódu, který je samostatně licencovaný společností Oracle. U určitého druhu Hardwaru obsahuje Integrovaný software Volitelné prvky Integrovaného softwaru (tak, jak je definováno v Příloze H), které jsou objednávány samostatně.

1.3 Výraz "**Rámcová Smlouva**" je definován jako Všeobecné obchodní podmínky (včetně všech příslušných dodatků) a Přílohy, začleněné do této Rámcové Smlouvy (včetně všech dodatků k Přílohám). Vaše užívání Produktů a Služeb, objednaných od společnosti Oracle nebo od autorizovaného distributora, se řídí podmínkami této Rámcové Smlouvy.

1.4 Výraz "**Operační systém**" je definován jako software, který spravuje Hardware, na kterém běží Programy a další Software.

1.5 Výraz "**Produkty**" je definován jako Programy, Hardware, Integrovaný software a Operační systém.

1.6 Výraz "**Programy**" je definován jako (a) softwarové produkty vlastněné a distribuované společností Oracle, které jste si objednali na základě Přílohy P, (b) Programová dokumentace a (c) veškeré aktualizace Programů, které obdržíte v rámci služeb Technické podpory. Výraz "Programy" nezahrnuje Integrovaný software nebo Operační systém nebo jakoukoli verzi softwaru před jeho oficiální dostupností (např. verze beta).

1.7 Výraz "**Programová dokumentace**" je definován jako uživatelská příručka Programu a instalační příručka Programu. Programová dokumentace bývá dodávána společně s Programy. Dokumentace je také dostupná na stránkách <http://oracle.com/documentation>.

1.8 Výraz **“Příloha”** označuje všechny Přílohy společnosti Oracle k těmto Všeobecným obchodním podmínkám tak, jak jsou definovány v článku 2.

1.9 Výraz **“Zvláštní podmínky”** je definován jako samostatné licenční podmínky, které jsou specifikované v Programové dokumentaci, souborech “readme” nebo v souborech poznámek a týkají se Samostatně licencované technologie třetích stran.

1.10 Výraz **“Samostatně licencovaná technologie třetích stran”** je definován jako technologie třetích stran, která je licencovaná podle Zvláštních podmínek a ne podle podmínek Rámcové Smlouvy.

1.11 Výraz **“Nabízené služby”** je definován jako technická podpora, vzdělávací, hostované/outsourcované služby, služby typu cloud, konzultační služby, služby Advanced Customer Support a ostatní služby, které jste si objednali. Tyto jednotlivé služby jsou popsány v příslušné Příloze.

1.12 Výraz **“Vy”** a **“Váš”** označuje osobu či společnost, která podepsala tyto Všeobecné obchodní podmínky.

## 2. PODMÍNKY RÁMCOVÉ SMLOUVY A PŘÍSLUŠNÝCH PŘÍLOH

Rámcovou Smlouvu můžete použít s objednávkou, která je přílohou k Rámcové Smlouvě. K Datu účinnosti Objednávky je do Rámcové Smlouvy zahrnuta následující Příloha: Příloha S – Služby.

Příloha S – Služby definují podmínky, které mohou být platné jen pro určité druhy nabídek společnosti Oracle a mohou se lišit a doplňovat podmínky a definice, obsažené ve Všeobecných obchodních podmínkách.

## 3. SEGMENTACE

Koupě jakýchkoliv Produktů a souvisejících Nabízených služeb nebo jiných Nabízených služeb je uskutečňována na základě samostatných nabídek a je poskytována odděleně od jakékoliv jiné Objednávky Produktů a souvisejících Nabízených služeb nebo jiných Nabízených služeb, které si můžete objednat nebo jste mohli získat od společnosti Oracle. Potvrzujete, že můžete zakoupit Produkty a související Nabízené služby nebo jiné Nabízené služby nezávisle na jakýchkoliv dalších Produktech či Nabízených službách. Váš platební závazek za (a) Produkty a související Nabízené služby není podmíněn obdržáním dalších Nabízených služeb nebo dodáním jiných Produktů, nebo za (b) jiné Nabízené služby není podmíněn dodáním Produktů nebo obdržáním jakýchkoliv dalších a dodatečných Nabízených služeb. Prohlašujete, že nákupem nespoleháte na jakákoli ujednání ohledně financování nebo leasingových služeb se společností Oracle nebo její přidruženou společností.

## 4. VLASTNICTVÍ

Společnost Oracle je výhradním vlastníkem a ponechává si veškeré majetková práva k Programům, Operačnímu systému, Integrovanému softwaru a dále práva související s duševním vlastnictvím Programů, Operačního systému, Integrovaného softwaru a výsledků vývoje poskytnutých na základě této Rámcové Smlouvy.

## 5. ODŠKODNĚNÍ

5.1 Vznese-li třetí strana proti Vám nebo společnosti Oracle (dále jen „Příjemce“, což může být Oracle nebo Vy podle toho, která strana obdrží Materiál) nárok v souvislosti s jakoukoli informací, návrhem, instrukcí, softwarem,

daty, hardwarem nebo materiálem (dále jen „Materiál“) dodaným jednou ze stran (dále jen „Dodavatel“, což může být Oracle nebo Vy podle toho, která strana poskytla Materiál) a použitou Příjemcem, z titulu porušení jeho práv vyplývajících z duševního vlastnictví, je Dodavatel povinen na své náklady hájit Příjemce proti nárokům a odškodnit jej za škody, závazky, náklady a výdaje stanovené soudem z důvodu porušení nároků třetích stran nebo úhradu za porušení práv třetích stran stanovenou v dohodě o narovnání, jestliže Příjemce učiní následující:

- a. bezodkladně a písemně informuje Dodavatele o takovém nároku či žalobě, nejpozději však do 30 dnů od obdržení zprávy o takovém nároku nebo žalobě;
- b. poskytne Dodavateli plnou kontrolu nad obhajobou a veškerými jednáními o narovnání; a
- c. poskytne Dodavateli informace, pravomoc a pomoc, kteréžto může Dodavatel potřebovat k obhajobě či k urovnání sporu.

5.2 Dojde-li Dodavatel k závěru nebo je určeno, že některý z Materiálů mohl způsobit porušení duševního vlastnictví jiné osoby, je Dodavatel oprávněn zvolit nápravu buď modifikací Materiálů (bez zásadní změny využití a funkcionality) či získat oprávnění k užití, aby umožnil nerušené užití Materiálů pro Příjemce, nebo – v případě, že tyto alternativy nebudou obchodně přijatelné – je Dodavatel oprávněn ukončit oprávnění k užití takových Materiálů, požadovat jejich vrácení a vrátit licenční poplatky, které Příjemce za tyto Materiály zaplatil a za nevyužitou, předplacenou Technickou podporu k poskytnutým licencím. Pokud jste Dodavatel a takto vrácený Materiál ovlivňuje možnost splnění závazků společnosti Oracle na základě objednávky, je společnost Oracle oprávněna ukončit platnost Objednávky na základě písemné výpovědi, jejíž účinnost nastane 30 dní po jejím odeslání.

