

Smlouva o poskytování služeb pokročilé zákaznické podpory Oracle CSS – Customer Success Services

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník“)

Číslo smlouvy Objednatele: ČÚZK-066720/2024

Číslo smlouvy Dodavatele: CZBAP-2621

Smluvní strany

Objednatel: **ČR - Český úřad zeměměřický a katastrální**

Se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, 182 11 Praha 8

Jejímž jménem jedná: Ing. Radek Chromý, Ph.D., místopředseda

IČO: 00025712

ID DS: uuaaatg

(dále jen „Objednatel“)

a

Dodavatel: **NESS Czech s.r.o.**

Se sídlem: Praha 4, V Parku 2335/20, PSČ 148 00

Zastoupený: Miroslava Zálešáková a Jiří Matzner, jednatele

Zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl C, vložka 17113

IČO: 45786259

DIČ: CZ45786259

ID DS: tzfpyed

(dále jen „Dodavatel“)

uzavírají níže uvedeného dne smlouvu za níže uvedených podmínek.

1 Předmět plnění

1. Předmětem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je závazek Dodavatele poskytovat/zajistit poskytování rozšířené technické podpory softwarových produktů obchodní společnosti ORACLE právem užívaných a provozovaných Objednatelem, včetně jejich upgrade/update získaných za trvání této Smlouvy na základě příslušné smlouvy (dále jen „softwarové produkty“), a to pomocí služby pokročilé zákaznické podpory „CSS – Customer Success Services“, která je podporou výrobce softwarových produktů (dále jen „Služba CSS“ nebo „Služby CSS“), (dále jen „plnění“), to vše v rozsahu a za podmínek uvedených v této Smlouvě, jejích přílohách, zadávací dokumentaci k veřejné zakázce „Zajištění nadstandardní podpory Oracle“ a nabídce Dodavatele předložené v rámci této veřejné zakázky.
2. Rozsah a obsah Služby CSS, tj. výčet jednotlivých dílčích služeb spadajících pod Službu CSS, jejich obsah, jakož i počet Objednatelem určených souvisejících prostředí (systémů) Objednatele, které jsou provozovány na softwarových produktech a pro které budou Služby CSS poskytovány, je blíže specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Objednatel se tímto zavazuje za podmínek stanovených touto Smlouvou plnění přijmout a zaplatit za ně Dodavateli cenu stanovenou v této Smlouvě.
4. 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.
5. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávacími podmínkami VZ a nabídkou Dodavatele předloženou v rámci tohoto zadávacího řízení a dále přílohami této Smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje, že bude plnění provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaným standardům pro daný okruh činností.
7. Dodavatel se zavazuje zajistit, že pro poskytování plnění dle Smlouvy budou využívány pouze aplikace a technologie, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou, především s ohledem na licenční podmínky a předpisy upravující ochranu duševního vlastnictví.
8. Pro realizaci plnění má Dodavatel právo použít smluvní poddodavatele. Seznam poddodavatelů předložil Dodavatel před podpisem této Smlouvy. Dodavatel má právo použít k plnění i další poddodavatele po předchozím odsouhlasení Objednatelem. Objednatel odsouhlasení nového poddodavatele bezdůvodně neodmítne. V případě, že Dodavatel využívá poddodavatele k výkonu činností vymezených v této Smlouvě, odpovídá za kvalitu, bezpečnost a včasnost plnění stejným způsobem, jako by činnost prováděl sám.
9. V případě, že Dodavatel využívá poddodavatele k výkonu činností definovaných touto Smlouvou, je povinen informovat poddodavatele o požadavcích na bezpečnost informací a bezpečnostních pravidlech, které je povinen dodržovat při výkonu dané činnosti alespoň ve stejném rozsahu, v jakém to Objednatel požaduje od Dodavatele.
10. Dodavatel deklaruje, že osoby a/nebo případně poddodavatelé, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v jeho nabídce na veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeny do plnění předmětu Smlouvy, a to

po celou dobu plnění Smlouvy. V případě nutné změny těchto osob a/nebo poddodavatelů z důvodů Dodavatele musí Dodavatel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro nové osoby a/nebo poddodavatele. Po dobu, kdy Dodavatel neplní tento svůj závazek, je v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy a Objednatel má právo požadovat slevu z celkové ceny plnění ve výši 0,2 % za každý den takového prodlení.

