



Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů

č. smlouvy společnosti ARCDATA: 144/2018

č. smlouvy Uživatele:

I. Smluvní strany

ARCDATA PRAHA, s.r.o.



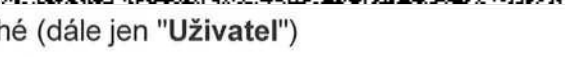
se sídlem: Hyberská 24/1009, 110 00 Praha 1
jednající: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem
IČ: 14889749
DIČ: CZ14889749
bankovní spojení: 
účet č.: 
zápis do obch. rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 668

jako poskytovatel ze strany jedné (dále jen "společnost ARCDATA")

a

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Kraje Vysočina

se sídlem: Ke Skalce 4960/32, 586 04 Jihlava
jednající: plk. Ing. Jiřím Němcem, ředitelem Hasičského
záchranného sboru Kraje Vysočina
IČ: 70885184
DIČ: CZ70885184 – identifikovaná osoba

e-mail: 
bankovní spojení: 
účet č.: 

jako uživatel ze strany druhé (dále jen "Uživatel")

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tuto

smlouvu o poskytování systémové podpory.

II. Definice

- Níže uvedené pojmy budou při výkladu této smlouvy interpretovány následovně:
 - Pojem „Systémová podpora“ nebo „Maintenance“ a/nebo „Údržba“ znamená služby poskytované společností ARCDATA Uživateli při užívání Produktů.
 - Pojem „Technické podmínky“ znamená dokument „Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance) při užití softwarových produktů a Služeb Online Services“ specifikující rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory, který jako příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
 - Pojem „Softwarový produkt“ znamená standardní aplikační softwarové programy distribuované a licencované jejich výrobcí, při jejichž užití Uživatelem poskytuje společnost ARCDATA Uživateli služby Systémové podpory s tím, že Softwarové produkty jsou specifikovány v dokumentu Specifikace Produktů, který jako příloha č. 1 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
 - Pojem „Služby Online Services“ znamená jakýkoli internetový geoprostorový systém, včetně aplikací a souvisejících rozhraní API, dle definice uvedené v Licenční smlouvě.



- 1.5 Pojem „*Produkt*“ znamená Softwarový produkt a Služby Online Services.
- 1.6 Pojem „*Technická podpora*“ znamená telefonické a/nebo písemné poradenství společnosti ARCDATA týkající se Dokumentované funkcionality Produktů včetně telefonického a/nebo písemného poradenství společnosti ARCDATA v případě chybné funkčnosti Dokumentované funkcionality Produktů; rozsah služeb Technické podpory při užití Produktů je stanoven Technickými podmínkami.
- 1.7 Pojem „*Dokumentovaná funkcionality*“ znamená aplikace, funkce a nástroje popsané návodem nemodifikovaných Softwarových produktů a Služeb Online Services vydaných výrobcem. Za dokumentovanou funkcionality se nepovažují vzorové aplikace pro demonstrační účely.
- 1.8 Pojem „*Související materiály*“ znamená veškeré informace v písemné, grafické nebo digitální formě vztahující se k užívání nebo provozu Produktů včetně, nikoli však pouze, licenčních smluv, poznámek k jednotlivým verzím, uživatelské dokumentace, příruček, instalačních pokynů, školící dokumentace, technických informací a instrukcí, dat, souborů dat, důvěrných uživatelských aktivačních nebo registračních kódů, klíčových softwarových kódů nebo hardwarových klíčů dodávaných výrobcem Produktů.
- 1.9 Pojem „*Licenční smlouva*“ znamená licenční smlouvu uzavřenou mezi Uživatelem a příslušným výrobcem Produktu, na základě které je Uživatel oprávněn k užití Produktu.

III. Prohlášení společnosti ARCDATA

Společnost ARCDATA prohlašuje, že na základě smlouvy uzavřené s výrobcem Produktů je výhradním autorizovaným poskytovatelem služeb Systémové podpory a Souvisejících materiálů pro území České republiky a z tohoto titulu je oprávněna předvádět, propagovat, uvádět na trh, distribuovat, instalovat, poskytovat Systémovou a Technickou podporu a návody pro užití Produktů a Souvisejících materiálů koncovými uživateli.

