



**SMLOUVA O ZABEZPEČENÍ PODPORY SOFTWARE ORACLE NA ROK 2014**  
č. ev. ČSÚ: 005-2014-S

**I.**  
**Smluvní strany**

**Oracle Czech s.r.o.**

se sídlem V Parku 2308/8, 148 00 Praha 4, Česká republika  
IČO 61498483, DIČ CZ61498483,  
zapsaná v OR Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 30435  
bankovní spojení The Royal Bank of Scotland N.V, č.ú: 104256/5400  
zastoupena: Ing. Josefem Švendou, generálním ředitelem společnosti  
(dále jen "společnost Oracle") na straně jedné

a

**Česká republika- Český statistický úřad**

se sídlem Na padesátém 3268/81, 100 82 Praha 10, Česká republika  
IČO: 00025593  
bankovní spojení: ČNB, č.ú.: 2923001/0710,  
zastoupena: Ing. Leošem Nerglem, vrchním ředitelem sekce ekonomické a správní,  
na základě pověření předsedkyně úřadu ze dne 29. ledna 2014  
(dále jen "Zákazník") na straně druhé

(společnost Oracle a Zákazník společně dále také jen jako „smluvní strany“)

uzavřely dle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,  
tuto

**SMLOUVU O ZABEZPEČENÍ PODPORY SOFTWARE ORACLE NA ROK 2014:**

**II.**  
**Předmět smlouvy**

1. Společnost Oracle se na základě této smlouvy zavazuje Zákazníkovi (i) poskytnout aktualizace a (ii) poskytovat základní technickou podporu programového vybavení Oracle (Software Update License & Support) v časově omezeném období, a to v souladu s výsledkem jednacího řízení bez uveřejnění, které k zadání této veřejné zakázky proběhlo pod interním č. 050/2013 (dále též jako „služby“). Rozsah těchto služeb je specifikován v příloze č. 1, která tvoří nedílnou část této smlouvy.
2. Aktualizace a základní technická podpora programového vybavení Oracle se vztahuje k softwarovým produktům společnosti Oracle, které jsou společně se specifikací ceny uvedeny v příloze č. 2, která tvoří nedílnou část této smlouvy.

### III. Cena

1. Celková cena za poskytnutí aktualizací a poskytování základní technické podpory programového vybavení Oracle (Software Update License & Support) uvedeného v příloze č. 2 tvořící nedílnou část této smlouvy činí:

**19 138 320,51 Kč bez DPH**

(devatenáctmilionůstřicetostřicetřistadvacet korun českých a padesátjedna haléřů)

**23 157 367,82 s 21 % DPH**

(dvacetřímilionůstopadesátšedmtisícřistašedesátšedem korun českých a osmdesát dva haléřů).

2. Cena uvedená v čl. III. odst. 1 této smlouvy je konečná a nelze ji bez dohody stran překročit. DPH bude vyúčtována v sazbě platné podle zákona ke dni vystavení daňového dokladu (faktury).
3. Cena uvedená v čl. III. odst. 1 této smlouvy zahrnuje veškeré náklady společnosti Oracle spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy.

### IV. Platební podmínky

1. Za předmět smlouvy dle čl. II. této smlouvy zaplatí Zákazník na základě daňových dokladů, které společnost Oracle vystaví po podpisu této smlouvy dle následujících ustanovení:
2. Cena aktualizace a základní technické podpory programového vybavení Oracle (Software Update License & Support) bude fakturována čtvrtletně a to vždy zpětně.
3. Zákazník uhradí cenu služeb vyúčtovanou daňovým dokladem - fakturou vždy do 30 (slovy: třiceti) dnů od jejího vystavení převodem na účet společnosti Oracle. Fakturace probíhá v Kč. Společnost Oracle se zavazuje doručit Zákazníkovi daňový doklad - fakturu vždy do 3 (slovy: tři) dnů od jejího vystavení.
4. Daňový doklad - faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a § 435 odst. 1) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. V případě, že daňový doklad neobsahuje stanovené náležitosti, je Zákazník oprávněn tento daňový doklad ve lhůtě splatnosti společnosti Oracle vrátit. V takovém případě počíná běžet nová lhůta splatnosti v délce 30 (slovy: třicet) dnů od vystavení daňového dokladu splňujícího stanovené náležitosti.