11. Dodavatel bere na vědomí, že plnění může být a bude používáno i dalšími organizačními složkami státu (OSS) z resortu Objednatele.
12. Uplatní-li třetí osoba vůči Objednateli před soudem nebo mimo soud jakékoli své nároky k plnění či jeho části (zejména v oblasti práv duševního vlastnictví, jako například patentových a autorských práv a obchodních značek) Dodavatel bude Objednatele před těmito nároky bránit a důvodné nároky třetí osoby na vlastní náklady bez zbytečného odkladu vypořádá, případně poskytne na vlastní náklady právní servis/zastupování v obvyklé výši pro Objednatele při jeho obraně. Vypořádání, právní servis/zastupování bude poskytnuto v případě, že Dodavatel bude neprodleně písemně informován Objednatelem o nároku uplatněném třetí stranou a budou mu ze strany Objednatele poskytnuty potřebné informace a součinnost. Dodavatel se také zavazuje v této souvislosti uhradit případné veškeré škody, pokuty, náklady apod., které bude Objednatel povinen v důsledku výše uvedeného uhradit.
13. Objednatel v souladu s ustanovením § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, trvá na dodržování zásady sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací ve smyslu daného zákona. S ohledem na charakter zakázky Objednatel zejména požaduje po Dodavateli, aby v průběhu plnění této Smlouvy dodržoval a zajistil dodržování pracovněprávních předpisů (zejména zákoníku práce a zákona o zaměstnanosti) vůči všem osobám, které se na plnění této Smlouvy budou podílet. Dodavatel se zavazuje, že bude dodržovat veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to zejména, nikoliv však výlučně, předpisy upravující mzdy zaměstnanců, pracovní dobu, dobu odpočinku mezi směnami, placené přesčasy, bezpečnost práce apod., a to vůči všem osobám, které se na plnění veřejné zakázky podílejí, a to včetně poddodavatelů; a v případě požadavku Objednatele mu dodržování daných povinností doloží.

2 Doba a místo plnění

1. Plnění bude Dodavatelem poskytováno po dobu určitou 36 měsíců od účinnosti Smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2025.
2. Místem plnění je sídlo Objednatele.

3 Komunikace, kontaktní osoby, součinnost

1. Veškerá komunikace Objednatele s Dodavatelem v průběhu plnění Smlouvy bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.
2. Každá ze smluvních stran jmenuje osobu oprávněnou ve věcech smluvních, tedy především k předání a převzetí plnění, k objednání plnění a k podepisování akceptačních protokolů:

Za Objednatele:

tel.

Za Dodavatele:

tel.

3. Každá ze smluvních stran jmenuje kontaktní osobu ve věcech technických:

Za Objednatele:

tel.

Za Dodavatele:

tel.

4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit výše uvedené osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit.
5. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, je za písemný projev považována zpráva zaslaná prostřednictvím datové schránky, dopis, příp. e-mailová zpráva s dokladem o tom, že byla druhé smluvní straně doručena.
6. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé, včasné informace a dohodnuté podmínky a součinnost umožňující řádné plnění Smlouvy. Objednatel se v této souvislosti zavazuje respektovat podmínky stanovené v příloze č. 2, které se vztahují k produktům a službám ORACLE.
7. V zájmu plnění Smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním.

4 Cena plnění a platební podmínky

1. Cena plnění byla sjednána dohodou smluvních stran a činí 30.900.000,- Kč bez DPH, tj. 37.389.000,- včetně DPH, přičemž je členěna takto:

Číslo řádku	Plnění	Cena za jednotku (čtvrtletí)	Počet jednotek (čtvrtletí)	Celková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč včetně DPH
1	Nadstandardní podpora Oracle 1.1.2025 – 31.12.2025	2.575.000,-	4	10.300.000,-	12.463.000,-
2	Nadstandardní podpora Oracle 1.1.2026 – 31.12.2026	2.575.000,-	4	10.300.000,-	12.463.000,-
3	Nadstandardní podpora Oracle 1.1.2027 – 31.12.2027	2.575.000,-	4	10.300.000,-	12.463.000,-
4	Celková cena			30.900.000,-	37.389.000,-