5.3 Bez ohledu na ustanovení bodu 5.2 a pouze ve vztahu k hardwaru, jestliže Dodavatel dojde k názoru nebo je určeno, že hardware (nebo jeho část) může porušovat práva třetí strany k duševnímu vlastnictví, je Dodavatel oprávněn zvolit, že hardware (nebo jeho část) nahradí nebo změní tak, aby tato práva nadále neporušoval (při zachování podstatných funkcí nebo funkčnosti) nebo že získá práva umožňující další používání, nebo pokud tyto možnosti nebudou obchodně dosažitelné, může Dodavatel hardware (nebo jeho část) odstranit a vrátit jeho čistou účetní hodnotu a vrátit poplatky za nevyužitou, předplacenou Technickou podporu, které Příjemce za Hardware zaplatil.

5.4 V případě, že Materiálem jsou Samostatně licencované technologie třetích stran a související Zvláštní podmínky neumožňují ukončení licence, může společnost Oracle namísto ukončení licence běžící na Materiálu ukončit licenci Programu spojeného s touto Samostatně licencovanou technologií třetí strany a požadovat její vrácení a vrátit Vám poplatky za tuto licenci Programu, které jste společnosti Oracle uhradili, včetně uhrazených poplatků nevyužitou, předplacenou Technickou podporu k této licenci.

5.5 Za předpokladu, že jste stávajícím předplatitelem Služeb technické podpory společnosti Oracle pro Operační systém (např. Oracle Premier Support pro Systémy, Oracle Premier Support pro Operační systémy nebo Oracle Linux Premier Support), tak po dobu, po kterou jste byl předplatitelem příslušné služby Technické podpory (a) výraz

“Materiál” uvedený v článku 5.1 výše zahrnuje Operační systém a Integrovaný software a všechny Volitelné prvky Integrovaného software, které máte licencované a (b) výraz “Program(y)” v tomto článku 5 je nahrazen výrazem “Program(y) nebo Operační systém nebo Integrovaný software nebo Volitelné prvky Integrovaného software (dle vhodnosti)” (např. společnost Oracle Vás neodškodní za Vaše používání Operačního systému a/nebo Integrovaného softwaru a/nebo Volitelných prvků Integrovaného softwaru, pokud jste neměli předplaceny odpovídající Služby technické podpory). Bez ohledu na výše uvedené a pouze s ohledem k operačnímu systému Linux, společnost Oracle Vás neodškodní za Materiál, který není součástí Oracle Linux souborů, které jsou dostupné na adrese <http://www.oracle.com/us/support/library/enterprise-linux-indemnification-069347.pdf>.

5.6 Dodavatel není povinen odškodnit Příjemce v případě, že Příjemce upravil, modifikoval nebo užíval Materiál mimo povolený rozsah Dodavatelovy uživatelské dokumentace nebo v případě, že Příjemce užíval takovou verzi Materiálu, která byla nahrazena a vznesenému nároku z titulu porušování cizích práv tak mohlo být zabráněno užitím neupravené aktuální verze Materiálu. Poskytovatel není povinen odškodnit Dodavatele v případě, že nárok je vznesen na základě informace, návrhu, specifikace, instrukce, software, dat nebo jiného Materiálu, který nebyl dodán Dodavatelem. Společnost Oracle Vás neodškodní v případě, že nárok je vznesen v souvislosti s kombinací Materiálu s jakýmkoliv produkty nebo službami, které nebyly poskytovány společností Oracle. Pouze s ohledem na Samostatně licencované technologie třetích stran, která je součástí nebo vyžadovaná k užití Programu a je takto užívána: (a) v nezměněné podobě, (b) jako součást nebo nutnost k užívání Programu, a (c) v souladu s licenčním oprávněním pro příslušný Program a všemi dalšími podmínkami a ustanoveními Rámcové Smlouvy, společnost Oracle Vás odškodní za porušení nároků ve vztahu k Samostatně licencované technologii třetích stran ve stejném rozsahu, v jakém je společnost Oracle povinna poskytnout odškodnění za Program, licencovaný podle podmínek Rámcové Smlouvy. Společnost Oracle Vás neodškodní za porušení práv způsobené Vaším jednáním proti kterékoliv třetí straně, pokud Vám bude dodán Program a pokud by jeho použití v souladu s podmínkami této Rámcové Smlouvy nezpůsobilo porušení práv k duševnímu vlastnictví třetích stran. Společnost Oracle neodškodní žádný nárok v souvislosti s duševním vlastnictvím, které Vám bylo známo v okamžiku zisku licenčního oprávnění.

5.7 Tento odstavec definuje výhradní právo na náhradu za jakékoliv nároky vznesené nebo škody vzniklé na základě porušení práv třetích stran.

## 6. UKONČENÍ

6.1 Jestliže kterákoliv ze smluvních stran poruší podstatnou podmínku této Rámcové Smlouvy a nezajistí nápravu do 30 dnů od písemné specifikace porušení, strana, která se porušení dopustila, porušila své závazky, a protistrana, která se porušení nedopustila, může tuto Rámcovou Smlouvu ukončit. Jestliže společnost Oracle ukončí tuto Rámcovou Smlouvu v souladu s předchozí větou, jste povinni zaplatit během 30 dnů veškeré nezaplacené částky, a dále veškeré zbývající nesplacené částky za objednané Produkty a/nebo Nabízené služby přijaté na základě této Rámcové Smlouvy a související daně a výlohy. S výjimkou prodloužení v úhradě poplatků, je smluvní strana, která neporušila podmínky Rámcové Smlouvy, oprávněna prodloužit dobu 30 dnů o nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být zjednána náprava v případě, že druhá smluvní strana vynakládá odpovídající úsilí o zjednání nápravy s tím. Souhlasíte s tím, že v případě porušení ustanovení této Rámcové Smlouvy nejste oprávněni objednané Produkty nebo Nabízené služby používat.

6.2 V případě, že jste využili smlouvy se společností Oracle nebo její přidruženou společností k zaplacení cen splatných na základě objednávky a pokud jste v prodloužení podle zmíněné smlouvy, nejste oprávněni využívat Produkty a Nabízené služby, k nimž se smlouva vztahuje.

6.3 Ustanovení, které jsou platná a účinná i po ukončení této Rámcové Smlouvy jsou Odpovědnost za škodu, Odškodnění, Poplatky a daně a další, která svou povahou mají přetrvávat i nadále.

## 7. CENA; POPLATKY, FAKTURACE A PLATEBNÍ ZÁVAZKY

7.1 Cena a poplatky za předmět plnění, které jsou splatné společnosti Oracle, jsou splatné do 30 dnů od data vystavení faktury. Souhlasíte s tím, že uhradíte veškeré daně související s prodejem, přidanou hodnotou nebo jiné obdobné daně, vyplývající z příslušného zákona s výjimkou daně z příjmu společnosti Oracle. Jste povinni nahradit společnosti Oracle všechny odůvodněně vynaložené náklady související s poskytnutými Nabízenými službami.

7.2 Potvrzujete, že můžete obdržet více samostatných faktur za produkty a/nebo služby, které jste si objednali. Faktury Vám budou vyhotoveny a zaslány v souladu s Fakturačními podmínkami společnosti Oracle Oracle's Invoicing Standards Policy, které jsou dostupné na internetových stránkách <http://oracle.com/contracts>.

## 8. MLČENLIVOST

8.1 Na základě účinnosti této Rámcové Smlouvy mohou strany získat přístup k informacím, které budou považovat vzhledem k druhé straně za důvěrné (dále jen "důvěrné informace"). Strany souhlasí, že zveřejní takové informace pouze z důvodu plnění povinností plynoucích z této Rámcové Smlouvy. Důvěrné informace jsou omezeny na podmínky a ceny uvedené v této Rámcové Smlouvě a na veškeré informace, které budou jasně označeny jako důvěrné v době předání.