### V. Doba plnění

Aktualizace a základní technická podpora programového vybavení Oracle, dle čl. IV. odst. 2 této smlouvy, bude poskytována v období od účinnosti této smlouvy do 30. 12. 2014.

## VI. Smluvní pokuty, úrok z prodlení

1. V případě nedodržení termínu plnění předmětu smlouvy, společnost Oracle uhradí Zákazníkovi na vyžádání smluvní pokutu z prodlení ve výši 0,05% z celkové částky předmětu plnění bez DPH za každý i započatý den prodlení.

Celkovou výši smluvní pokuty, dle této smlouvy, smluvní strany omezují na maximální výši 10% ceny plnění bez DPH.

Povinnost uhradit smluvní pokutu a úroky z prodlení dle této smlouvy je do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů od obdržení výzvy oprávněné strany stranou povinnou.

Předmětem plnění se pro účely smluvní pokuty rozumí možnost Zákazníka využívat služby způsobem plynulé dodávky technických služeb Oracle, které jsou poskytovány prostřednictvím přístupu na on-line portál MetaLink.oracle.com nebo telefonické linky Oracle Support 221 438 199. K prodlení s plněním předmětu smlouvy může dojít pouze v případě nedostupnosti obou kontaktních míst současně, tedy nemožnosti využití uvedené služby.

Prodlení je měřeno dobou odezvy pro příslušnou Úroveň závažnosti (Severity) následovně:

Doby odezvy:

Úroveň závažnosti 1 (Severity 1)	2 hodiny
Úroveň závažnosti 2 (Severity 2)	7 hodin
Úroveň závažnosti 3 (Severity 3)	24 hodin
Úroveň závažnosti 4 (Severity 4)	24 hodin

2. Za porušení povinnosti mlčenlivosti podle článku VII. odst. 3. této smlouvy je Zákazník oprávněn účtovat společnosti Oracle smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení přičemž maximální výše smluvních pokut podle tohoto odstavce je stanovena částkou 1.000.000,-Kč (slovy: jeden milión korun českých).
3. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčen případný nárok Zákazníka na náhradu způsobené škody v plné výši.
4. V případě prodlení Zákazníka s úhradou řádně vyúčtované ceny za poskytnuté služby je společnost Oracle oprávněna účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku a kterým se stanoví minimální výše nákladů spojených s uplatňováním pohledávky, v platném znění.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Jestliže kterákoli ze smluvních stran poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna vyzvat smluvní stranu porušující smlouvu ke splnění jejích závazků v poskytnuté přiměřené lhůtě. Pokud strana porušující smlouvu nezjedná nápravu v poskytnuté přiměřené lhůtě, přičemž za přiměřenou lhůtu se v pochybnostech pokládá lhůta alespoň 5 (slovy: pěti) dnů, je druhá smluvní strana oprávněna od této smlouvy jednostranně odstoupit.

2. Za podstatné porušení smlouvy podle předchozího odstavce se považuje zejména:
  - (i) opakované prodlení společnosti Oracle s plněním závazků podle této smlouvy, byla-li na předchozí prodlení s plněním svých závazků Zákazníkem písemně upozorněna;
  - (ii) prodlení Zákazníka se zaplacením smluvní ceny nebo její části po dobu delší než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů.
3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré materiály, podklady a informace (dále jen jako „důvěrné informace“), které byly předány či zpřístupněny společnosti Oracle Zákazníkem, budou považovány za důvěrné. Společnost Oracle se zavazuje, že důvěrné informace nezpřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka.
4. Společnost Oracle se zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění předmětu veřejné zakázky dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy. Strany se v případě kontaktu s osobními údaji, který bude spadat pod zákon o ochraně osobních údajů, zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.
5. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
6. Odchylná ujednání v této smlouvě mají v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, přednost před zněním podmínek poskytování služeb technické podpory společnosti Oracle, které jako příloha č. 4 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
7. Společnost Oracle tímto ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění přebírá nebezpečí změny okolností po uzavření této smlouvy.
8. Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží 2 (slovy: dva) tyto stejnopisy.
9. Společnost Oracle souhlasí se zveřejněním této smlouvy a všech údajů souvisejících s plněním veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena, a to v souladu s povinnostmi objednatele - Zákazníka podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
10. Společnost Oracle souhlasí se zveřejněním znění této smlouvy a všech údajů souvisejících s jejím plněním v souladu s povinnostmi Zákazníka podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
11. Právní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
12. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že veškeré spory plynoucí z této smlouvy, které se nepodaří vyřešit smírně, budou řešeny soudní cestou s tím, že místně příslušným soudem bude Obvodní soud pro Prahu 10, případně Městský soud v Praze.
13. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.



14. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. V případě, že některé ustanovení této smlouvy bude neplatné nebo neúčinné, zavazují se smluvní strany nahradit takovéto neplatné nebo neúčinné ustanovení platným a účinným ustanovením, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
15. Jednacím jazykem mezi společností Oracle a Zákazníkem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy.
16. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1: Rozsah služeb aktualizace a základní technické podpory programového vybavení Oracle
  - Příloha č. 2: Přehled produktů + cena aktualizace a základní technické podpory programového vybavení Oracle na rok 2014.
  - Příloha č. 3 osvědčení firmy Oracle Nederland BV
  - Příloha č. 4 Podmínky poskytování služeb technické podpory společnosti Oracle
17. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah této smlouvy a že ji uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle.

V Praze dne: 17. 1. 2014

Česká republika – Český statistický úřad  
Ing. Leoš Nergl  
vrchní ředitel sekce ekonomické a správní

V Praze dne: .....

Oracle Czech s.r.o.  
Ing. Josef Švenda  
generální ředitel společnosti

**ORACLE**  
Oracle Czech s.r.o.  
V Parku 2308/8, Praha 4  
DIČ: CZ61498483  
tel. (420) 221438150

## Smlouvy o zabezpečení podpory software Oracle na rok 2014

Rozsah služeb aktualizace a základní technické podpory programového vybavení Oracle

Rozsah služeb

### Služba Software Update License & Support

- Dodávka nových verzí software.
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy.
- Dokumentace k novým verzím software.
- Nepřetržitá elektronická pomoc pro řešení problémů a dotazů Zákazníka, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.
- Přímý elektronický přístup k pracovníkům oddělení Support pro řešení problémů, oznámení závady v produktu, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti produktu a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby. Služby oddělení Support společnosti Oracle řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích Programů za předpokladu, že tyto Programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- Priorita řešení podle pracovního dopadu. Společnost Oracle bude pracovat na řešení požadavků Zákazníka v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Zákazníka.
- Přístup k informacím společnosti Oracle prostřednictvím elektronických systémů. Technické pokyny, návrhy, informace o vývoji produktů, dostupnost produktů, oznámení o ukončení podpory, podrobnosti o známých problémech včetně náhradních řešení.

