

## Smlouva o poskytování služeb správy a podpory databázového systému

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

### I. Smluvní strany

- 1.1 **Objednatel:** **Masarykova univerzita**  
se sídlem: Žerotínovo nám. 617/9, 601 77 Brno  
zastoupen: Mgr. Janem Myslivečkem, Ph.D., ředitelem Ústavu  
výpočetní techniky na adrese Šumavská 416/15, 602  
00 Brno, v souladu s platným organizačním řádem  
IČ: 00216224  
DIČ: CZ00216224  
Veřejná vysoká škola dle zákona č.1111/1998 Sb., právnická osoba, do obchodního  
rejstříku se nezapisuje;  
(dále jen „objednatel“)
- 1.2 **Poskytovatel:**  
obchodní firma/název/jméno: **Digitec Solutions s.r.o.**  
se sídlem: Plzeňská 1270/97, Košíře, 150 00 Praha 5  
zastoupen: Liborem Havelkou, jednatelem  
IČ: 24305553  
DIČ: CZ 24305553  
Bankovní spojení: Fio banka, a. s., číslo účtu: 2300266029/2010  
IBAN: CZ87 2010 0000 0023 0026 6029  
Poskytovatel je zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze,  
oddíl C, vložka 194780;  
(dále jen „poskytovatel“)  
(Objednatel a poskytovatel dále společně jen „smluvní strany“ nebo každý samostatně  
též „smluvní strana“)

Smluvní strany berou na vědomí, že jakékoli, byť jen částečné, neplnění povinností vyplývajících ze smlouvy, ať už na straně Objednatele či Poskytovatele, může ohrozit čerpání dotace, příp. může vést k udělení sankcí Objednateli ze strany orgánů oprávněných k výkonu kontroly. Škoda, která může Objednateli neplněním povinností smluvních stran stanovených smlouvou vzniknout, tak může i přesáhnout smluvní cenu.

### II. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem smlouvy je poskytování služeb za účelem správy a servisní podpory databázového systému Oracle provozovaného on-premise na Masarykově univerzitě (dále také jen „MUNI“) v období od 1. 2. 2026 – 31. 1. 2028. Databázový systém je primárně určen pro provoz ekonomicko-správního informačního systému MUNI (ekonomických, personálně-mzdových, vědecko-výzkumných a provozních agend) (dále také jen "Služby").

- 2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Služby dle této smlouvy a dále blíže specifikované Přílohou č. 1 - Specifikace služeb. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnuté Služby odměnu v souladu s čl. IV. smlouvy.
- 2.3 Smluvní strany prohlašují, že specifikace a rozsah Služeb uvedený v Příloze č. 1 smlouvy, považují za přesně a srozumitelně definovaný a nemají mezi sebou žádný rozpor. Poskytovatel dále prohlašuje, že specifikaci a rozsahu Služeb zcela porozuměl a akceptuje jeho podmínky.
- 2.4 Vznikne-li ze strany objednatele potřeba na další služby či úkony nad rámec sjednaných smlouvou, objednatel je oprávněn vznést požadavek prostřednictvím oprávněných osob objednatele druhé smluvní straně za podmínek uvedených v Příloze č. 1 smlouvy, části B. „Další služby“. Z tohoto důvodu se obě smluvní strany zavazují udržovat aktuální seznam oprávněných osob včetně jejich kontaktních údajů. V případě změny oprávněných osob smluvních stran oznámí změnu příslušná smluvní strana druhé smluvní straně.

Ke dni podpisu smlouvy jsou osobami oprávněnými za:

poskytovatele			
Jméno	Pozice	E-mail	Telefon
XXXXXXXX	DB Administrátor	XXXXXXXX	XXXXXXXX
XXXXXXXX	DB Administrátor	XXXXXXXX	XXXXXXXX

objednatele			
Jméno	Pozice	E-mail	Telefon
XXXXXXXX	vedoucí pracoviště – Databázové systémy	XXXXXXXX	XXXXXXXX
XXXXXXXX	systemová správkyňe	XXXXXXXX	XXXXXXXX
XXXXXXXX	vedoucí pracoviště – Informační systémy	XXXXXXXX	XXXXXXXX

- 2.5 Poskytovatel prohlašuje, že:
- a) zajistí v rámci plnění smlouvy legální zaměstnávání osob a zajistí pracovníkům podílejícím se na plnění smlouvy odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férové a důstojné pracovní podmínky. Odpovídající úroveň bezpečnosti práce a férovými a důstojnými pracovními podmínkami se rozumí takové pracovní podmínky, které splňují alespoň minimální standardy stanovené pracovní právními a mzdovými předpisy,
  - b) se bude v souvislosti s plněním smlouvy snažit minimalizovat dopad na životní prostředí, respektovat udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky, a pokud je to možné a vhodné bude implementovat nové nebo značně zlepšené produkty, služby nebo postupy.