8.2 Důvěrné informace kterékoli strany nebudou zahrnovat informace, které: (a) jsou nebo se stanou veřejně přístupné, a to nikoli v důsledku činu nebo zanedbání druhé strany; (b) byly zákonně drženy druhou stranou před jejich odhalením a nebyly obdrženy druhou stranou přímo ani nepřímo od strany, která je odhalila; (c) budou zákonným způsobem poskytnuty druhé straně třetí stranou bez omezení v souvislosti s jejich odhalením; nebo (d) je druhá strana získá v rámci nezávislého vývoje.

8.3 Strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany po dobu tří let od data jejich sdělení. Obě strany se zavazují, že zpřístupní důvěrné informace pouze těm zaměstnancům nebo zástupcům, kteří jsou povinni je zachovávat v utajení. Strany nejsou nijak omezeny v souvislosti se zveřejněním podmínek nebo cen uvedených v této Rámcové Smlouvě či Objednávce podle této Rámcové Smlouvy v žádném právním řízení, ke kterému dojde v souvislosti s touto Rámcovou Smlouvou nebo na základě zákona.

## 9. CELKOVÁ DOHODA

9.1 Součástí a obsah této Rámcové Smlouvy tvoří vlastní text této Rámcové Smlouvy a další podmínky, které jsou do ní včleněny písemným odkazem na obchodní podmínky (včetně odkazů na informace a podmínky uvedené prostřednictvím URL a obchodní podmínky) a představují společně s příslušnou Objednávku společnosti Oracle celkovou dohodu týkající se Produktů a/nebo Nabízených služeb Vámi objednaných, a tato Rámcová Smlouva nahrazuje veškeré předchozí či současné dohody, ústní nebo písemné, a ujednání týkající se takových Produktů a/nebo Nabízených služeb.

9.2 Je výslovně dohodnuto, že podmínky Rámcové smlouvy a Objednávky společnosti Oracle mají přednost před jakoukoliv nákupní objednávkou, portálem veřejných zakázek na internetu nebo jiným obdobným dokumentem, který nevystavila společnost Oracle, a žádá z těchto podmínek, uvedených v takovéto nákupní objednávce, na portálu nebo na jiném dokumentu, nevystaveném společností Oracle, se nevztahuje na objednané Produkty a/nebo Nabízené služby. V případě nesouladu mezi podmínkami v Příloze a v těchto Všeobecných obchodních podmínkách má Příloha přednost. V případě nesouladu mezi Objednávku a Rámcovou Smlouvou má Objednávka přednost. Tuto Rámcovou Smlouvou a Objednávku je možné upravit pouze v písemné formě a s podpisem, případně po online přijetí prostřednictvím Internetového obchodu společnosti Oracle (Oracle Store), oprávněných zástupců Vaší strany a společnosti Oracle. Veškerá oznámení vyžadovaná na základě této Rámcové Smlouvy budou poskytována druhé straně v písemné formě.

## 10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

**ŽÁDNÁ ZE STRAN NEBUDE ODPOVĚDNÁ ZA JAKÉKOLIV ŠKODY UŠLÉHO ZISKU (NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, ZVLÁŠTNÍ, TRESTNÍ ČI NÁSLEDNÉ ŠKODY) NEBO ZTRÁTY ZISKU, OBRATU, DAT, ČI ŠKODY A ZTRÁTY SOUVISEJÍCÍ S UŽÍVÁNÍM DAT. MAXIMÁLNÍ VÝŠE NÁHRADY ŠKODY OD SPOLEČNOSTI ORACLE SE OMEZUJE PODLE TÉTO RÁMCOVÉ SMLOUVY A VAŠÍ OBJEDNÁVKY V SOUVISLOSTI SE ŠKODAMI, AŤ UŽ NA ZÁKLADĚ PORUŠENÍ SMLOUVY NEBO PORUŠENÍ ZÁKONA. JE OMEZENA NA VÝŠI CENY, KTEROU JSTE UHRADILI SPOLEČNOSTI ORACLE. POKUD ŠKODA VZNIKLA V DŮSLEDKU UŽÍVÁNÍ PROGRAMU NEBO SLUŽBY, JE VÝŠE NÁHRADY ŠKODY OMEZENA NA VÝŠI ČÁSTKY ZAPLACENÉ SPOLEČNOSTI ORACLE ZA CHYBNÝ PRODUKT NEBO NABÍZENOU SLUŽBU.**

## **11. VÝVOZ**

Zákony a pravidla USA o omezení vývozu a další platné místně příslušné zákony a pravidla vztahující se na vývoz nebo dovoz se vztahují na Produkty. Souhlasíte s tím, že tyto zákony vztahující se k vývozu řídí vaše používání Produktů (včetně technických dat) a jakýchkoliv výsledků Nabízených služeb poskytnutých na základě Rámcové Smlouvy, a souhlasíte s dodržováním všech těchto vývozních zákonů a předpisů (včetně předpisů o "domnělém vývozu" a "domnělém re-exportu"). Souhlasíte s tím, že žádná data, informace, Produkty a/nebo materiály získané v rámci Nabízených služeb (nebo jako přímý produkt) nebudou exportovány, přímo nebo nepřímo, v rozporu s těmito zákony, a nebudou použity k jakémukoli účelu zakázanému těmito zákony, včetně šíření jaderných, chemických nebo biologických zbraní nebo vývoje raketových technologií.

## **12. VYŠŠÍ MOC**

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za vadu nebo zpoždění, pokud toto bylo způsobeno např. v důsledku války, napadení, sabotáží, výpadkem elektrické energie, telekomunikačního spojení, které není způsobeno smluvní stranou, právními normami (zahrnující omezení exportu) či jakékoli jiné skutečnosti, která není způsobena důsledkem jednání smluvní strany. Obě strany jsou povinny minimalizovat následky zásahu vyšší moci. Pokud účinky vyšší moci trvají déle než 30 dní, jakákoliv strana je oprávněna vypovědět neprovedené Nabízené služby a Objednávky na základě písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně. Toto ustanovení nezbavuje smluvní stranu povinnosti postupovat dle interních pravidel k odstranění nebo zabránění vzniku škod a uhradit splatné závazky za poskytnuté práva k Produktům nebo Nabízeným službám.

## **13. ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST**

Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky s tím, že strany výslovně ujednávají, že právní režim závazkového vztahu založeného touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. V částech vztahujících se k udělení oprávnění k výkonu práva užití Programu, resp. k užití jiných plnění společnosti Oracle splňujících znaky autorského díla se použije režim zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon). Jakýkoli právní postup nebo soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u příslušného soudu ČR s tím, že strany v této souvislosti ve smyslu § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Městského soudu v Praze.

## **14. OZNÁMENÍ**

Vznikne-li na Vaší straně spor se společností Oracle, případně chcete učinit oznámení v souladu s ustanoveními článku Odškodnění těchto Všeobecných obchodních podmínek či ocitnete-li se v platební neschopnosti nebo v

obdobném postavení, jste povinni okamžitě o tomto informovat společnost Oracle na adrese: Oracle Czech s.r.o., U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5, Česká republika, k rukám Vedoucí právník, Právní oddělení.