**Aktuální verze podmínek poskytování technické podpory je k dispozici na adrese <http://www.oracle.com/contracts/>.**

Příloha č.2  
Smlouvy o zabezpečení podpory software Oracle na rok 2014

**Přehled produktů + cena aktualizace a základní technické podpory  
programového vybavení Oracle na rok 2014**

**Přehled produktů + cena aktualizace a základní technické podpory programového vybavení Oracle**

Produkt	Licence typ	Počet uživatelů/ procesorů	Licence	CSI	Cena v CZK bez DPH
<b>Kontrakt č. 3788496</b>					
Management Pack for WebLogic Server	NU+	300	Perpetual	16474475	94 919,01
Oracle Database Enterprise Edition	CPU	11	Perpetual	16474475	870 089,80
WebLogic Suite	CPU	3	Perpetual	16474475	224 807,92
Business Process Management Suite	NU+	20	Perpetual	16474475	76 601,19
Directory Services	NU+	20	Perpetual	16474475	23 313,40
Oracle Database Enterprise Edition	NU+	400	Perpetual	16474475	632 792,74
Real Application Clusters	CPU	5	Perpetual	16474475	191 503,07
WebCenter Suite	NU+	20	Perpetual	16474475	83 262,18
Tuning Pack	CPU	10	Perpetual	16474475	83 262,18
Universal Content Management	CPU	2	Perpetual	16474475	383 006,11
Universal Content Management	NU+	20	Perpetual	16474475	76 601,19
Real Application Clusters	NU+	150	Perpetual	16474475	114 901,85
Advanced Security	NU+	300	Perpetual	16474475	114 901,85
Advanced Security	CPU	4	Perpetual	16474475	76 601,19
Data Integrator Enterprise Edition	CPU	14	Perpetual	16474475	536 208,39
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus	NU+	60	Perpetual	16474475	199 829,18
Business Process Management Suite	CPU	2	Perpetual	16474475	383 006,11
WebCenter Suite	CPU	1	Perpetual	16474475	208 155,48
Label Security	CPU	4	Perpetual	16474475	76 601,19
Label Security	NU+	100	Perpetual	16474475	38 300,63
Diagnostics Pack	NU+	300	Perpetual	16474475	49 957,29
Tuning Pack	NU+	300	Perpetual	16474475	49 957,29
WebLogic Suite	NU+	40	Perpetual	16474475	59 948,75
Directory Services	CPU	1	Perpetual	16474475	58 283,53
Access Manager	EU	2000	Perpetual	16474475	83 262,95
Management Pack for WebLogic Server	CPU	4	Perpetual	16474475	63 279,27
Database Vault	NU+	300	Perpetual	16474475	229 803,67
Diagnostics Pack	CPU	10	Perpetual	16474475	83 262,18
Database Vault	CPU	4	Perpetual	16474475	153 202,41
<b>CELKEM</b>					<b>5 319 622,01</b>

Produkt	Licence typ	Počet uživatelů/ procesorů	Licence	CSI	Cena v CZK bez DPH
<b>Kontrakt č. 2088598</b>					
Partitioning	CPU	8	Perpetual	15297986	230 438,85
Diagnostics Pack	NU+	150	Perpetual	14283804	27 261,75
Tuning Pack	NU+	150	Perpetual	14283804	27 261,75
Change Management Pack	NU+	150	Perpetual	14283804	27 261,75
Partitioning	NU+	150	Perpetual	14283804	163 569,25

Oracle Database Enterprise Edition	NU+	400	Perpetual	14283804	1 090 525,37
Oracle Database Enterprise Edition	CPU	4	Perpetual	14283804	727 026,37
OLAP	NU+	150	Perpetual	14283804	289 903,26
Internet Application Server Enterprise Edition	NU+	860	Perpetual	14283804	781 496,77
Internet Application Server Enterprise Edition	NU+	480	Perpetual	14283804	436 184,24
Internet Application Server Enterprise Edition	NU+	336	Perpetual	14283804	305 328,60
Real Application Clusters	NU+	150	Perpetual	14283804	163 569,25
Oracle Database Enterprise Edition	NU+	280	Perpetual	14283804	763 367,15
Oracle Database Enterprise Edition	NU+	142	Perpetual	14283804	387 136,04
Oracle Database Enterprise Edition	NU+	768	Perpetual	14283804	2 093 808,71
Discoverer Desktop Edition	NU+	180	Perpetual	14283804	650 230,34
Oracle Database Enterprise Edition	CPU	4	Perpetual	14283804	642 270,66
Internet Developer Suite	NU+	4	Perpetual	14283804	72 611,22
Internet Application Server Standard Edition	CPU	4	Perpetual	14630935	129 538,26
Internet Application Server Enterprise Edition	CPU	1	Perpetual	15461244	45 435,99
Internet Application Server Standard Edition One	CPU	4	Perpetual	15461244	66 760,42
Internet Application Server Standard Edition	CPU	4	Perpetual	15461244	133 654,53
Advanced Security	NU+	25	Perpetual	15461244	16 706,89
Database Vault	NU+	25	Perpetual	15461244	33 413,65
Tuning Pack	NU+	350	Perpetual	16189287	62 971,40
Oracle Database Enterprise Edition	NU+	35	Perpetual	16189287	85 460,95
Diagnostics Pack	NU+	350	Perpetual	16189287	62 971,40
Partitioning	NU+	200	Perpetual	16189287	118 232,02
<b>CELKEM</b>					<b>9 634 396,86</b>