IV. Předmět smlouvy

Ke splnění předmětu této smlouvy se společnost ARCDATA za součinnosti výrobce Produktu zavazuje průběžně poskytovat Uživateli služby Systémové podpory a v rámci těchto služeb i služby Technické podpory Produktů oprávněně provozovaných Uživatelem tj. užívaných a provozovaných Uživatelem na základě Licenční smlouvy.


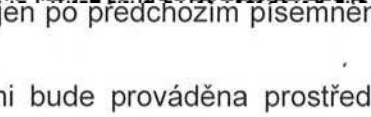
V. Cenová ujednání

1. Ceny za poskytování Systémové podpory Produktů jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty s tím, že tato bude společností ARCDATA účtována nad rámec stanovených cen v souladu s obecně závaznými právními předpisy.

Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná vždy jednorázově v plné výši na příslušné období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA. Společnost ARCDATA vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory po podpisu dodacího listu Uživatelem. Podpisem dodacího listu Uživatelem se považuje poskytování Systémové podpory za zahájené. Uživatelem signovaný dodací list se Uživatel zavazuje doručit společnosti ARCDATA písemně (postačí v elektronické podobě) bez zbytečného odkladu, nejdéle však ve lhůtě do 3 dnů ode dne jeho odeslání společností ARCDATA Uživateli. Pokud Uživatel v uvedené lhůtě signovaný dodací list společností ARCDATA nedoručí a/nebo v téže lhůtě nedoručí písemné prohlášení obsahující rozumné důvody pro nepodepsání dodacího listu, považuje se marným uplynutím lhůty stanovené předchozí větou Systémová podpora za zahájenou a Uživatelem převzatou. Současně v takovém případě nemusí být pro fakturaci ceny za poskytování Systémové podpory Produktů splněna podmínka podepsání dodacího listu Uživatelem.

2. Je-li Systémová podpora Uživatelem objednána pro Softwarový produkt poté, co poskytování služeb Systémové podpory již bylo v minulosti ukončeno, bude cena Systémové podpory pro nové období poskytování služeb Systémové podpory navýšena o cenu Systémové podpory za dobu od skončení posledního období poskytování Systémové podpory do dne zahájení poskytování Systémové podpory. Cena bude stanovena dle ceníku společnosti ARCDATA.
3. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná na základě její fakturace společností ARCDATA a pro splatnost faktury sjednávají strany lhůtu 14 dní od jejího doručení Uživateli.
4. Společnost ARCDATA je povinna vystavit daňový doklad se všemi náležitostmi podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle ustanovení § 435 občanského zákoníku, ve znění předpisů pozdějších. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat evidenční číslo smlouvy. Za poskytnutí Systémové podpory se pro účely DPH považuje datum zahájení poskytování Systémové podpory (datum podpisu dodacího listu Uživatelem nebo den marného uplynutí lhůty 3 dnů ode dne odeslání dodacího listu společností ARCDATA Uživateli).
5. V případě, že společnost ARCDATA poskytne Uživateli služby Systémové podpory nad rámec rozsahu stanoveného touto smlouvou, bude cena za poskytnutí takových služeb kalkulována na bázi hodinové sazby ve výši stanovené ceníkem společnosti ARCDATA aktuálně platným k datu poskytnutí takové služby. Tento postup se uplatní pouze v případě, že Uživatel si u společnosti ARCDATA objedná poskytnutí takových služeb.
6. V případě nedodržení termínu ze strany společnosti ARCDATA, tj. v případě prodlení společnosti ARCDATA s poskytováním Systémové podpory Produktů, je společnost ARCDATA povinna uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny Systémové podpory Produktů za každý, byť i započatý kalendářní den prodlení.
7. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou ceny za poskytnutí Systémové podpory Produktů v částce nebo čase sjednávají strany úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Vedle toho je společnost ARCDATA oprávněna pozastavit poskytování Systémové podpory Produktů, a to až do doby vyrovnání dlužných částek Uživatelem. Tím není dotčeno právo společnosti ARCDATA na odstoupení od smlouvy postupem dle čl. X. smlouvy.
8. V případě, že daňový doklad (faktura) obsahuje nesprávné náležitosti nebo v ní některé náležitosti chybí, je Uživatel oprávněn daňový doklad (fakturu) vrátit zpět společnosti ARCDATA do data splatnosti. Ve vráceném daňovém dokladu (faktuře) musí Uživatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu (faktury). V takovém případě je společnost ARCDATA povinna vystavit nový daňový doklad (fakturu) s novým datem splatnosti.