## 15. PŘEVOD PRÁVA

Nejste oprávněni převést tuto Rámcovou Smlouvu či dát k dispozici nebo převádět oprávnění k výkonu práva užít Programy, Operační systém, Integrovaný software a/nebo jiné objednané Nabízené služby či jejich podíl na jinou fyzickou či právnickou osobu. Pokud poskytnete zástavní právo k získanému oprávnění výkonu práva užít Programy, Operační systém, Integrovaný software a/nebo jiné objednané Nabízené služby, zástavní věřitel nezíská oprávnění k výkonu práva užít či převést Programy, Operační systém, Integrovaný software a/nebo jiné objednané Nabízené služby či výstupy těchto Služeb. Pokud se rozhodnete využít služeb financování k Vašemu nákupu jakéhokoli oprávnění k Produktu a/nebo Nabízeným službám, jste povinni se řídit podmínkami a pravidly společnosti Oracle vztahujícími se k financování, které jsou uvedeny na internetové adrese: <http://oracle.com/contracts>. Výše uvedené nelze vykládat jako omezení práv, která vlastníte s ohledem na operační systém Linux, technologie třetích stran nebo na samostatně licencované technologie třetích stran podle licenčních podmínek typu „open-source“ nebo obdobných.

## 16. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

16.1 Společnost Oracle je nezávislý dodavatel a mezi ní a Vámi uzavřením této Smlouvy nevzniká žádný partnerský vztah, společný podnik ani agenturní vztahy. Obě smluvní strany jsou odpovědné za platby svým vlastním zaměstnancům včetně daní a pojištění souvisejících se zaměstnáním.

16.2 Jestliže bude jakékoliv ustanovení této Rámcové Smlouvy shledáno neplatným či nevymahatelným, zbývající ustanovení zůstávají v platnosti a neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením novým v souladu s účelem a záměrem Rámcové Smlouvy.

16.3 S výjimkou případů pro neplacení závazků nebo porušení vlastnických práv společnosti Oracle, žádná žaloba, bez ohledu na formu, vyplývající z nebo vztahující se k Rámcové Smlouvě, nemůže být podána žádnou ze stran déle nežli než dva roky po vzniku příčiny.

16.4 Produkty a výsledky Nabízených služeb nejsou vyvinuty ani určeny pro využití v jaderných zařízeních či jiných nebezpečných prostředích. Souhlasíte s tím, že je Vaší zodpovědností zajistit bezpečné užívání Produktů a výsledků Nabízených služeb v takovýchto prostředích.

16.5 Souhlasíte s tím, že pokud autorizovaný prodejce Vaším jménem požádá společnost Oracle o poskytnutí kopie Rámcové Smlouvy, společnost Oracle kopii tomuto autorizovanému prodejci poskytne, aby bylo umožněno zpracování Vaší objednávky.

16.6 Berete na vědomí, že obchodní partneři společnosti Oracle, včetně jakýchkoli třetích stran, které Vám poskytují konzultační služby, jsou nezávislé na společnosti Oracle a nejsou zástupci společnosti Oracle. Společnost Oracle není zodpovědná za jednání takového obchodního partnera, pokud (i) obchodní partner neposkytuje služby jako subdodavatel společnosti Oracle v souvislosti s Objednávkou, uskutečněnou na základě této Rámcové smlouvy a (ii) je zodpovědná pouze ve stejném rozsahu, v jakém by byla zodpovědná za výkon služeb poskytovaný přímo zdroji společnosti Oracle podle zmíněné Objednávky.

16.7 Pro software, (i) který je částí Programů, Operačních systémů, Integrovaného softwaru nebo Volitelných prvků Integrovaného softwaru (nebo všech čtyř), a (ii) který obdržíte od společnosti Oracle v binární formě, a (iii)



který je licencovaný pod open source licencí opravňující Vás k obdržení zdrojového kódu pro tento binární kód, můžete obdržet kopii příslušného zdrojového kódu z adresy <https://oss.oracle.com/sources/> nebo <http://www.oracle.com/goto/opensourcecode>. V případě, že zdrojový kód pro takový software Vám nebyl dodán s binárním kódem, pak můžete obdržet také kopii zdrojového kódu na hmotném nosiči prostřednictvím písemné žádosti podle instrukcí v části "Písemná Nabídka Zdrojového Kódu" ("*Written Offer for Source Code*") poslední zmíněné webové stránky.

16.8 Společnost Oracle Vás může označit za svého zákazníka pro objednané Programy a Nabízené služby v obchodních prezentacích a v rámci marketingových programů a aktivit.



17. DATUM ÚČINNOSTI RÁMCOVÉ SMLOUVY

Datum účinnosti této Rámcové Smlouvy je 1.4.2017.

|  |  |
|--|--|
| Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální                                   | Oracle Czech s.r.o.  |
| Podpis  | Podpis  |
| Jméno KAREL ŠTENCEL  | Jméno Josef Švenda   |
| Funkce MÍSTOPŘEDSEDA   | Funkce Country Leader  |
| Datum podpisu 22.3.2017  | Datum podpisu 23.03.2017   |

Český úřad zeměměřický a katastrální  
182 11 Praha 8  
P. O. Box 21  
Pod sídlištěm 9  
21

**ORACLE®**  
Oracle Czech s.r.o.  
Praha, U Řezníků 92/14  
158 00 Praha 5, Jinonice  
DIČ: CZ61498483  
tel. (420) 221438150 ①

Tato Příloha S o Službách (dále jen "Příloha S") je přílohou k Všeobecným obchodním podmínkám. Všeobecné obchodní podmínky a tato Příloha S tvoří Rámcovou Smlouvu. Tato Příloha S zaniká společně se Všeobecnými obchodními podmínkami.

## 1. DEFINICE

- 1.1 "Služby" označují konzultační služby, technickou podporu, školení, služby Advanced Customer Support nebo další služby, které jste si objednali na základě této Přílohy S.
- 1.2 Termíny používané s velkým počátečním písmenem, které nejsou definovány v této Příloze S, mají stanovený význam v Obecných obchodních podmínkách.

## 2. UDĚLENÁ PRÁVA, NEVÝHRADNÍ LICENCE

- 2.1 Zaplacením ceny za poskytnuté Služby dle této Přílohy S získáváte nevýhradní, nepřevoditelnou a omezenou licenci k užití výsledků plnění společnosti Oracle dle této Přílohy S bez povinnosti hradit jakékoliv další licenční poplatky za účelem realizace interních obchodních činností, tj. k jejich užití způsoby a v rozsahu vyplývajícím z této Přílohy S, účelového určení příslušného plnění, popř. způsoby a v rozsahu, které neodporují této Příloze S či příslušné právní úpravě.
- 2.2 Můžete zpřístupnit užívání předmětu plnění dle této Přílohy S svým zástupcům, právním nástupcům či dodavatelům (včetně poskytovatelů outsourcingu), a to pouze pro Vaše interní účely a současně jste povinen dodržet podmínky uvedené v této Příloze S.
- 2.3 Poskytované Služby mohou být ve vztahu k Vaší licenci užívaných produktů vlastněných nebo distribuovaných společností Oracle, které jste získal na základě samostatné objednávky. Tato samostatná objednávka se řídí uvedenou smlouvou pro takové produkty.