2. Cena plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele nutné k poskytnutí plnění, jakož i veškeré náklady související. Dodavatel prohlašuje, že před podpisem této Smlouvy, důkladně prošel zadávací dokumentací, zvážil všechny varianty možného způsobu plnění zakázky a na základě těchto informací stanovil cenu plnění uvedenou do nabídky. Tato cena je maximální a nepřekročitelná (s výjimkou změny sazby DPH) a Dodavatel je povinen za tuto cenu plnění dokončit tak, aby bylo dosaženo účelu a předmětu této Smlouvy, a to i v případě, že by se v průběhu plnění Smlouvy zjistilo, že ke splnění účelu a předmětu této Smlouvy je nutné vynaložit další náklady nebo zvolit jiné postupy.
3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení na účet Dodavatele dle pravidel uvedených v této Smlouvě.
4. Cena plnění bude placena čtvrtletně dopředu.
5. Vystavená faktura bude mít náležitosti stanovené zákonem o DPH č. 235/2004 Sb., v platném znění a termín splatnosti 21 dnů po doručení Objednateli. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele na účet Dodavatele, není-li smluvními stranami sjednáno jinak. Faktura může být zaslána elektronicky na cuzk@cuzk.gov.cz.
6. Nebude-li vystavená faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozích ustanoveních nebo bude chybně vyúčtována cena, bude taková faktura do data splatnosti Dodavateli vrácena k doplnění scházejících údajů nebo k opravě nesprávných údajů. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury s novou dobou splatnosti, která nesmí být co do počtu dnů kratší než doba splatnosti původní faktury. Bude-li vadná faktura vrácena, přestává běžet původní doba splatnosti. V takovém případě nedojde k prodlení s placením. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vystavené faktury na konkrétní fakturační místo.

5 Sankční podmínky

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě, je Dodavatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. V případě nesplnění garantované úrovně nadstandardní podpory bude Objednatel požadovat po Dodavateli slevu z ceny ve výši 10 000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den nesplnění povinnosti Dodavatele.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti je porušující smluvní strana povinna uhradit druhé smluvní straně pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Právo vymáhat a účtovat smluvní pokutu za porušení povinnosti mlčenlivosti vzniká oprávněné smluvní straně prvním dnem následujícím po doručení oznámení o prokazatelném porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou.
4. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci fakturace bezprostředně následující po porušení povinnosti Dodavatele.
5. Poskytnutí slevy z ceny či smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinností splnit své závazky.

6. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje sleva z ceny či smluvní pokuta, a to v celém rozsahu. Odstoupením od smlouvy nárok na slevu z ceny či smluvní pokutu nezaniká.

6 Povinnost mlčenlivosti

1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují ty informace, které jedna ze smluvních stran výslovně označila za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“).
2. Objednatel považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé.
3. Smluvní strany se zavazují, že během plnění Smlouvy i po jejím ukončení budou chránit Důvěrné informace druhé smluvní strany, o kterých se dozví od druhé smluvní strany v souvislosti s plněním Smlouvy, tak, jako chrání svoje vlastní informace stejné důležitosti a budou ve vztahu k nim zachovávat mlčenlivost a nezpřístupní je třetí osobě. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o povinnosti mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
4. Za třetí osoby se ve smyslu této Smlouvy nepovažují:
 - zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - poddodavatelé druhé smluvní strany za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
 - se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení povinnosti druhé smluvní strany či právních předpisů;
 - měla druhá smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy;
 - po podpisu této Smlouvy poskytne druhé smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;
 - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci;
 - jsou obsažené ve Smlouvě (ledaže podléhají výjimce z uveřejnění podle příslušných právních předpisů) anebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle platné právní úpravy;
 - které jsou poskytnuty se souhlasem druhé smluvní strany.
6. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní Důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným

způsobem Důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí osobě ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

7. Veškerá data a provozní údaje zůstávají výhradním vlastnictvím Objednatele, Dodavatel je s nimi oprávněn nakládat pouze v nezbytně nutném rozsahu, tj. neduplikovat je žádným způsobem, nepředat je třetí osobě ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu, a to pouze po nezbytně dlouhou dobu. Veškerá data, provozní údaje, přihlašovací údaje apod. musí být Dodavatelem zlikvidována nejpozději s ukončením Smlouvy.

7 Odstoupení od Smlouvy

1. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti druhou stranou (tzv. podstatné porušení povinnosti) a dále v případech výslovně vymezených touto Smlouvou.
2. Za podstatné porušení povinnosti ze strany Dodavatele se považuje zejména prodlení s řádným plněním dle Smlouvy (zejména pozdní plnění atd.) delším než 15 pracovních dnů.
3. Obě smluvní strany mají právo odstoupit od Smlouvy v případě, že okolnosti vyšší moci trvají déle než 3 měsíce.
4. 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.
5. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o mlčenlivosti a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

8 Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení této Smlouvy, budou-li příčinou nepředvídatelné, neodvratitelné a povinnou stranou nekontrolovatelné okolnosti nebo události, která způsobují, že plnění povinností není možné nebo je krajně obtížné. Za vyšší moc se považují zejména epidemie, ozbrojené konflikty, přírodní katastrofy, meteorologické podmínky apod., a to pouze za podmínky, že splňují požadavky v předchozí větě (dále též jako „vyšší moc“).
2. Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou touto Smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinností dle této Smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinností, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležitě péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznamována druhá smluvní strana o ukončení okolností bránících splnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.