VI. Oprávněné osoby

1. Strany tímto určují osoby oprávněné jednat jejich jménem při realizaci předmětu této smlouvy, a to:
 - 1.1 za společnost ARCDATA: 
 - 1.2 za Uživatele: 
2. Změna oprávněné osoby je možná jen po předchozím písemném oznámení této skutečnosti opačné straně smluvní.
3. Veškerá komunikace mezi stranami bude prováděna prostřednictvím kurýra, doporučené pošty, faxem nebo e-mailem, odesílaným na stranám naposledy sdělenou adresu pro doručování, nebo na adresu jejich sídla. Zprávy zasílané prostřednictvím kurýra se považují za doručené okamžikem podpisu potvrzení o přijetí přijímající stranou. Zprávy zasílané prostřednictvím doporučené pošty se považují za doručené uplynutím sedmi dní ode dne podání zásilky. Zprávy zasílané prostřednictvím faxu a e-mailu se považují za doručené okamžikem obdržení faxové (e-mailové) zprávy potvrzující bezchybné přijetí. Toto ujednání nevyklučuje právo kterékoli strany žádat, aby písemnosti zaslané faxem, nebo e-mailem, jí byly předloženy.

ny v originální listinné podobě.

VII. Práva duševního vlastnictví

1. Rozsah licence, jakož i licenční podmínky pro užití Produktů Uživatelem jsou upraveny Licenční smlouvou. Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k Produktům, včetně Souvisejících materiálů, nadále přísluší výrobci Produktu a nejsou poskytováním Systémové podpory dotčena.
2. Pro případ, že v rámci poskytnutí služeb Systémové podpory poskytne společnost ARCDATA Uživateli vlastní věcné plnění splňující znaky autorského díla, poskytuje touto smlouvou Uživateli časově a teritoriálně neomezenou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci k takovému plnění vytvořenému společností ARCDATA na základě této smlouvy. Cena za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Systémové podpory.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Strany smlouvy si vzájemně odpovídají za škodu vzniklou porušením povinnosti stanovené touto smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem.
2. Dohodou stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou odpovídající výši ceny zaplacené za poskytování Systémové podpory Produktu, ohledně něhož došlo ke škodné události. Dále strany výslovně sjednávají, že společnost ARCDATA nenese odpovědnost za:
 - 2.1 ztrátu nebo poškození dat Uživatele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub Uživatele;
 - 2.2 škodu vzniklou při poskytnutí Systémové podpory u Produktů, u kterých výrobce již ukončil podporu užívání takového Produktu.
3. V případě, že výše ceny zaplacené Uživatelem za poskytování Systémové podpory Produktu, ohledně něhož došlo ke škodné události, přesáhne částku 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých), celková výše náhrady škody a povinnost stran k náhradě škody se dohodou stran omezuje maximální částkou ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých).
4. Z důvodu právní jistoty společnost ARCDATA výslovně prohlašuje a upozorňuje Uživatele, že ustanovením tohoto článku smlouvy není dotčena odpovědnost za škodu dle podmínek Licenční smlouvy.

IX. Povinnost mlčenlivosti

1. Strany smluvní ujednávají, že veškeré informace poskytnuté si jimi navzájem při realizaci předmětu této smlouvy považují za důvěrné a tvořící předmět jejich obchodního tajemství, a proto se zavazují, že nebudou zveřejňovat jakoukoli z takto získaných informací bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany. Závazek zachování mlčenlivosti se v plném rozsahu vztahuje i na zaměstnance smluvních stran, jakož i na spolupracující osoby třetích stran. Povinnost zachování mlčenlivosti platí po celou dobu realizace předmětu této smlouvy a dále po dobu dvou let následujících po dni poskytnutí posledního věcného plnění ze strany společnosti ARCDATA ve prospěch Uživatele. Bez ohledu na výše uvedené ustanovení nebudou mlčenlivosti podléhat informace, které:
 - 1.1 se stanou veřejně známými a přístupnými, a to nikoli v důsledku činu nebo zanedbání jejich příjemce;
 - 1.2 příjemce informací oprávněně znal před jejich poskytnutím druhou smluvní stranou a nevztahovalo se na ně omezení poskytování;
 - 1.3 byly vytvořeny samostatně jejich příjemcem nebo třetí stranou, o čemž svědčí záznamy strany, která je vytvořila;
 - 1.4 příjemci oprávněně poskytne třetí strana, která tyto informace nezískala přímo ani nepřímo od poskytovatele důvěrné informace;