### III. Trvání smlouvy

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 2. 2026 – 31. 1. 2028.

- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že místem plnění dle této smlouvy je sídlo Masarykovy univerzity.

#### **IV. Cena Služeb a platební podmínky**

- 4.1 Cena za Služby blíže specifikované v Příloze č. 1 části A. „Správa a podpora produkční a vývojové databáze“ ve výši 19 000,- Kč bez DPH / měsíc bude vyúčtována daňovým dokladem (fakturou) vystaveným vždy jedenkrát měsíčně s datem uskutečnění zdanitelného plnění k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci, ve kterém byla Služba poskytnuta. Ke smluvní ceně se připočítá daň z přidané hodnoty (DPH), kterou poskytovatel vyúčtuje dle sazby stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále také jen „zákon o DPH“), platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Ke dni uzavření smlouvy DPH činí 3 990,- Kč / měsíc. Smluvní cena včetně DPH pak činí 22 990,- Kč / měsíc.
- 4.2 Cena za Služby specifikované v Příloze č. 1 části B. „Další služby“ je sjednána ve výši 1 500,- Kč bez DPH / 1 člověkohodinu služeb poskytovaných Specialistou ORACLE. Cena bude vyúčtována fakturou vždy po dokončení a předání služeb objednaných objednatelem v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 1 části B. Ke smluvní ceně se připočítá DPH, kterou poskytovatel vyúčtuje dle sazby stanovené zákonem o DPH, platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Ke dni uzavření smlouvy DPH činí 315,- Kč / 1 člověkohodinu služeb poskytovaných Specialistou ORACLE. Smluvní cena včetně DPH pak činí 1 815,- Kč / 1 člověkohodinu služeb poskytovaných Specialistou ORACLE.
- 4.3 Faktura je splatná do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- 4.4 Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu s platným zákonem o DPH, zejména
1. náležitosti daňového dokladu dle § 26 a násl. zákona o DPH,
  2. náležitosti účetního dokladu stanovené v zákoně 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů,
  3. uvedení informace o lhůtě splatnosti,
  4. uvedení údajů bankovního spojení poskytovatele.
- Objednatel není v prodlení s uhrazením faktury v případě vrácení chybně vystavené faktury poskytovateli z důvodu její opravy, nová 30denní lhůta splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli.
- 4.5 V případě, že číslo bankovního účtu poskytovatele, uvedené v této smlouvě nebo na daňových dokladech vystavených poskytovatelem, nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývající z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu ustanovení § 109a zákona o DPH uhradit přímo správci daně. Stane-li se poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení §106a zákona o DPH, použije se tohoto odstavce obdobně.
- 4.6 V případě, že daňový doklad nebude obsahovat předepsané náležitosti a tuto skutečnost zjistí až správce daně, veškeré následky z toho plynoucí nese poskytovatel (doměření daně správcem daně, povinnost podat dodatečné daňové přiznání, sankce z toho plynoucí).
- 4.7 Faktura bude zaslána elektronicky na adresu: XXXXXXXX.

#### **V. Povinnosti stran**

- 5.1 Pokud dochází k provádění činností pověřenými osobami poskytovatele prostřednictvím technických prostředků objednatele, objednatel se zavazuje zajistit takové technické prostředky, aby bylo zaručeno řádné plnění pracovních úkolů pověřených osob poskytovatele. Technickými prostředky se rozumí zejména software, hardware či licenční

klíče ve vlastnictví objednatele, které jsou nutné pro provedení činností pověřenými osobami poskytovatele.

- 5.2 V případě závažné poruchy v poskytování Služby je poskytovatel oprávněn použít po konzultaci a odsouhlasení objednatele, a pouze na dobu nezbytně nutnou, náhradní technické řešení, které umožní zachování stejné uživatelské funkčnosti.