9 Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí zejména občanským zákoníkem, pokud Smlouva nestanoví jinak.
2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, a to po předchozím řádném projednání Smluvními stranami.
3. Pro případy promlčení se použije úprava obsažená v občanském zákoníku.
4. Spory vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi Dodavatelem a Objednatelem 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 Objednatele.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá povinnosti 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. Zveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.
6. Obě smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy byly dohodnuty mezi smluvními stranami svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své podpisy.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis poskytování nadstandardní podpory
 - Příloha č. 2 – Licenční podmínky

Dodavatel:

Objednatel:

Miroslava
Zálešáková

Digitally signed by
Miroslava Zálešáková
Date: 2024.10.23
16:29:10 +02'00'

Jiří
Matzner

Digitálně podepsal
Jiří Matzner
Datum: 2024.10.23
17:15:25 +02'00'

Miroslava Zálešáková
a Jiří Matzner
jednatelé NESS Czech s.r.o.

Radek
Chromý

Podpsal Radek Chromý
DN: cn=Radek Chromý, c=CZ,
o=ČR – Český úřad zeměměřický a
katastrální, ou=100867,
email=radek.chromy@cuzk.cz
Datum: 2024.11.05 17:05:49 +01'00'

Ing. Radek Chromý, Ph.D.
místopředseda ČÚZK

Příloha č. 1

Podrobný popis poskytování nadstandardní podpory

Předmětem plnění je poskytování služby Oracle Customer Success Services (služba CSS)

1. Obsah a rozsah poskytované služby CSS

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

Tato služba CSS 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.

Služby CSS budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- Fusion Middleware: 3 FMW technologie (Oracle Forms and Reports, Oracle Weblogic Suite, Oracle Identity Manager), 3 FMW instance v režimu plného pokrytí (ISKN, EPVDS, RUIAN/ISUI), 8 FMW instancí v režimu pokrytí v kritických případech;
- Databáze: 5 DB technologií (Oracle Database Core (DB&SRVR), Oracle Real Application Clusters (RAC), Oracle Partitioning, Oracle Spatial and Graph, OEM Cloud Control), 5 DB instancí v režimu plného pokrytí (ISKNI/ISKNE, NAHL, KESSL, RUIAN/ISUI/VDP, DMVS), 18 DB instancí v režimu pokrytí v kritických případech.

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 (COE/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 CSS v systému My Oracle Support.

2. Komunikace

Komunikace s týmem řešitelů služby CSS bude probíhat v českém jazyce prostřednictvím e-mailu nebo telefonického spojení mezi Objednatelem a Dodavatelem služby CSS.

Objednatel po dobu plnění této Smlouvy umožní Dodavateli přístup prostřednictvím sítě internet k vývojovému prostředí a řízený přístup k produkčnímu prostředí souvisejícím s plněním Smlouvy. Přístup k produkčnímu prostředí bude Dodavatel využívat v minimálně nutném rozsahu pro naplnění účelu Smlouvy. Dodavatel se zavazuje účastnit se pravidelných schůzek s Objednatelem, na kterých bude komunikován aktuální stav řešených požadavků, návrhy optimalizace systémů apod.

3. Pravidla pro zasílání servisních požadavků

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

Prioritou 1 budou klasifikovány požadavky, řešící nefunkční nebo zásadním způsobem omezenou funkcionalitu v rozsahu smlouvy.

Prioritou 2 budou klasifikovány požadavky, řešící omezenou funkcionalitu rozsahu smlouvy.

Prioritou 3 budou klasifikovány požadavky, řešící ostatní problémy rozsahu smlouvy.

Každý takto předaný incident převede pověřený technický pracovník týmu CSS do systému Globální podpory Oracle Support a Objednateli 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 CSS.

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.

4. Pravidla pro řešení požadavků

Reakční doba pro požadavky klasifikované:

- prioritou 1 je 1 hodina od nahlášení.
- prioritou 2 je 3 hodiny od nahlášení.
- prioritou 3 je 1 den od nahlášení.

Za vyřešený je považován požadavek, pokud je požadavek zpracován v rámci Globální podpory Oracle Support, případně je týmem CSS navrženo náhradní řešení problému.

Příloha č. 2

Licenční podmínky (viz. samostatný dokument podepsaný mezi Oracle Czech s.r.o. a
Objednatelem)