Produkt	Licence typ	Počet uživatelů/ procesorů	Licence	CSI	Cena v CZK bez DPH
<b>Kontrakt č. 2088598 – CSI 17909040</b>					
<b>Kontrakt č. 5699230 – CSI 18793624</b>					
Oracle Database Enterprise Edition	CPU	24	Perpetual	17909040	1 886 841,50
Oracle Active Data Guard	CPU	16	Perpetual	17909040	264 819,85
Diagnostics Pack	CPU	24	Perpetual	17909040	198 614,89
Real Application Clusters	CPU	16	Perpetual	17909040	609 085,66
WebLogic Server Enterprise Edition	CPU	15	Perpetual	17909040	1 137 897,80
WebLogic Server Enterprise Edition	CPU	1	Perpetual	18793624	87 041,94
<b>CELKEM</b>					<b>4 184 301,64</b>

<b>Cena celkem</b>					<b>Kč bez DPH</b>
					<b>19 138 320,51</b>



ORACLE

Oracle EMEA Holdings Eastpoint Business Park  
Eastwall Road  
Dublin 3  
Ireland

Tel: +353 1 8031000

22<sup>nd</sup> November 2012

TO WHOM IT MAY CONCERN

This is to certify that Oracle Czech s.r.o. located at V Parku 2308/8, Praha 4, 148 00 Czech Republic, is an indirectly owned subsidiary of Oracle Corporation.

Oracle Czech s.r.o. is the only Oracle subsidiary located in the Czech Republic which distributes full portfolio of Oracle Software licenses for Oracle's products in the territory of the Czech Republic.

Oracle Czech s.r.o. is the only company in the Czech Republic authorized to provide Oracle Technical Support services for full portfolio of products owned or distributed by Oracle in the Czech Republic.

On behalf of Oracle EMEA Holdings



David Hudson  
Director

Oracle EMEA Holdings

Directors: Val Maher, Maria Smith, Enrico Soldatini (Italy), Clay Reeves (United States), David Hudson (United Kingdom)  
Registered in Ireland No. 399750. Registered Office: East Point Business Park, Eastwall Road, Dublin 3.



## **Podmínky poskytování služeb Technické podpory společnosti Oracle** (aktuální podmínky jsou na <http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html>)

Tento dokument závazně upravuje podmínky, za kterých společnost Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“) poskytuje svým Zákazníkům, uživatelům softwarových produktů Oracle (dále jen „Programy“), služby definované dokumentem „Rozsah služeb Technické podpory“, který tvoří nedílnou součást těchto podmínek.

### **SLUŽBY**

Služby Technické podpory poskytuje společnost Oracle prostřednictvím oddělení Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“), a to v rozsahu a po úhradě příslušných poplatků Zákazníkem, jak je stanoveno v této smlouvě. Programy podporované službami oddělení Support a smluvená úroveň poskytovaných služeb Technické podpory jsou specifikovány touto smlouvou. Okamžikem podpisu smlouvy a uhrazením příslušných poplatků stanovených smlouvou vzniká Zákazníku nárok na poskytování služeb Technické podpory tak, jak je uvedeno v těchto podmínkách.

### **AKTUALIZACE**

Aktualizace poskytované společností Oracle, zahrnuje-li tyto příslušná úroveň služeb Technické podpory, obsahuje navazující verze Programů, které společnost Oracle obvykle poskytuje společně s licencí k užití Programu, v rámci služeb Technické podpory a to bez nároku na zvláštní platby. Aktualizace nezahrnují ty verze, předkupní práva či budoucí produkty, ke kterým společnost Oracle v souladu s obchodní politikou poskytuje licence samostatně.

Pro jakoukoli aktualizaci společnost Oracle dodá na Zákazníkem uvedenou adresu jednu kopii aktualizace pro každý operační systém. Dodávka může být uskutečněna i prostřednictvím zařízení umožňujícího dálkový přenos dat resp. vzdálený přístup (e-mail, Internet). Zákazník zodpovídá za zkopírování a instalaci aktualizace do příslušných systémů, pro které jsou Programy licencovány.

Jakékoli aktualizace (update či upgrade), servisní verze, opravné kódy, dokumentace nebo jiný typ programů dodávané společností Oracle v rámci plnění služeb oddělení Support podléhají podmínkám příslušné licenční smlouvy pro užití Programů.