## **VI. Kybernetická bezpečnost**

- 6.1 Poskytovatel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět smlouvy. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy objednatele, které jsou poskytovateli známy nebo by mu měly být známy. Na případnou nevhodnost nebo nesprávnost pokynů objednatele nebo podkladů objednatelům předaných poskytovateli je poskytovatel povinen bezodkladně a prokazatelně objednatel upozornit, jinak odpovídá za škodu tímto objednateli způsobenou.
- 6.2 Objednatel uvádí, že je povinnou osobou ve smyslu zákona č. 265/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti a eviduje poskytovatele jako významného dodavatele ve smyslu vyhlášky č. 409/2025 Sb. o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností. Smluvní strany se dohodly, že bezpečnostní rámec stanovený touto smlouvou dostatečně reflektuje požadavky bezpečnostních předpisů objednatele. Objednatel poskytne poskytovateli nezbytnou součinnost pro plnění jeho povinností spojených se zajištěním kybernetické bezpečnosti předmětu plnění dle smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit vlastní kybernetickou bezpečnost způsobem, aby bylo minimalizováno riziko narušení kybernetické bezpečnosti databázového systému Oracle anebo infrastruktury objednatele v důsledku bezpečnostního incidentu na straně poskytovatele, a to způsobem stanoveným platnými a účinnými předpisy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Za tímto účelem se poskytovatel zavazuje především monitorovat, analyzovat, vyhodnocovat a uchovávat informace o bezpečnostních událostech, hlásit bezpečnostní incidenty objednateli bez zbytečného odkladu, a to neprodleně po jejich identifikování a realizovat relevantní bezpečnostní opatření.
- 6.4 Poskytovatel má povinnost taktéž hlásit objednateli významné změny ve smyslu vyhlášky č. 409/2025 Sb. o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností, v souvislosti s předmětem plnění Smlouvy. Za významnou změnu se taktéž považuje změna
- 6.4.1 ovládání poskytovatele podle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (dále jen: „ZOK“) nebo změna vlastnictví zásadních aktiv využívaných poskytovatele k realizaci předmětu plnění smlouvy, popřípadě změna oprávnění nakládat s těmito aktivy.
  - 6.4.2 změna poddodavatele / zaměstnance poskytovatele, objektu či používané technologie která by mohla mít přímý vliv na narušení úrovně služby definované přílohou č. 1 této smlouvy.
- 6.5 Pokud poskytovatel využije poddodavatele, musí zajistit, že případní poddodavatelé budou dodržovat stejné bezpečnostní požadavky jako poskytovatel.
- 6.6 Poskytovatel zabezpečí školení v oblasti kyberbezpečnosti zaměstnanců či poddodavatelů, kteří se podílí na předmětu plnění této smlouvy, a to alespoň v rozsahu přílohy č. 6 vyhlášky č. 409/2025 Sb. o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností.
- 6.7 Poskytovatel se zavazuje informovat objednatele o způsobu plnění povinností dle tohoto odstavce na jeho žádost.
- 6.8 Smluvní strany si po nabytí účinnosti této smlouvy předají kontaktní údaje na osoby určené pro plnění povinností dle tohoto odstavce.

## VII. Mlčenlivost a ochrana dat

- 7.1 Poskytovatel bere na vědomí, že služby a systémy specifikované v předmětu smlouvy jsou využívány ke zpracování osobních údajů.
- 7.2 Poskytovatel není oprávněn se při poskytování služeb seznamovat s osobními údaji uloženými v systémech. Pokud by se poskytovatel v rámci svých prací přesto seznámil s nějakými na systému uloženými daty, je povinen o nich zachovávat mlčenlivost a nesmí je jakkoliv zpracovávat. Též je povinen zachovávat mlčenlivost stran bezpečnostních opatření uplatňovaných na ochranu dat u objednatele, jejichž zveřejnění by mohlo snížit jejich účinnost. Povinnosti mlčenlivosti je vázán i po ukončení plnění z této smlouvy.
- 7.3 Poskytovatel bere na vědomí, že informace jím získané nebo poskytnuté v souvislosti s touto smlouvou jsou důvěrné. Z téhož důvodu se zavazuje, že tyto informace nesdělí třetí osobě a ani je nepoužije v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Zavazuje se zachovávat mlčenlivost s výjimkou případů, kdy údaje jsou určeny nebo mají být určeny třetím osobám pro uskutečnění účelu této smlouvy.
- 7.4 V případě, že dojde k ukončení smlouvy smluvní strany se zavazují zlikvidovat veškerá data obsahující informace
  - 7.4.1 o obchodním tajemství druhé smluvní strany;
  - 7.4.2 které by mohla být zneužita pro kybernetický útok na druhou smluvní stranu (např. údaje o infrastruktuře, hesla, či jiná bezpečnostní dokumentace druhé smluvní strany).
- 7.5 Povinnost zlikvidovat data podle odst. 7.4 této smlouvy neplatí po dobu trvání zákonné povinnosti na uchování dat spadajících pod odst. 7.4.1 anebo 7.4.2 této smlouvy anebo byly předány objednateli jako předmět plnění podle této smlouvy.