## 3. ZÁRUKY, ZÁRUČNÍ DOBA A NÁHRADA PLNĚNÍ

- 3.1 Společnost Oracle zaručuje, že sjednané Služby budou poskytnuty profesionálním způsobem v souladu s obecně přijímanými standardy v daném oboru. Jste povinen informovat společnost Oracle o jakýchkoliv vadách a nedostacích, na které se vztahuje záruka, a to v lhůtě do 90 dnů od poskytnutí vadné Služby.
- 3.2 **V PŘÍPADĚ VAD POSKYTNUTÝCH SLUŽEB SPOLEČNOSTÍ ORACLE JE VAŠIM VÝHRADNÍM PRÁVEM NÁROK NA OPĚTOVNÉ ŘÁDNÉ POSKYTNUTÍ SLUŽEB, KTERÉ JSOU PŘEDMĚTEM TÉTO PŘÍLOHY, NEBO POKUD SPOLEČNOST ORACLE NEMŮŽE REÁLNĚ NAPRAVIT PŘEDMĚTNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY PŘIMĚŘENÝM ZPŮSOBEM, JSTE OPRÁVNĚN UKONČIT POSKYTOVÁNÍ PŘÍSLUŠNÉ SLUŽBY A OBDRŽET NEPRODLENÉ CENU. KTEROU JSTE ZAPLATIL SPOLEČNOSTI ORACLE ZA VADNÉ SLUŽBY.**
- 3.3 **V ROZSAHU, VE KTERÉM TOTO USTANOVENÍ NEPORUŠUJE ZÁKON, JE TATO ZÁRUKA VÝHRADNÍ.**



ADVANCED CUSTOMER SUPPORT  
OBJEDNÁVKOVÝ DOKUMENT

Jméno zákazníka: Česká republika – Český úřad  
zeměměřický a katastrální

Oracle Czech s.r.o.

Adresa zákazníka: Pod sídlištěm 1800/9, Praha 9 – Kobylisy,  
Česká republika

U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00 Praha 5,  
182 00 Česká republika  
IČO: 61498483, DIČ: CZ61498483, zapsána u  
Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 30435

ORACLE – INFORMACE O SMLOUVĚ

Obecné podmínky Rámcové Smlouvy Oracle a Příloha verze S: v091514 Číslo  
Objednávkového dokumentu: CZ-5438185

Tento Objednávkový dokument zahrnuje odkazem podmínky Rámcové Smlouvy uvedené výše a veškeré její změny („rámcová smlouva“). Vy i společnost Oracle berete na vědomí, že práva a povinnosti smluvních stran podle tohoto Objednávkového dokumentu nevzniknou, pokud Vy i společnost Oracle nepodepíšete rámcovou smlouvu nejpozději ve stejný den, kdy jste podepsali tento Objednávkový dokument a kdy jej podepsala a přijala společnost Oracle.

A. SLUŽBY

Objednali jste si služby uvedené v tabulce níže a podrobně rozepsané v připojených přílohách, jež jsou prostřednictvím odkazů včleněny do tohoto dokumentu.

Veškeré poplatky v tomto Objednávkovém dokumentu jsou uvedeny v CZK (českých korunách).

| Služby   | Odkaz     | Poplatky*      |
|--|-----------|----------------|
| Roční služby<br>A. Oracle Business Critical Assistance | Příloha 1 | 738,451.19 CZK |
| Odhadované výdaje                                      |           | 0.00 CZK       |
| Poplatky   |           | 738,451.19 CZK |

\*Práce a výdaje jsou v souladu s uvedenými přílohami. Poplatky a odhady v přílohách jsou uváděny bez daně.

Všechny poplatky jsou splatné společnosti Oracle do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury. Faktury za služby poskytované podle samostatných příloh mohou být dodávány samostatně.

B. DALŠÍ PODMÍNKY

1. Kontaktní údaje.

Obchodní zástupce Oracle pro služby ACS:

Jméno: Jan Mayer

Váš fakturační kontakt:

Jméno: Jiří Veselý

|          |   |
|----------|---|
| Adresa:  | U Trezorky 921/2, Jinonice, 158 00<br>Praha 5 |
| Telefon: | +420 221 438 177                              |
| E-mail:  | jan.mayer@oracle.com                          |

|          |   |
|----------|---|
| Adresa:  | Pod sídlištěm 1800/9 Praha 9 -<br>Kobylisy 182 00 |
| Telefon: | +420 737378611                                    |
| E-mail:  | jiri.vesely@cuzk.cz                               |

2. Aplikační přednost. V případě jakýchkoliv rozporů mezi (i) rámcovou smlouvou a tímto Objednávkovým dokumentem má tento Objednávkový dokument přednost, a v případě rozporů mezi (ii) tímto Objednávkovým dokumentem a jakoukoli přílohou mají přednost přílohy.
3. Proces řízení změn. Veškeré žádosti o změny služeb musí být provedeny písemně; to platí i pro žádosti o změny plánů projektu, rozsahu, specifikací, rozvrhu, designu, požadavků, produktů dodaných v rámci služeb, softwarového prostředí, hardwarového prostředí nebo jakéhokoli jiného aspektu Vaší objednávky. Společnost Oracle není povinna provést úkoly související se změnami včas, v rozsahu, za náklady nebo podle smluvních závazků, dokud se Vy a společnost Oracle písemně nedohodnete na navrhované změně příslušnou úpravou tohoto Objednávkového dokumentu a/nebo příslušných příloh.
4. Vaše všeobecné povinnosti. Berete na vědomí, že Vaše včasné poskytnutí kancelářských prostor, zařízení, vybavení, asistence, spolupráce, kompletních a přesných informací a údajů od Vašich vedoucích pracovníků, zástupců a zaměstnanců a přístupu k nim (dále souhrnně uváděno jako „součinnost“) je nezbytné pro poskytování jakýchkoli služeb uvedených v tomto Objednávkovém dokumentu. Společnost Oracle neodpovídá za žádné nedostatky v poskytování služeb, pokud tyto nedostatky vyplývají z nesplnění Vaší povinnosti poskytnout plnou součinnost.

Berete na vědomí, že schopnost společnosti Oracle poskytovat služby závisí na Vašem plnění následujících povinností:

- a. Udržovat řádně konfigurovaný software a hardware / platformu operačního systému pro chod poskytovaných služeb.
- b. Zajistit licence (pod samostatnými smlouvami) pro veškeré potřebné hardwarové a softwarové programy Oracle před zahájením poskytování služeb.
- c. Udržovat roční technickou podporu pro software a hardware Oracle (pod samostatnými smlouvami) po celou dobu poskytování služeb.
- d. Zajistit společnosti Oracle úplný přístup k příslušné dokumentaci a zajistit technické a obchodní pracovníky s odpovídajícími dovednostmi a znalostmi pro podporu poskytování služeb.
- e. Určit vyhrazeného pracovníka pro kontakt se společností Oracle, který bude mít odpovídající pravomoci, aby mohl stanovit priority, koordinovat činnosti a řešit konflikty mezi Vašimi týmy, týkající se poskytování služeb podle tohoto dokumentu.
- f. Zajistit všem pracovníkům společnosti Oracle poskytujícím služby na Vašem pracovišti bezpečné a zdravotně vyhovující pracovní prostředí (např. prostředí, kde se nevyskytují potenciálně známá nebezpečí vedoucí k úmrtí nebo závažné fyzické újmě na zdraví. Dále pak prostředí, kde je zajištěno řádné větrání, přijatelná úroveň hluku a ergonomicky vyhovující pracovní místa atd.)
- g. Poskytnout veškerá oznámení a získat veškeré souhlasy potřebné k výkonu služeb společností Oracle.
- h. Poskytnout společnosti Oracle omezený přístup k výrobním prostředkům nebo sdíleným vývojovým prostředkům v rozsahu nezbytném pro poskytování služeb.
- i. Vrátit společnosti Oracle všechn její majetek (např. Oracle Advanced Support Gateway, hardware, VPN atd.), používaný při poskytování služeb na žádost společnosti Oracle a nejpozději do čtrnácti (14) dnů od chvíle ukončení poskytování služeb.