- 1.5 byly poskytnuty na základě (i) povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy, (ii) na základě vykonatelného soudního rozhodnutí, (iii) vykonatelného rozhodnutí orgánů státní správy (iv), nebo které nemohou podléhat utajení dle obecně závazných právních předpisů.
2. Ze shora uvedeného ujednání sjednávají strany výjimku, kdy společnost ARCDATA je oprávněna o poskytnutí Systémové podpory Uživateli referovat ve svých obchodních a prezentačních materiálech, a to zejména uvedením obchodního jména Uživatele a specifikací poskytnuté Systémové podpory.

X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv režimem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Nabývá platnosti okamžikem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Dohodou stran se sjednává, že uveřejnění smlouvy v registru smluv provede Uživatel. Pokud Uživatel uveřejnění této smlouvy neprovede bez zbytečného odkladu po datu nabytí platnosti smlouvy, provede uveřejnění společnost ARCDATA. Strany v této souvislosti prohlašují, že jsou si vědomy toho, že pokud tuto smlouvu neuveřejní v registru smluv nejdéle v době do tří měsíců od data její platnosti, zanikne marným uplynutím uvedené doby platnost této smlouvy, a to s účinky ex tunc.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu do 31. 12. 2019.
3. Strany smluvní sjednávají možnost odstoupení od této smlouvy:
 - 3.1 společností ARCDATA pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek dle čl. V. této smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
 - 3.2 Uživatelem pro případ, že společnost ARCDATA je v prodlení s plněním této smlouvy po dobu delší 30 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě 10 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna Uživatelem.
4. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení opačné straně smluvní. Odstoupení se sjednává s účinky ex nunc. Pro případ odstoupení se strany zavazují vypořádat vzájemná práva a povinnosti ve lhůtě do 15 dnů ode dne odstoupení.
5. Společnost ARCDATA se zavazuje, že na základě výzvy Uživatele předloží Uživateli nabídku a cenovou kalkulaci na pokračování poskytování služeb Systémové podpory pro užití Produktů uvedených v příloze č. 1. této smlouvy. V případě, že nabídka společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory nebude Uživatelem akceptována v době, kdy jsou ze strany společnosti ARCDATA aktuálně poskytovány služby Systémové podpory dle platné smlouvy (tj. dojde k ukončení trvání smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory), není společnost ARCDATA povinna při novém zahájení poskytování služby Systémové podpory na základě nově uzavřené smlouvy tuto poskytovat v rozsahu odpovídajícím službám Systémové podpory dle předchozí smlouvy, jejíž trvání skončilo.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
2. Společnost ARCDATA je povinna umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu smlouvy, a to po dobu danou právními předpisy k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
3. Smluvní strany souhlasí s tím, aby smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené Hasičským záchranným sborem Kraje Vysočina. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich údaje

uvedené v této smlouvě budou zpracovány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašuji, že skutečnosti, uvedené ve smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a uděluji svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