## VIII. Smluvní pokuty, odstoupení od smlouvy

- 8.1 Pokud bude objednatel v prodlení s úhradou faktury ve sjednané lhůtě, je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 8.2 V případě prodlení poskytovatele oproti zahájení řešení požadavku sjednanému v Příloze č. 1 části A. se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit za každou i započatou půlhodinu prodlení smluvní pokutu ve výši 500,- Kč. Smluvní pokuta nebude požadována, pokud se smluvní strany dohodly na postupu dle odstavce 5.2 smlouvy.
- 8.3 V případě prodlení poskytovatele oproti lhůtě pro předání služeb sjednaných v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 1 části B. smlouvy se poskytovatel zavazuje objednateli zaplatit za každý i započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny bez DPH za služby v prodlení, celkem však nejvýše 5 % ceny bez DPH sjednané výše uvedeným postupem.
- 8.4 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti či důvěrnosti informací dle této smlouvy má poškozená smluvní strana vůči porušující smluvní straně právo na smluvní pokutu ve výši 50.000,- (slovy: padesát tisíc) Kč za každé prokázané porušení.
- 8.5 Smluvní pokuty se stávají splatnými do 10 dnů ode dne doručení výzvy poškozené smluvní strany k zaplacení. Objednatel si vyhrazuje právo započíst smluvní pokuty vůči pohledávkám poskytovatele za objednatelem, a to i nesplatným.
- 8.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti poskytovatele, ke které se vztahuje smluvní pokuta. To platí i tehdy, bude-li smluvní pokuta snížena rozhodnutím soudu.
- 8.7 Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele, které opravňuje objednatele k odstoupení od smlouvy, se považuje:

- vadné provádění předmětu smlouvy nebo prodlení poskytovatele ve sjednaných termínech plnění, nedojde-li k nápravě ani po předchozím písemném upozornění objednatelem.
- 8.8 Za podstatné porušení smlouvy ze strany objednatele, které opravňuje poskytovatele k odstoupení od smlouvy, se považuje:
  - prodlení objednatele s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než 30 kalendářních dnů.
- 8.9 Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného vyhotovení oznámení druhé smluvní straně.

### **IX. Ostatní a závěrečná ujednání**

- 9.1 Není-li ve smlouvě dohodnuto jinak, řídí se práva a povinnosti smlouvou neupravené či výslovně nevyloučené příslušnými ustanoveními OZ a dalšími právními předpisy účinnými ke dni uzavření smlouvy.
- 9.2 Jakékoliv změny nebo doplňky této smlouvy je možné provádět pouze písemnými průběžně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3 Smlouvu lze ukončit písemně dohodou obou smluvních stran.
- 9.4 Objednatel má právo jednostranně odstoupit od smlouvy bez výpovědní doby v případě významné změny kontroly nad poskytovatelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými poskytovatelem k plnění podle smlouvy.
- 9.5 Objednatel je oprávněn závazky ze smlouvy kdykoliv písemně vypovědět. Závazky pak zanikají do 3 měsíců od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, není-li ve výpovědi uvedena delší výpovědní doba.
- 9.6 V případě ukončení smlouvy je poskytovatel povinen poskytnout součinnost při případné migraci objednatele na jiné řešení, odměna za poskytnutí součinnosti pak bude hrazena v souladu s postupem uvedeným v Příloze č. 1, části B. „Další služby“.
- 9.7 Pokud se stane některé ustanovení smlouvy neplatné nebo neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit dohodou ustanovení neplatné nebo neúčinné ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného.
- 9.8 Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé strany. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.
- 9.9 Případné rozpory se smluvní strany zavazují řešit dohodou. Teprve nebude-li dosažení dohody mezi nimi možné, bude věc řešena u věcně příslušného soudu dle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, a to u místně příslušného soudu, v jehož obvodu má sídlo objednatel. Rozhodčí řízení je vyloučeno.
- 9.10 Smluvní strany sjednávají, že zrušení smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb. (dále jen „zákon o registru smluv“) a v případě odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, pokud již dospěly, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, zajištění dluhu, ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
- 9.11 Závazky vyplývající z této smlouvy přecházejí i na případné právní nástupce smluvních stran.
- 9.12 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Podání návrhu na uveřejnění v registru smluv provede v zákonné lhůtě smluvní strana Masarykova univerzita. Poskytovatel se zavazuje strpět uveřejnění kopie smlouvy ve

znění, v jakém byla uzavřena, a to včetně případných dodatků. Objednatel po uveřejnění smlouvy v registru smluv zašle poskytovateli odkaz na toto uveřejnění. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat toto uveřejnění.