### **UKONČENÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY**

Společnost Oracle může ukončit poskytování služeb technické podpory Programů nebo jakýchkoli verzí uvedených v tomto dokumentu, pokud to oznámí Zákazníkovi šest (6) měsíců předem.

Zákazník má po zbývajícím období nárok na poskytování služeb Technické podpory pro Programy či předchozí verze, jejichž podpora byla ukončena, pouze v rozumné míře. Jestliže služby Technické podpory zahrnují telefonickou podporu oddělením Support, je tato podpora omezena na zodpovídání dotazů a informování Zákazníka o možnostech migrace.

### **ZÁRUKA A PŘEVZETÍ ZÁVAZKU ZE ZÁRUKY**

Společnost Oracle zaručuje, že služby Technické podpory poskytované oddělením Support budou v souladu s obecně přijímanými principy a standardy týkajícími se kvality služeb. Tato záruka platí 90 dnů od poskytnutí služby Technické podpory oddělením Support. Tato záruka je výhradní a nahrazuje všechny ostatní záruky, výslovné či předpokládané, včetně předpokládaných záruk prodejnosti a způsobilosti pro užití k obvyklému účelu.

Při jakémkoli nedodržení výše uvedeného závazku je výhradním opravným prostředkem Zákazníka a tomu

korespondující jednoznačnou povinností společnosti Oracle poskytnutí nové bezvadné služby Technické podpory. Jestliže společnost Oracle není schopna poskytnout službu Technické podpory na smluvené úrovni, má Zákazník nárok na náhradu poplatků, které zaplatil společnosti Oracle za služby Technické podpory neodpovídající smluvené úrovni služeb.

### **OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI**

Společnost Oracle nenesie odpovědnost za jakékoli nepřímé, náhodné, zvláštní či následné škody nebo škody následkem ztráty zisku, příjmu, dat či použití dat způsobené chybnou obsluhou, neodborným zacházením, či užíváním v rozporu s doporučením společnosti Oracle, neoprávněným zákrokem, mechanickým poškozením nebo živelnou pohromou, pokud tato skutečnost nevznikla vinou společnosti Oracle. Odpovědnost společnosti Oracle se ve smyslu § 386 a contr. obch. zákoníku omezuje maximální celkovou výší náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodních událostí částkou v žádném případě nepřevyšující výši plnění inkasovaného od Zákazníka za poskytnutí služeb Technické podpory, v souvislosti se kterými byly škody způsobeny.

### **VÝPOVĚĚ SMLOUVY**

Zákazník může vypovědět poskytování služeb Technické podpory s výpovědní lhůtou 30 dní ode dne doručení výpovědi pouze jestliže společnost Oracle ukončí poskytování služeb Technické podpory všem uživatelům Programů, nebo pokud se podstatně změní (zhorší) náplň služeb Technické podpory poskytované resp. nabízené všem uživatelům Programů. V takovém případě má Zákazník právo na vrácení poměrné části poplatků zaplacených za služby Technické podpory za nevyužitě období.

Společnost Oracle může vypovědět poskytování služeb Technické podpory, jestliže Zákazník poruší smluvní povinnost. Výpovědní lhůta činí 30 dní ode dne doručení výpovědi.

### **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Společnost Oracle má právo dle vlastního rozhodnutí změnit rozsah či náplň poskytovaných služeb Technické podpory definovaných dokumentem tzv. Oracle's Technical support policies. Oracle není oprávněn podstatně snížit úroveň Služeb poskytovaných pro Programy po dobu účinnosti Smlouvy o servisních službách. Taková případná změna je účinná okamžikem jejího oznámení s tím, že za oznámení se považuje též zveřejnění změny na internetové adrese <http://www.oracle.com/support/>.

V případě jakéhokoliv rozporu mezi zněním tohoto dokumentu a zněním licenční smlouvy k užití Programu podporovaného v rámci služeb Technické podpory, platí za rozhodné znění příslušné licenční smlouvy.

**OPALINA**  
Opal, Canada, s.r.o.  
V Praze, Čechy, Praha 4  
Dřic: CZ674968436  
tel. (420) 221498150