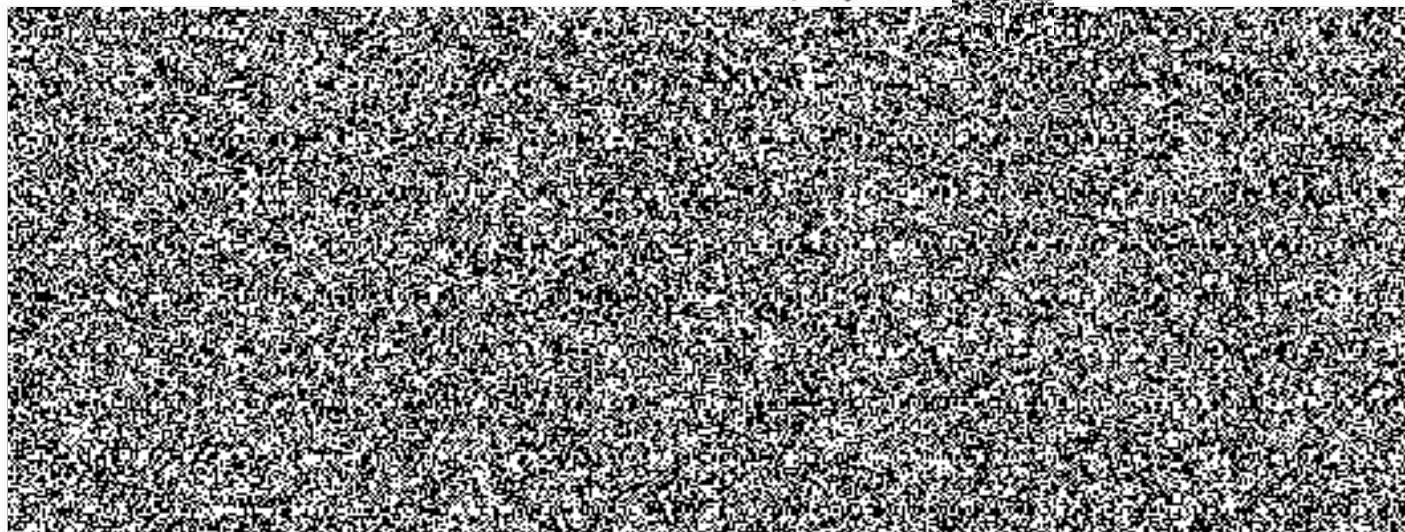
4. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou - dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
5. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nemohou být Uživatelem převedena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu společnosti ARCDATA. Tím není dotčeno právo společnosti ARCDATA na postoupení splatných pohledávek za Uživatelem.
6. Jakékoli změny této smlouvy jsou možné jen po předchozí dohodě stran smluvních toliko písemně, a to formou dodatků této smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž dvě vyhotovení obdrží Uživatel a jedno vyhotovení společnost ARCDATA.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 8.1 Příloha č. 1 Specifikace Produktů
 - 8.2 Příloha č. 2 Technické podmínky
9. Pojmy obsažené v přílohách této smlouvy a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jak uvedeno v článku Definice této smlouvy. Pro případ rozporu mezi zněním této smlouvy a přílohami, platí za rozhodné znění smlouvy.
10. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V Praze dne 7.12. 2018

V Jihlavě dne 12.12. 2018

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Česká republika – Hasičský záchranný sbor
Kraje Vysočina



Příloha č. 1 ke smlouvě č. 144/2018
o poskytování Systémové podpory Produktů

výrobce Produktu:

Společnost Environmental Systems Research Institute, Inc., (dále též jen „společnost Esri“), 380 New York Street, Redlands, CA 92373-8100 USA

Esri Produkty, ke kterým je poskytována Systémová podpora a které jsou zahrnuty v této smlouvě, mohou být licencovány pouze na základě podmínek stanovených standardními smluvními podmínkami Esri Licenční smlouvy (E204CW a E300), které jsou součástí této smlouvy na základě tohoto odkazu. Licenční smlouva Esri je dostupná mimo jiné na internetové adrese www.esri.com/legal/licensing-translations.

Systémová podpora (maintenance) je poskytována k Produktům:

Produkty	Typ maint.	Počet Produktů	Maintenance do	Celkem v Kč bez DPH
ArcGIS Enterprise Standard (Windows) Up to Four Cores	General.	1	31.12.2019	150 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use	Primary	1	31.12.2019	12 000,00
Celkem za systémovou podporu v Kč bez DPH^(*)				162 000,00
DPH v Kč za systémovou podporu^(*)				34 020,00
Celkem za systémovou podporu v Kč s DPH^(*)				196 020,00
Poznámka	^(*) V daňovém dokladu bude uvedena tato souhrnná položka			

Příloha č. 2 ke smlouvě č. 144/2018
o poskytování Systémové podpory Produktů

Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance)
při užití Softwarových produktů a Služeb Online Services

**Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance)
při užití Softwarových produktů a Služeb Online Services**

Úvodní ustanovení

Tyto Technické podmínky konkretizují rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory společností ARCDATA PRAHA, s.r.o., sídlem Praha 1, Hybernská 24/1009, IČ 14889749 (dále jen „společnost ARCDATA“) uživateli (dále jen „Uživatel“) při užívání Softwarových produktů a služeb Online Services Uživatelem (dále jen „Produkty“).