#### 9.13 Další povinnosti poskytovatele

Poskytovatel se za podmínek stanovených smlouvou v souladu s pokyny objednatele a při vynaložení veškeré potřebné péče zavazuje:

1. archivovat nejméně 10 let ode dne uzavření smlouvy veškeré písemnosti vyhotovené v souvislosti s plněním smlouvy a kdykoli po tuto dobu k nim objednateli umožnit přístup; po uplynutí této doby je objednatel oprávněn tyto písemnosti od poskytovatele bezplatně převzít;
2. jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly; obdobně je poskytovatel povinen zavázat i svoje poddodavatele.

9.14 Obě smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě vzájemné dohody, podle své pravé a svobodné vůle.

9.15 Smlouva je vyhotovena elektronicky.

9.16 Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že Příloha může obsahovat práva a povinnosti ve smlouvě neobsažené se stejnou platností, jako má kmenová část smlouvy.

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Mgr. Jan Mysliveček, Ph.D.  
ředitel Ústavu výpočetní techniky

.....  
Libor Havelka  
jednatel

## Popis a úroveň Služeb

Aktuálně instalovanou verzí databázového systému je Oracle Database 19c Enterprise Edition Release 19.15.0.0.0 - 64bit Production v operačním systému Oracle Linux Server release 7

Produkční prostředí je v konfiguraci 1x produkční databázový server a 1x databázový server DB dataguard standby (1 instance databáze), vývojové prostředí je 1 instance databáze v rámci samostatného serveru.

### A. Správa a podpora produkční a vývojové databáze

#### ✓ Správa a podpora produkční databáze

##### Zahrnuje služby:

- pravidelnou kontrolu stavu databáze
- proaktivní monitoring
- řešení incidentů
- aplikování čtvrtletních patchů či jiných patchů po domluvě s objednatelem
- ladění a řešení problémů s výkonem
- zakládání a vedení Oracle SR
- řešení standardních SW chyb
- dlouhodobé sledování zdrojů a jejich plánování
- spolupráci s dodavateli informačních systémů
- údržbu dokumentace

##### Dostupnost služby:

- služba je poskytována v režimu 24x7

##### Definice reakčních časů:

- reakční časy předpokládají vzdálené poskytování služeb
- zahájení řešení požadavku: do 2 hodin od zjištění incidentu či chyby mimo pracovní dobu; v pracovní dny (od 8 do 16 hodin) je tato doba zkrácena na 1 hodinu

#### ✓ Správa a podpora vývojové databáze

##### Zahrnuje služby:

- řešení incidentů
- aplikování čtvrtletních patchů či jiných patchů po domluvě s objednatelem

##### Dostupnost služby:

- standardní dostupnost podpory v pracovní dny v době od 8:00 - 16:00

##### Definice reakčních časů:

- reakční časy předpokládají vzdálené poskytování služeb
- zahájení řešení požadavku: do 2 hodin od zjištění incidentu či chyby

### B. Další služby

Objednatel může v průběhu plnění smlouvy požádat poskytovatele o poskytnutí dalších služeb nad rámec výše popsanych, které nepřesáhnou v součtu 62,5 člověkohodin za 24 měsíců a

budou vyúčtovány na základě sjednané ceny za 1 člověkohodinu služeb Specialisty ORACLE poskytovatele. V tomto případě se pak postupuje následujícím způsobem:

- a) Objednatel předá poskytovateli zadání požadavku na další služby.
- b) Poskytovatel nabídne objednateli požadované služby a uvede počet člověkohodin nutných pro jejich splnění a lhůtu dokončení od objednání.
- c) V případě akceptace nabídky objednatel odešle objednávku, jejíž přijetí poskytovatel potvrdí.
- d) Je-li vyžadováno zákonem, bude objednávka uveřejněna objednatelem v registru smluv.
- e) Po ukončení a řádném předání služeb objednatelem vystaví poskytovatel daňový doklad (fakturu) v souladu s podmínkami uvedenými ve smlouvě.