Číslo smlouvy objednatele: /2017/IT

 Identifikátor veřejné zakázky: /2017

 Číslo smlouvy poskytovatele:

# Smlouva o poskytování služeb technické podpory

(dále jen „smlouva“)

**Smluvní strany**

**Statutární město Ostrava** **poskytovatel**

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

zastoupené náměstkyní primátora

Mgr. Kateřinou Šebestovou

IČO: 00845451 IČO:

DIČ: CZ00845451 (plátce DPH) DIČ:

Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s., Peněžní ústav:

 okresní pobočka Ostrava

Číslo účtu: 19-1649297309/0800 Číslo účtu:

dále jen **objednatel**  dále jen **poskytovatel** (doplní uchazeč)

**Obsah smlouvy**

## Úvodní ustanovení

* + 1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“).
		2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této dni a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů uvedených oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
		3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
		4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění zákona č. 298/2016 Sb. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.
		5. Účelem uzavření smlouvy je poskytnutí technické podpory k produktům Oracle (dále také „Programy“), specifikovaných v příloze č. 2 smlouvy.
		6. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
		7. Poskytovatel dále objednateli garantuje, že veškeré Programy dodané poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy jsou, v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli bezúplatně nevýhradní oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) tj. užívat veškeré Programy dodané jako součást předmětu této smlouvy pro stanovený účel, a to v časově neomezeném rozsahu. Objednatel není oprávněn provádět jakékoli změny autorského díla a není oprávněn licenci postoupit ani udělit třetí osobě podlicenci. Objednatel není povinen licenci využít.
		8. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

## Předmět smlouvy

* + 1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby technické podpory **Software Update License & Support** na Programy instalované u objednatele a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných. Rozsah těchto služeb je specifikován v příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
		2. Technická podpora se vztahuje k  Programům, které jsou společně se specifikací ceny uvedeny v příloze č. 2, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
		3. Podmínky poskytování služeb technické podpory 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/contracts/> nebo <http://www.oracle.com/support>.

## Místo plnění

* + 1. Místem plnění předmětu smlouvy je Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava a dále budova společnosti OVANET a.s., Hájkova 1100/13, 70200 Ostrava-Přívoz.

## Odměna za poskytované služby

* + 1. Odměna za poskytované služby bez DPH za předmět plnění dle čl. II smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí **(doplní uchazeč) Kč bez DPH**.
		2. Odměna za poskytované služby bez DPH je dohodnuta jako nejvýše přípustná, platí po celou dobu účinnosti této smlouvy a je splatná ve čtyřech rovnoměrných splátkách dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.
		3. Součástí sjednané odměny bez DPH jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
		4. K dohodnuté odměně bez DPH bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
		5. Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je prodávající od okamžiku nabytí účinnosti změněné sazby DPH povinen účtovat kupujícímu k ceně bez DPH daň z přidané hodnoty dle platné sazby. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

## Doba plnění

* + 1. Služby technické podpory budou poskytovány v období od 11. 12. 2017 do 10. 12. 2018.

## Platební podmínky

* + 1. Zálohy nejsou sjednány.
		2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
		3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
1. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
2. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
3. obchodní firmu, sídlo, IČ a DIČ poskytovatele,
4. název, sídlo, IČ a DIČ objednatele, označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
5. číslo a datum vystavení faktury,
6. dobu splatnosti faktury,
7. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
8. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
	* 1. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.) si smluvní strany sjednávají 10 denní dobu splatnosti.
		2. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
		3. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn Pokyn Generálního finančního ředitelství k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, v aktuálním znění.
		4. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn hradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet příslušného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení ceny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu.
		5. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
		6. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
		7. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele.
		8. Smluvní strany se dohodly, že faktury za plnění předmětu smlouvy budou vystaveny dle dohodnutého platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 smlouvy.

## Odpovědnost za vady

* + 1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této smlouvě dohodnuto jinak.
		2. Poskytovatel je povinen a zavazuje se, provést předmět smlouvy a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
		3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat podporu s odbornou péčí a takovým způsobem, aby Programy bylo možné použít pro účely obvyklé.

## Sankční ujednání

* + 1. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 1, odpovídajících jednotlivým službám zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
		2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
		3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
		4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
		5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
		6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
		7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

## Závěrečná ujednání

* + 1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. \_\_\_\_\_/RM1418/\_\_\_ ze dne \_\_. \_\_. 2017, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
		2. **Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv**.
		3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 10. 12. 2018.
		4. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
		5. Smluvní strany se dále dohodly  ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
		6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
		7. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků (s výjimkou ujednání čl. IV. odst. 5 této smlouvy), které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
		8. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah rovněž písemnou výpovědí v souladu s „Podmínkami poskytování služeb technické podpory Oracle“ uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.
		9. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
		10. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
		11. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
		12. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
		13. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
		14. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
		15. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
		16. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel dvě vyhotovení.
		17. Smluvní strany souhlasí, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
* příloha č. 1 – Rozsah služeb technické podpory
* příloha č. 2 – Přehled produktů a cena technické podpory, platební kalendář
* příloha č. 3 – Podmínky poskytování služeb Technické podpory Oracle

**Za objednatele Za poskytovatele**

Datum: Datum:

Místo: Místo:

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová jméno**

náměstek primátora funkce (doplní uchazeč)

 Příloha č. 1 ke smlouvě č.: /2017/IT/LPO

**Rozsah služeb technické podpory**

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 příloze č. 2 jsou jmenovitě uvedeny softwarové produkty společnosti Oracle (dále též jen „Programy“), pro které jsou poskytovány služby technické podpory oddělení Support.

* + 1. ***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 objednatele, 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 objednatele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost objednatele.
* 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 služeb technické podpory je k dispozici na adrese**

<http://www.oracle.com/contracts/> nebo <http://www.oracle.com/support>.

 Příloha č. 2 ke smlouvě č.: /2017/IT/LPO

**Přehled produktů a cena technické podpory**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produkt/Licence typ** | **Počet uživatelů/ procesorů** | **CSI** | **Software Update License & Support****(cena v Kč bez DPH – doplní uchazeč)** | **Podpora** |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | 13605423 |  | 11.12.2017 - 10.12.2018 |
| Oracle Standard Edition One - Processor Perpetual | 2 | 14281357 |  |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | 13462284 |  |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | 3630406 |  |
| Oracle Database Standard Edition - Named User Perpetual | 5 | 14815402 |  |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | 14643646 |  |
| Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual | 2 | 18788030 |  |
| **Cena celkem bez DPH (doplní uchazeč)** |  |
| **DPH (doplní uchazeč)** |  |
| **Cena celkem s DPH (doplní uchazeč)** |  |

**Platební kalendář**

|  |  |
| --- | --- |
| **Termín fakturace** | **Cena v Kč bez DPH****(doplní uchazeč)** |
|  24. 1. 2018 |  |
|  24. 4. 2018 |  |
|  24. 7. 2018 |  |
|  24. 10. 2018 |  |
| **Celkem** |  |

**(doplní uchazeč)**

 Příloha č. 3 ke smlouvě č.: \_\_\_\_/2017/IT

**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 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 § 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 smlouvy o poskytování služeb technické podpory. 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.