I. Rozsah Systémové podpory

1. Služby Systémové podpory společnost ARCDATA poskytuje na základní Produkty firem Environmental Systems Research Institute, Inc., (dále jen „Esri“), Telvent USA LLC, Harris Geospatial Solutions, Inc. a společností ARCDATA (výčet všech podporovaných produktů je uveden na adrese www.arcdata.cz/podpora/pravidla-podpory/).
2. Systémová podpora se poskytuje na základě smlouvy o poskytování systémové podpory softwarových produktů. Systémová podpora na období 12 měsíců je rovněž součástí nového nákupu software (netýká se programů s omezeným použitím podle Licenční smlouvy Esri - především ArcGIS for Personal Use, Grantové programy a další programy pro omezené použití).
3. Společnost ARCDATA poskytuje Systémovou podporu pouze standardním, nemodifikovaným Softwarovým produktům provozovaným Uživatelem na standardním hardware tj. hardware, který odpovídá výkonovým, funkčním případně jiným stanoveným limitům, jako nezbytný předpoklad užití Softwarových produktů.
4. Systémová podpora zahrnuje:
 - 4.1 dodávku aktualizovaných a updatovaných verzí Softwarových produktů;
 - 4.2 zpřístupnění aktualizovaných a updatovaných Služeb Online Services
 - 4.3 poskytování služeb Technické podpory v rozsahu specifikovaném v čl. III. Technických podmínek;
 - 4.4 poskytování dalších služeb k Produktům Esri v rozsahu stanoveném čl. II. Technických podmínek.
5. V rámci systémové podpory Produktů bude společnost ARCDATA průběžně a bezodkladně poskytovat Uživateli programové korekce Produktů, softwarové dokumentace, nebo publikovaných operačních procedur, tak jak tyto jsou průběžně zveřejňovány pro potřeby uživatelů Softwarových produktů.
6. V rámci poskytování Systémové podpory společnost ARCDATA dále Uživateli umožní účast na konferenci uživatelů Produktů s místem konání na území v ČR (se slevou až 100%) pro uživatele Softwarových produktů ArcGIS Desktop, ArcGIS Enterprise, ArcGIS GIS Server, ArcGIS Developer Subscription, ENVI a IDL. Přesný výčet Produktů, na který je možno uplatnit slevu z registračního poplatku, je aktuálně uveden před konáním konference na webových stránkách konference www.arcdata.cz/konference.
7. Požaduje-li Uživatel poskytnutí základní podpory telefonicky, je nezbytným předpokladem, že hardware, na kterém je Softwarový produkt instalován, může Uživatel obsluhovat v reálném čase tak, aby mohl bez prodlevy obratem reagovat na pokyny společnosti ARCDATA, případně aby mohl společnosti ARCDATA bezprostředně popsat činnost Softwarového produktu, resp. hardware, na kterém je Softwarový produkt instalován.
8. Poskytování Systémové podpory Produktů rovněž zahrnuje poskytování updatovaných, vývojově vyšších verzí Produktů. Budou-li updatované verze Produktů obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, potom budou tyto společnosti ARCDATA distribuovány spolu s náležitou dokumentací.