- j. Poskytnout veškerý software třetích stran a/nebo podporu pro takový software třetích stran používaný ve spojení s poskytováním služeb, definovaný v příslušných přílohách připojených k této objednávce.
  - k. Dodat společnosti Oracle úplné a přesné informace o hardwarových systémech, pro které nebo ve kterých mají být poskytovány služby, včetně, ale bez omezení na sériová čísla hardwarových systémů.
  - l. Před zahájením poskytování služeb provést zálohování nebo archivaci veškerého softwaru a dat obsažených ve všech Vašich hardwarových či jiných systémech nebo vybavení, kterých se mohou služby týkat.
  - m. Před zahájením poskytování služeb informovat společnost Oracle o všech změnách úložišť, serverů, systémů, aplikací, vybavení nebo prostředí, které by mohly mít vliv na poskytování služeb společnosti Oracle.
  - n. Vykonávat další specifické povinnosti dle rozsahu služeb, které mohou být definovány v příslušných přílohách připojených k této objednávce.
  - o. Spolupracovat se společností Oracle na usnadnění efektivního poskytování služeb.
5. Utajení dat. Při poskytování služeb bude společnost Oracle zacházet s údaji, které se nachází v systémech společnosti Oracle, zákazníka nebo třetí strany, ke kterým má společnost Oracle přístup za účelem poskytování služeb, v souladu se zásadami ochrany osobních údajů v rámci služeb společnosti Oracle, dostupnými na adrese <http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html>. Zásady ochrany osobních údajů v rámci služeb společnosti Oracle podléhají změnám dle uvážení společnosti Oracle; společnost Oracle však významně nesníží úroveň ochrany specifikovanou v zásadách ochrany osobních údajů v rámci služeb společnosti Oracle během období, za které byly zaplacený poplatky za služby.
6. Dodání služeb. Pokud nebude v příslušné příloze uvedeno jinak, společnost Oracle podle vlastního uvážení rozhodne, zda služby budou poskytovány na dálku nebo přímo na Vašem pracovišti. Pokud budou služby poskytovány přímo na Vašem pracovišti, pak budou poskytovány místními pracovníky (tedy pracovníky pro poskytování služeb v místě Vašeho pracoviště), pokud budou dostupní, a to s platností od data účinnosti tohoto Objednávkového dokumentu. Jestliže místní pracovníci nejsou k dispozici, budou služby na pracovišti poskytovány jinými než místními pracovníky. Kromě poplatků stanovených v tomto Objednávkovém dokumentu se zavazujete uhradit společnosti Oracle do třiceti (30) dnů od data vystavení příslušné faktury cestovní výdaje spojené s poskytováním služeb na Vašem pracovišti. U služeb poskytovaných prostřednictvím pracovníků na Vašem pracovišti je umístění Vašeho pracoviště specifikováno v příslušné příloze.

Jsou-li služby poskytovány na dálku, může společnost Oracle poskytovat služby prostřednictvím telefonu, vyhrazeného webového portálu pro zákazníka (je-li objednan) a/nebo prostřednictvím elektronické komunikace. U služeb poskytovaných na dálku souhlasíte s tím, že společnost Oracle může mít přístup k Vaším systémům po dobu poskytování služeb prostřednictvím standardní virtuální privátní sítě („VPN“) definované společností Oracle, připojení s víceprotokolovým identifikačním přepínáním (multi-protocol label switching, „MPLS“) nebo prostřednictvím služby Oracle Web Conference („OWC“). Pokud to bude třeba pro poskytování služeb podle tohoto Objednávkového dokumentu, společnost Oracle Vám poskytne jedno předkonfigurované zařízení VPN nebo MPLS. Jste odpovědní za instalaci zařízení VPN nebo MPLS do Vaší internetové sítě v souladu se specifikacemi společnosti Oracle pro vytvoření síťového spojení mezi společností Oracle a Vaším pracovištěm, jak je uvedeno v příslušné příloze.

Jste odpovědní za zajištění, aby Vaše sítě a systémy byly v souladu se specifikacemi poskytnutými společností Oracle a za zajištění dostupnosti všech komponentů Vašeho softwarového prostředí Oracle prostřednictvím VPN, MPLS nebo OWC.

Společnost Oracle neodpovídá za síťové připojení ani za potíže, problémy nebo stavy způsobené síťovým připojením nebo s ním související, jako jsou problémy s přenosovou rychlostí, přílišnou latencí, výpadky sítě a/nebo jiné stavy způsobené poskytovatelem internetových služeb nebo síťovým připojením.

S výjimkou služeb označených v příslušném dodatku jako služby poskytované dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu („24x7“), jsou služby poskytovány v pracovních dnech a pracovní době, mimo místní dny pracovního klidu, v časovém pásmu místa pracoviště uvedeného v příslušné příloze. Služby nejsou k dispozici mimo pracovní dobu, pokud není v příloze uvedeno jinak. Služby označené jako „24x7“ mohou být poskytovány v kteroukoli denní dobu, sedm dní v týdnu, včetně místních dnů pracovního klidu.

7. Obnova poskytování služeb. Roční služby a/nebo služby pevného rozsahu identifikované v článku A výše lze obnovit za podmínek tohoto Objednávkového dokumentu po uplynutí období poskytování takových služeb (definovaného v příslušné příloze), a to až na dvě další období (každé z nich uváděno jako „období obnovení služeb“), za následujících podmínek: (i) podepíšete dopis o obnovení Objednávkového dokumentu společností Oracle vztahující se k příslušnému období obnovení služeb (ii) uhradíte poplatky za takové služby a (iii) budete nadále dodržovat podmínky tohoto Objednávkového dokumentu, příslušných příloh a Rámcové Smlouvy. Poplatky za služby pro každé období obnovení služeb budou stanoveny na základě aktuálního ceníku poplatků společnosti Oracle platného pro tyto služby v dané době. Služby ACS nabízené na základě času a materiálů nepodléhají obnově podle tohoto článku.

Bez ohledu na výše uvedené nebudou roční služby a/nebo služby pevného rozsahu identifikované v tomto článku A obnoveny, pokud: (i) tyto služby nebudou dále obecně dostupné pro komerční zákazníky společnosti Oracle, (ii) požádáte o modifikaci či nahrazení rozsahu nebo podmínek takových služeb, (iii) porušíte podstatnou podmínku tohoto Objednávkového dokumentu, příslušné přílohy nebo Rámcové Smlouvy nebo (iv) uplyne druhé období obnovení služeb pro poskytování těchto služeb. Rozhodnete-li se služby neobnovit, společnost Oracle ukončí poskytování služeb k poslednímu dni stávajícího období platnosti.

