**Příloha č.1**

**Popis Služby technické podpory oddělení Support**

V tomto dokumentu jsou uvedeny informace o službě Software Update License & Support poskytované oddělením Oracle Support Services (dále jen „oddělení Support“) společnosti Oracle Czech, s. r. o. (dále jen „společnost Oracle“).

V objednávkovém dokumentu jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory oddělení Support.

## *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 Odběratele, 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.

1. 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.
2. Priorita řešení podle pracovního dopadu. Společnost Oracle bude pracovat na řešení požadavků Odběratele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Odběratele.

* 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.

***Definice závažnosti***

Servisní požadavky pro všechny podporované programy společnosti Oracle můžete podat buď on-line prostřednictvím webových systémů podpory zákazníků společnosti Oracle nebo telefonicky. Úroveň závažnosti Servisního požadavku určíte společně se společností Oracle podle následujících definic stupňů závažnosti:

**Závažnost 1**

Produkční použití programů je zastaveno, nebo je natolik závažně ovlivněno, že nelze pokračovat v práci. Došlo ke kompletní ztrátě služeb. Provoz je kriticky důležitý pro společnost a danou situaci lze charakterizovat jako nouzovou. Servisní požadavek závažnosti 1 (Severity 1) má jeden nebo více z následujících znaků:

* Narušení dat
* Základní dokumentovaná funkce není dostupná
* Systém zamrzne na dlouhou dobu a výsledkem je nepřijatelné nebo neomezené zpoždění zdrojů nebo odpovědi
* Systém se hroutí a po pokusech o restart se hroutí znovu

**Závažnost 2**

Došlo k vážné ztrátě služeb. Důležité funkce jsou nedostupné, neexistuje ani provizorní náhrada; provoz však může v omezené formě pokračovat.

**Závažnost 3**

Došlo k nepodstatné ztrátě služeb. Důsledkem je nepohodlí, které může k obnovení funkce vyžadovat použití náhradního řešení.

**Závažnost 4**

Požadujete informace, rozšíření nebo vyjasnění dokumentace vztahující se k softwaru, ale provoz softwaru není nijak ovlivněn. Nedošlo k žádné ztrátě služeb. Výsledek nijak nepříznivě neovlivňuje provoz systému.

**Aktuální verze podmínek poskytování Technické podpory je k dispozici na adrese** [**http://www.oracle.com/support/**](http://www.oracle.com/support/) **nebo na adrese** [**http://www.oracle.com/contracts/**](http://www.oracle.com/contracts/)**.**

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produkt** | **Počet uživatelů/ procesorů** | **Typ Licence** | **CSI** | **Cena v CZK bez DPH Support + RF** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 22 | FULL USE | 83147075 | **3 680 245,14** |
| Oracle Database Standard Edition - Named User Perpetual | 3300 | FULL USE | 83147075 | **930 105,00** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 8 | FULL USE | 83147075 | **236 262,96** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 2 | FULL USE | 83146980 | **118 131,54** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 40 | FULL USE | 83146980 | **3 986 934,00** |
| Oracle Database Standard Edition - Named User Perpetual | 600 | FULL USE | 83146980 | **132 894,00** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 31 | FULL USE | 83146980 | **4 225 468,02** |
| Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 2 | FULL USE | 83146405 | **113 587,74** |
| Oracle Internet Application Server Enterprise Edition - Processor Perpetual | 6 | FULL USE | 83146412 | **340 763,22** |
| Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 12 | FULL USE | 83146412 | **340 763,40** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 1 | FULL USE | 14507140 | **254 673,87** |
| Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual | 4 | FULL USE | 13605845 | **315 893,28** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 1 | FULL USE | 14650792 | **138 856,98** |
| Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 18 | FULL USE | 15212289 | **482 455,98** |
| Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | FULL USE | 15212289 | **53 606,22** |
| Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16 | FULL USE | 15195001 | **1 862 775,84** |
| Oracle Partitioning - Processor Perpetual | 16 | FULL USE | 15195001 | **465 694,56** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 4 | FULL USE | 17910785 | **302 211,24** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | FULL USE | 14135933 | **184 273,92** |
| Oracle Database Standard Edition One - Processor Perpetual | 7 | FULL USE | 14176713 | **214 771,83** |
| Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus - Named User Plus Perpetual | 87 | FULL USE | 15906800 | **503 307,18** |
| Oracle WebLogic Server Standard Edition - Processor Perpetual | 183 | FULL USE | 16130746 | **2 307 035,25** |
| Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetual | 16 | FULL USE | 16471967 | **1 053 140,64** |
| Oracle Internet Application Server Standard Edition - Processor Perpetual | 27 | FULL USE | 19789434 | **892 227,15** |
| Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual | 40 | FULL USE | 19789434 | **574 704,00** |
| Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual | 40 | FULL USE | 19789434 | **862 056,00** |
| **SUPPORT + RF CELKEM BEZ DPH V CZK** | | | | **24 572 838,96** |
| **21% DPH** | | | | **5 160 296,18** |
| **SUPPORT + RF CELKEM S 21% DPH V CZK** | | | | **29 733 135,14** |

**Příloha č. 2**

**Specifikace produktů a cena technické podpory**

**Oracle kontrakt č. 126831**

**Období 1.1.2017 – 31.12.2017**

**Příloha č. 3**

**Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle**

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 pod-pory“, 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 zbývající 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 nenese 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 § 2894 občanského 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.

### **VÝPOVĚĎ 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 nevyužité 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 Smouovy 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/> nebo na adrese <http://www.oracle.com/contracts/>.

V případě jakéhokoli 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.