9. Společnost ARCDATA v této souvislosti deklaruje obchodní zvyklosti a standardy, kdy updatované verze Produktů zpravidla obsahují všechny funkční možnosti předchozí verze příslušných Produktů.
10. Poskytování Systémové podpory Produktů nezahrnuje povinnost přizpůsobení Produktů jiné, než původní konfiguraci.
11. K převzetí, resp. ke stažení vývojových verzí Softwarových produktů, pokud tyto budou v průběhu poskytování služeb Systémové podpory uvolněny k distribuci koncovým uživatelům, vyžve společnost ARCDATA Uživatele prostřednictvím e-mailu, ve kterém bude uveden odkaz pro stáhnutí updatované verze Softwarových produktů. Užívání updatovaných verzí Produktů může podléhat novým licenčním podmínkám. Tyto licenční podmínky budou společností ARCDATA připojeny k emailu, kterým bude Uživateli zaslán odkaz na stažení updatované verze Softwarových produktů, nebo budou dostupné na internetové stránce specifikované v takovém emailu. Stažením Softwarových produktů a jejich instalací Uživatel nové licenční podmínky přijímá a zavazuje se je dodržovat. Nemá-li Uživatel uzavřenou jinou smlouvu, řídí se užívání Produktů Esri licenčními podmínkami, které jsou ke stažení na <http://www.esri.com/legal/licensing-translations>.

II. Produkty Esri

1. V rámci poskytování Systémové podpory poskytne společnost ARCDATA Uživateli tyto další služby týkající se Produktů Esri:
 - 1.1 účast na konferenci uživatelů Produktů Esri s místem konání v USA (se slevou až 100 %). Přesný výčet Produktů Esri, na který je možno uplatnit slevu z registračního poplatku, je aktuálně uveden před konáním konference na webových stránkách konference www.esri.com/events/user-conference.
 - 1.2 možnost stažení české lokalizace Softwarových produktů ArcGIS (Desktop, Enterprise, GIS Server) z internetových stránek společnosti ARCDATA;
 - 1.3 přístup k informacím o vývoji Produktů Esri a řešených aplikacích prostřednictvím časopisu ArcRevue;
 - 1.4 zasílání informací o novinkách a zajímavých akcích souvisejících s užívanými Produkty pomocí elektronické pošty;
 - 1.5 půjčování odborných publikací z knihovny společnosti ARCDATA (více na www.arcdata.cz).
2. Služby Systémové podpory Softwarových produktů Esri ArcGIS Desktop společnost ARCDATA poskytuje v těchto úrovních:
 - 2.1 primary maintenance - platí pro každou 1., 11., 21., atd. licenci příslušného Softwarového produktu;
 - 2.2 secondary maintenance - platí pro každou 2.-10., 12.-20. atd. licenci příslušného Softwarového produktu.

III. Služby Technické podpory

1. Součástí Systémové podpory je též poskytnutí služeb Technické podpory společností ARCDATA Uživateli.
2. Vymezení rozsahu služeb technické podpory pro jednotlivé Produkty je přesně popsáno v dokumentu „Pravidla poskytování služby standardní technické podpory“, který je dostupný na adrese www.arcdata.cz/podpora/pravidla-podpory/.

3. Pro komunikaci při poskytování služeb Technické podpory zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu podpora@arcdata.cz a pro telefonní poradenství linku s číslem 224 190 515.
4. Služby technické podpory budou Uživateli poskytovány v pracovních dnech v obvyklé pracovní době, tj. v době od 8.00 do 17.00 hod. Společnost ARCDATA se zavazuje na žádost Uživatele o poskytnutí služeb technické podpory reagovat bez zbytečného odkladu, nejdéle do jednoho pracovního dne ode dne doručení žádosti.
5. Služby technické podpory nezahrnují řešení problémů týkajících se:
 - 5.1 konfigurace systému, optimalizace výkonu, konfigurace hardware, nebo počítačové sítě;
 - 5.2 struktury a architektury systému, definice importu a integrace s ostatním software;
 - 5.3 přímé podpory v místě instalace Softwarových produktů;
 - 5.4 jiné než Dokumentované funkcionality Softwarových produktů;
 - 5.5 analýzy programového kódu;
 - 5.6 vzorových aplikací pro demonstrační účely.
6. Úroveň poskytování služeb technické podpory pro specifické verze Softwarových produktů se řídí podle aktuálních pravidel podpory životního cyklu produktu (tzv. Product Life Cycle Support Policy) vydaných výrobcem pro každý Softwarový produkt.
7. Společnost ARCDATA si vyhrazuje právo jednostranně rozhodnout o změně technických a věcných parametrů poskytování služeb Systémové podpory. Takové rozhodnutí je ve vztahu k Uživateli účinné dnem, kdy mu bude doručeno oznámení společnosti ARCDATA specifikující změněné parametry služeb Systémové podpory.

ARCDATA PRAHA, s.r.o.