Tato nabídka zůstává v platnosti do **20.5.2017** a stane se závaznou po Vašem podpisu a přijetí společností Oracle.

Česká republika – Český úřad zeměměřický  
a katastrální

Oracle Czech s.r.o.

Podpis pověřené osoby:



Podpis pověřené osoby:



Jméno:

KAREL ŠTENCEL

Jméno:

Josef Švenda

Funkce:

MÍSTOPŘEDSEDA

Funkce:

Country Leader

Datum podpisu:

27-3-2017

Datum podpisu:

23-03-2017

Datum účinnosti Objednávkového dokumentu: 1.4.2017

Český úřad zeměměřický a katastrální

182 11 Praha 8

P. O. Box 21

Pod sídlištěm 9

-21-

Oracle Czech s.r.o.  
Aviatická 9, Tréžorky 921/2  
158 00 Praha 5, Jinonice  
DIČ: CZ61498483  
tel. (420) 221438150

**ADVANCED CUSTOMER SUPPORT  
PŘÍLOHA K ROČNÍM SLUŽBÁM**

**INFORMACE O SMLOUVÁCH ORACLE**

**Jméno zákazníka:** Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální  
**Číslo objednávkového dokumentu:** CZ-5438185  
**Číslo přílohy:** Příloha 1

Tato příloha obsahuje formou odkazu ustanovení výše uvedeného Objednávkového dokumentu.

**A. Popis služeb.**

1. Objednané služby. Objednali jste si služby uvedené v tabulce níže.

| Číslo popisu služby | Popis služeb                        | Hodiny poskytování služby (24x7 nebo 8x5) | Čistý poplatek        |
|---------------------|-------------------------------------|---|-----------------------|
| 3.A                 | Oracle Business Critical Assistance | 24x7                                      | 738,451.19 CZK        |
| <b>CELKOVÁ CENA</b> |                                     |   | <b>738,451.19 CZK</b> |

2. Prostředí produktů společnosti Oracle: V průběhu období platnosti této přílohy Vám společnost Oracle poskytne služby pro podporované licence k programům Oracle a hardwarovým produktům pracujícím v prostředí produktů společnosti Oracle uvedeném níže. „Prostředí produktů společnosti Oracle“ představuje počítačové servery a úložiště, značky operačního systému, programy společnosti Oracle, hlavní verze a produkční instance („PPO“).

| Oracle Business Critical Assistance PPO |   |               |  |
|---|---|---------------|--|
| Č. popisu služby                        | Technologie / názvy produktů                          | Sériová čísla | Množství/jednotky  |
| 3.A                                     | <b>Hlavní technologie</b><br>1: 1x Oracle Database EE |               | <b>1</b> Databáze hlavní technologie – úplné pokrytí<br><b>19</b> Databáze hlavní technologie – kritické reaktivní |
| Počet záložních pracovníků podpory: 2   |   |               |  |

1. „Databáze hlavní technologie“ znamená jednu sadu shromážděných dat, se kterými se zachází jako s jednotkou.
2. „Jednotky úplného pokrytí“ znamenají skupinu s jakoukoli kombinací instancí aplikací – s úplným pokrytím, instancí Business Intelligence – s úplným pokrytím, produkčních prostředí middlewaru – s úplným pokrytím, databází hlavní technologie – s úplným pokrytím, strojů přesně vyvinutých systémů – s úplným pokrytím a systémů serverů/sítí/úložišť – s úplným pokrytím.

3. „Kritické reaktivní jednotky“ znamenají skupinu s jakoukoli kombinací instancí aplikací – kriticky reaktivní, instancí Business Intelligence – kriticky reaktivní, produkčních prostředí middlewaru – kriticky reaktivní, databází hlavní technologie – kriticky reaktivní, strojů přesně vyvinutých systémů – kriticky reaktivní a systémů serverů a úložišť – kriticky reaktivní.

### 3. Popis služeb.

#### A. Služba Business Critical Assistance („BCA“).

1. Způsob poskytování Služeb podpory. Zákazníkovi bude přidělen technický manažer („TAM“), který bude primárním kontaktem Zákazníka pro záležitosti týkající se Služeb a bude Zákazníkovi k dispozici po celou dobu poskytování Služeb v časech vymezených v této příloze.
  - a. Zákazníkům TAM manažer bude Zákazníkovi poskytovat tyto Služby podpory:
    1. příprava a vedení plánu dodání Služeb;
    2. evidence kontaktních údajů hlavních kontaktních osob Oracle, technických kontaktních osob Zákazníka pro podporu Služby Oracle Premier Support a týmu pro zpracování žádostí („**Kontaktní osoby Zákazníka**“) a pokynů pro kontaktování pracovníků v hierarchii firmy pro zástupce Oracle („**Souhrnné informace o kontaktních osobách a firemní hierarchii**“);
    3. evidence technických specifikací Zákaznickových Ročních Služeb PPO („**Informace o prostředí a konfiguraci**“);
    4. příprava a předkládání čtvrtletních zpráv o postupu plnění plánu dodávání Služeb; a
    5. poskytnutí přístupu k vyhrazenému webovému Portálu.
  - b. Zákazníkům TAM manažer bude Zákazníkovi pomáhat i v následujících záležitostech:
    1. úvodní instruktáž pro Kontaktní osoby Zákazníka;
    2. uspořádání schůzky, kde bude navržen plán dodávání Služeb a správa plánu dodávání Služeb;
    3. provádění čtvrtletního vyhodnocení plánu dodávání Služeb;
    4. vyhodnocení veškerých činností podpory Služeb Oracle, včetně činností týkajících se žádostí o Služby („**SR**“) v souvislosti s jednotlivými žádostmi o Služby zaregistrovanými Kontaktními osobami Zákazníka. Vyhodnocení se může skládat ze zpráv o stavu, dalších kroků (pokud existují) a vyhodnocení priorit žádostí o Služby;
    5. správa žádostí o Služby, určení priorit těchto žádostí a jejich zpracování v rámci firemní hierarchie;
    6. informování Kontaktních osob Zákazníka o stavu jeho žádostí o Služby dle domluvy;
    7. zprostředkování komunikace mezi Oracle a Kontaktními osobami Zákazníka; a
    8. správa Souhrnných informací o kontaktních osobách a firemní hierarchii a Informací o prostředí a konfiguraci.
2. Asistence u žádostí o Služby. V případě problémů 1. stupně a společně odsouhlasených problémů 2. stupně manažer TAM Kontaktním osobám Zákazníka podle vlastního uvážení zajistí Služby technika pokročilé podpory Oracle („**ASE**“) nebo týmu techniků ASE pro účely řešení technických problémů. Aktuální definice stupňů problémů a žádostí, jež Oracle rozlišuje, je k dispozici v příslušných Podmínkách poskytování technické podpory Oracle, které jsou dostupné na adrese <http://www.oracle.com/support/policies.html>.
  - a. U produktů identifikovaných v tabulce Ročních Služeb PPO a evidovaných v informacích o prostředí a konfiguraci Zákazníka jsou určenými kontaktními body Zákazníka pro žádosti Služby 1. stupně a společně odsouhlasené žádosti o Služby 2. stupně (společně „**Kritické žádosti o Služby**“) TAM manažer a technik ASE, kteří budou Zákazníkovi poskytovat následující Služby podpory pro počet jednotek plného pokrytí definovaný v rámci Ročních Služeb PPO:
    1. provedení analýzy žádostí o Služby;
    2. pomoc při diagnostice a rekonstrukci problémů;



