Smlouva o servisních službách

č. PPR-24409-11/ČJ-2012-990656

Poskytování technické podpory

I. Smluvní strany

Oracle Czech, s.r.o.
sídlo: Praha 4, V Parku 2308/8, PSČ 148 00
IČ: 61498483, DIČ: CZ61498483,
bankovní spojení The Royal Bank of Scotland N.V., č.ú.: 104256/5400
jednající JUDr. Jiřím Matznerem, Ph. D, jednatelem společnosti,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 30435
(dále jen "společnost Oracle")

a

Česká republika - Ministerstvo vnitra
sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČ: 00007064, DIČ: CZ00007064
zastoupena Ing. Stanislavem Loskotem, zástupcem ředitele Správy logistického zabezpečení Policejního prezidia ČR
(dále jen "Zákazník")

Smluvní strany uzavírají ve smyslu ust. §§ 261 odst. 2 a 269 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších podpisů (dále jen „Obchodní zákoník") tuto smlouvu o servisních službách.

II. Předmět smlouvy

Společnost Oracle touto smlouvou Zákazníkovi poskytuje technickou podporu Software Update License & Support v časově omezeném období. Rozsah těchto služeb je specifikován v příloze č. 1, která tvoří nedílnou část této smlouvy.
Technická podpora se vztahuje k softwarovým produktům společnosti Oracle, které jsou společně se specifikací ceny uvedeny v příloze č. 2, které tvoří nedílnou část této smlouvy.
Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle jsou specifikovány v příloze č. 3, která tvoří nedílnou část této smlouvy.
Aktuální verze podmínek poskytování Technické podpory je k dispozici na adrese http://www.oracle.com/support/.

III. Cena

Cena za poskytnutí Technické podpory (Software Update License & Support), která je specifikovaná v čl. II této smlouvy činí

bez DPH – 2 674 914,53 CZK
(slovy dvamilionyšestsetsedmdesátčtyřitisícdevětsetčtrnáctkorun a padesáttři haléřů)

DPH 21% - 561 732,05
(slovy pětsetšedesátjednatisícsedmsettřicetdvakorun a pět haléřů)

s 21% DPH – 3 236 646,58 CZK
(slovy třimilionydvěstětřicetšesttisícšestsetčtyřicetšestkorun a padesátosm haléřů)

Cena obsahuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy a po podpisu smlouvy se může zvýšit pouze v případě, že v průběhu realizace dojde ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH.

IV. Platební podmínky

Cena za poskytování technické podpory v období dle článku V. této smlouvy bude uhrazena na základě daňových dokladů – faktur, čtyřmi splátkami na konci příslušného období. Faktury budou vystaveny v českých korunách dle tohoto rozpisu a to ve dvou výtiscích:

1. období	1.1.2013 – 31.3.2013	668 728,64 CZK bez DPH
2. období	1.4.2013 – 30.6.2013	668 728,64 CZK bez DPH
3. období	1.7.2013 – 30.9.2013	668 728,64 CZK bez DPH
4. období	1.10.2013 – 31.12.203	668 728,61 CZK bez DPH

Služby poskytnuté společností Oracle v období od 1. ledna 2013 do data podpisu této smlouvy budou zaplaceny ve faktuře za 1. období.

Faktura za čtvrté čtvrtletí musí být Objednateli doručena **nejpozději do 6. prosince 2013.**

Zákazník uhradí fakturu do 30 dnů od jejího vystavení převodem na účet společnosti Oracle. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem připsání příslušné finanční částky ve prospěch bankovního účtu společnosti Oracle. V případě, že zákazník fakturu fyzicky neobdrží do 10 dnů od vystavení, není povinen hradit případné úroky z prodlení ani jiné poplatky s tím spojené

Daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené v ust. § 28 zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení "faktura", bankovní spojení poskytovatele a příjemce faktury: Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, OSM OMTZ, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5.

Zákazník je oprávněn do lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení společnosti Oracle fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené smlouvou nebo fakturu, která obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení. Společnost Oracle je v případě vrácení faktury povinna do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti a nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury zákazníkovi.

V. Doba plnění

Technická podpora bude poskytována v období od 1.1.2013 do 31.12.2013.

VI. Odpovědnost za vady

Uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku, není-li v této smlouvě dohodnuto jinak.

Společnost Oracle se zavazuje poskytovat podporu s odbornou péčí a takovým způsobem, aby všechny softwarové produkty společnosti Oracle bylo možné použít pro účely obvyklé.

VII. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

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 za každý i započatý den prodlení.

V případě prodlení zákazníka s plněním peněžitého závazku uhradí zákazník společnosti Oracle na vyžádání zákonný úrok z prodlení z fakturované částky za každý i započatý den prodlení.

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

Povinnost uhradit smluvní pokutu a úroky z prodlení je do 30 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

Úrovně závažnosti jsou definovány příloze č. 1 této Smlouvy.

VIII. Odstoupení od Smlouvy

Podmínky výpovědi smlouvy se řídí platnými podmínkami společnosti Oracle pro poskytování Technické podpory. Zákazník je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v souladu s § 344 a následujících Obchodního zákoníku. Zákazník je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě, že vůči majetku dodavatele probíhá insolvenční řízení, nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen pro nedostatečnost majetku, nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních předpisů.

IX. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel se zavazuje předložit objednavateli veškeré dokumenty v souladu s ust. § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZVZ). Nepředložením těchto dokumentů poskytovatel bere na vědomí, že by se v souladu s ust. § 120a ZVZ dopustil správního deliktu se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

Společnost Oracle i zákazník se zavazují poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu smlouvy.

Společnost Oracle bude při plnění předmětu smlouvy postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy zákazníka a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob.

Společnost Oracle souhlasí, že poté co bude uzavřena smlouva, zveřejní Zákazník na webových stránkách www.softender.cz zprávu z jednání s uchazečem a smlouvu včetně příloh, jejíž součástí budou i identifikační údaje poskytovatele a informace o nabídkové ceně.

Smlouva nabývá platnosti dnem podepsání oběma smluvními stranami. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva nabývá účinnosti 1.1.2013.

Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí podle příslušných právních předpisů.

Spory smluvních stran vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.

Jakékoliv změny či doplnění smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke smlouvě schválených oběma smluvními stranami, vyjma podmínek poskytování služeb technické podpory, které je Oracle oprávněn měnit jednostranně.

Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž zákazník obdrží 3 vyhotovení a společnost Oracle 1 vyhotovení. Smlouva může být měněna jen písemným dodatkem podepsaným oběma smluvními stranami a v souladu s obchodním zákoníkem.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz toho připojují své podpisy

Seznam příloh: č. 1: Popis Služby technické podpory oddělení Support
č. 2: Specifikace produktů a cena technické podpory
č. 3: Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

V Praze dne:...15.2.2013.....

Za zákazníka

.....

Ing. Stanislav Loskot v.r.
Česká republika – Ministerstvo vnitra
zástupce ředitele Správy logistického zabezpečení PP ČR

V Praze dne:...18.2.2013.....

Za společnost Oracle

.....

JUDr. Jiří Matzner, Ph. D v.r.
jednatel společnosti

příloha č.1

SLUŽBA 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.
- 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 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/contracts/.

Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

příloha č. 3

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 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 § 386 á 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.

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 Smouvy 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 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.