3. pomoc při sestavení opakovatelného testu požadovaného službami podpory Oracle s cílem řešit žádosti o Služby a pomoci určit alternativní řešení problému;
  4. pomoci při hledání možného alternativního postupu;
  5. pomoc při implementaci doporučení evidovaných v žádosti o Služby;
  6. pomoc s testováním před praktickou implementací doporučení;
  7. získání dat z databáze, v níž došlo k problému, a pokus o obnovení databází Oracle v rámci Ročních Služeb PPO;
  8. poskytnutí rad a doporučení ohledně obsluhy, konfigurace a používání příslušných nástrojů Služeb podpory Oracle vhodných pro produkty Oracle v rámci Ročních Služeb PPO; a
  9. informování o výstrahách, nových produktech, aktualizacích firmwaru a opravách vydaných Oracle, jež souvisejí s produkty v rámci Ročních Služeb PPO, včetně aktualizací kritických oprav.
- b. U produktů identifikovaných v tabulce Ročních Služeb PPO a evidovaných v Zákaznických Informacích o prostředí a konfiguraci bude Oracle monitorovat pouze žádosti o Služby 1. stupně a společně odsouhlasené žádosti o Služby 2. stupně a předá informace o stavu žádosti o Služby určenému kontaktu Zákazníka pro počet jednotek kritických reakcí definovaný v rámci Ročních Služeb PPO.
3. **Pohotovostní Služby podpory.** Požádá-li Zákazník svého TAM manažera o pomoc v souvislosti s problémem jiného než 1. stupně (např. modernizace softwaru, instalace sady oprav, vymazání dat), Oracle Zákazníkovi prostřednictvím technika ASE poskytne až čtyřicet (24) hodin nepřetržité pohotovostní podpory v počtu vymezeném v tabulce popisující Roční Služby PPO.
  4. **Určení priorit žádostí o Služby.** Oracle bude žádosti o Služby Zákazníka vyřizovat přednostně, dříve než žádosti o Služby stejného stupně od jiných zákazníků, kteří využívají Službu Oracle Premier Support. Bude vynaloženo přiměřené úsilí, aby na žádosti o Služby Zákazníka bylo reagováno podle následujících pravidel („Pravidla reakcí na žádosti o služby“):
    1. na 90 % žádostí o Službu 1. stupně do jedné (1) hodiny (služba je dostupná nepřetržitě);
    2. na 90 % žádostí o Služby 2. stupně do dvou a půl (2,5) hodin v rámci místní pracovní doby;
    3. na 90 % žádostí o Službu 3. stupně během následujícího pracovního dne podle místního času; a
    4. na 90 % žádostí o Službu 4. stupně během následujícího pracovního dne podle místního času.

## **B. Vaše povinnosti vztahující se ke službám a předpoklady projektu.**

Berete na vědomí, že včasné poskytnutí (včetně umožnění přístupu k nim) kancelářských prostor, zařízení, vybavení, pomoci, spolupráce, úplných a přesných informací a údajů od Vašich vedoucích pracovníků, zástupců a zaměstnanců a vhodně nastavených počítačových produktů (dále souhrnně označováno jako „spolupráce“) je nezbytné pro poskytnutí jakýchkoli služeb uvedených v této příloze. Společnost Oracle neodpovídá za žádné nedostatky v poskytování služeb, pokud vzniknou v důsledku neposkytnutí plné spolupráce z Vaší strany. U služeb poskytovaných pracovníky poskytujícími služby na dálku, jak je popsáno v části B.6 objednávkového dokumentu, souhlasíte s tím, že společnost Oracle smí přistupovat k Vaším systémům na pracovišti v Praze. Služby poskytované pracovníky přímo na pracovišti, jak je popsáno v části B.6 objednávacího dokumentu, bude společnost Oracle zajišťovat v místě Vašeho pracoviště v Praze.

Berete na vědomí, že schopnost společnosti Oracle poskytovat služby závisí na Vašem plnění následujících povinností a následujících předpokladů projektu:

### **1. Vaše závazky související s poskytovanými službami.**

#### **1.1 Povinnosti Zákazníka vztahující se ke Službě BCA.**

- a. Obnova Služby, včetně například opětovné konfigurace aplikací nebo opětovné instalace aplikačního softwaru či restartování tohoto softwaru.

- b. Určení kontaktních osob Zákazníka a uvedení jména, telefonního čísla, e-mailové adresy a jiných relevantních kontaktních údajů všech těchto osob.
- c. Instalace důležitých oprav a implementace doporučených konfigurací, jež budou Zákazníkovi poskytnuty v rámci Služeb podpory Oracle, v průběhu (z komerčního hlediska) přiměřené doby.
- d. Pokud o to Oracle požádá, poskytne Zákazník také testovací prostředí a v případě potřeby také nepřizpůsobené testovací prostředí pro aplikace Oracle pro účely testování oprav a řešení potíží.

## 2. Předpoklady projektu vztahující se ke službám.

### 2.1 Zvláštní předpoklady pro službu BCA.

- a. Ve věci dodání Služeb či produktů mohou s Oracle komunikovat výlučně Kontaktní osoby Zákazníka.

Tímto potvrzujete, že pokud společnosti Oracle vzniknou zvýšené náklady na poskytování služeb v důsledku nedodržení závazků z Vaší strany uvedených v objednávce nebo v této příloze, či v důsledku nezajištění spolupráce nebo z jiných důvodů mimo kontrolu společnosti Oracle, zavazujete se tyto zvýšené náklady společnosti Oracle uhradit. Tyto zvýšené náklady mohou zahrnovat čas prostoje (neúplného využití) pracovníků společnosti Oracle z důvodu zpoždění.

- C. **Poplatky, výdaje a platby.** Po zadání objednávky a jejím přijetí společností Oracle se zavazujete uhradit společnosti Oracle celkovou cenu za objednané služby, uvedenou v části A.1 této přílohy, a také výdaje a případné daně spojené s poskytováním těchto služeb. Celková cena bude fakturována před poskytnutím služeb. Tato celková cena nezahrnuje výdaje ani související daně. Výdaje budou fakturovány měsíčně podle jejich vzniku. Celkové výdaje jsou odhadovány na dalších **0.00 CZK**. Všechny dlužné částky jsou splatné společnosti Oracle do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury. Všechny poplatky uvedené v této příloze jsou nezrušitelné a uhrazené částky jsou nevratné.

### **D. Období poskytování služeb.**

Období poskytování služeb bude **4 měsíce** od data účinnosti objednávky („období“).

Bez ohledu na jiné ustanovení nebo výklad této přílohy zanikne závazek společnosti Oracle poskytovat Vám služby stanovené v této příloze dne **31.7.2017** („datum ukončení“). Jakákoli část služeb, kterou společnost Oracle neposkytne před datem ukončení, automaticky datem ukončení propadá. Za nevyužité služby nemáte nárok na žádné vrácení peněz ani na slevu na doplňkové nebo další služby. Budete-li chtít, aby společnost Oracle poskytovala služby i po datu ukončení, uzavřete písemnou dohodu se samostatnou objednávkou a přílohou, kde budou uvedeny podmínky a ceny těchto služeb.