

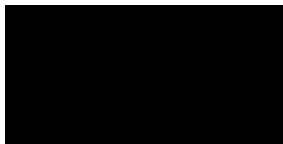
CENOVÁ NABÍDKA

Název společnosti	ARCDATA PRAHA, s.r.o.	Číslo nabídky	S1600621
Adresa společnosti	Hybernská 24 Praha 1, 110 00	Datum vytvoření	22.11.2016
		Datum platnosti	20.12.2016

Připravil

Telefon

E-mail

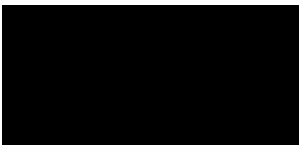
**Údaje o zákazníkovi/Koncovém uživateli**

Zákazník	Ústecký kraj	Koncový uživatel	Ústecký kraj
Adresa zákazníka	Velká hradební 3118/48 Ústí nad Labem, 400 01	Adresa koncového uživatele	Velká hradební 3118/48 Ústí nad Labem, 400 01

Jméno kontaktu

Telefon

E-mail

**Položky nabídky**

Kód produktu	Produkt	Množství	Cena za MJ	Celková cena	DPH	Cena s DPH	Měna	Popis
52384	ArcGIS for Desktop Advanced (formerly ArcInfo) Concurrent Use Primary Maintenance	1,00	90 000,00	90 000,00	21%	108 900,00	CZK	roční sazba maintenance

Poznámky

Na daňovém dokladu bude tato služba nazvána „Systémová podpora software firmy Esri – aktivace“ a celková částka bude poměrně rozpočtena na jednotlivá období poskytování služby (roky 2016 a 2017). Poplatek za službu „Systémová podpora software firmy Esri – aktivace“ je stanoven jako roční sazba maintenance. Počáteční den maintenance je den objednávky této služby v Esri. Při využití služby „Systémová podpora software firmy Esri – aktivace“ obdrží uživatel aktuální verzi software ArcGIS včetně roční maintenance.

Součástí nabídky jsou Obchodní podmínky poskytování služeb technické podpory a Technické podmínky definující rozsah služeb Systémové podpory. Pro případ rozporu mezi zněním této závazné nabídky a kteréhokoli z uvedených dokumentů, platí za rozhodné znění této závazné nabídky.

Instalací software Esri se uživatel zavazuje řídit licenčními podmínkami, které jsou ke stažení na <http://www.esri.com/legal/software-license>.

V případě akceptace závazné nabídky společnosti ARCDATA požadujeme doručení písemné akceptace společnosti ARCDATA nejdéle ve lhůtě do shora uvedeného data platnosti nabídky.

Společnost ARCDATA si vyhrazuje právo akceptaci jí doručenu po marném uplynutí data platnosti nabídky a/nebo akceptaci obsahující jakékoli dodatky, výhrady, omezení či jiné změny bez dalšího považovat za odmítnutí této závazné nabídky a k takové akceptaci jako k irelevantní a tedy nezpůsobilé založit smlouvu o dodání licence k užití Softwarových produktů nepřihlížet, a to bez toho, že by bylo třeba takovou akceptaci výslovně odmítnout.

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

I. Úvodní ustanovení

Tyto Obchodní podmínky upravují smluvní podmínky závazkového vztahu založeného mezi společností ARCDATA PRAHA, s.r.o., sídlem Praha 1, Hybernská 24/1009, IČ 14889749 (dále jen „společnost ARCDATA“) a uživatelem (dále jen „Uživatel“) při užívání produktů Uživatelem a poskytování služeb systémové podpory společností ARCDATA.

II. Definice

1. Níže uvedené pojmy budou při výkladu těchto Obchodních podmínek interpretovány následovně:
 - 1.1 Pojem *„Systémová podpora“* znamená služby poskytované společností ARCDATA Uživateli při užívání Produktů.
 - 1.2 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 tvoří nedílnou součást těchto Obchodních podmínek.
 - 1.3 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 nabídce společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory akceptované Uživatelem.
 - 1.4 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 funkcionálníta“* znamená aplikace, funkce a nástroje popsané návodem nemodifikovaných Softwarových produktů a Služeb Online Services vydaných výrobcem. Za dokumentovanou funkcionálnítu 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, školicí dokumentace, technických informací a instrukcí, dat, souborů dat, důvěrných uživatelských aktivačních nebo registračních kódů, klíčových softwarových kódů nebo hardwarových klíčů dodávaných výrobcí 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.

II. Plnění společnosti ARCDATA

1. Společnost ARCDATA prohlašuje, že na základě smlouvy uzavřené s výrobcí 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.

2. Pro řádné poskytování služeb Systémové podpory 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.

III. Cenová ujednání

1. Ceny za poskytování Systémové podpory Produktů jsou stanoveny Cenovou kalkulací tvořící součást nabídky společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory akceptovanou Uživatelem.
2. Cenové podmínky pro případné další období poskytování služeb Systémové podpory budou stanoveny ceníkem společnosti ARCDATA aktuálně platným ke dni prolongace trvání smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory s tím, že společnost ARCDATA je povinna Uživateli kdykoli na jeho žádost bez zbytečného odkladu poskytnout informace o svém ceníku Systémové podpory.
3. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná vždy jednorázově v plné výši na následující období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA. 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.
4. Pro splatnost daňového dokladu (faktury) sjednávají strany lhůtu 14 dnů od data doručení daňového dokladu (faktury) Uživateli. Společností ARCDATA vystavený daňový doklad (faktura) na úhradu ceny za poskytnutí Systémové podpory musí mít náležitosti podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších. Za poskytnutí Systémové podpory se pro účely DPH považuje datum zahájení poskytování Systémové podpory.
5. V případě, že společnost ARCDATA poskytne Uživateli služby Systémové podpory nad rámec rozsahu stanoveného 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. 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. VI. těchto Obchodních podmínek.
7. 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.

IV. 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 při poskytování služeb Systémové podpory. Cena za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Systémové podpory.

V. Odpovědnost společnosti ARCDATA

1. Společnost ARCDATA odpovídá Uživateli za škodu vzniklou porušením povinností stanovených společností ARCDATA smluvní dokumentací upravující poskytování Systémové podpory 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 společností ARCDATA nahradit škodu Uživateli se dohodou stran omezuje maximální částkou ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých).

VI. Doba poskytování služeb Systémové podpory

1. Služby Systémové podpory jsou společností ARCDATA poskytovány, nedohodnou-li strany ad hoc jinak, vždy po dobu stanovenou nabídkou společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory akceptovanou Uživatelem.
2. Strany jsou oprávněny jednostranně odstoupit od smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory, a to následovně:
 - 2.1 společnost ARCDATA pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek účtovaných společností ARCDATA dle čl. III. těchto Obchodních podmínek po dobu delší než 30 dnů;
 - 2.2 Uživatel pro případ, že společnost ARCDATA je v prodlení s plněním služeb Systémové podpory po dobu delší 30 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě 30 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna Uživatelem.
3. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení opačné straně smluvní. Odstoupení se sjednává s účinky ex nunc. Vzájemná práva a povinnosti se strany zavazují vypořádat bez zbytečného odkladu, nejdéle však ve lhůtě do 30 dnů ode dne odstoupení.

VII. Povinnost mlčenlivosti

1. Veškeré informace poskytnuté si stranami v souvislosti s poskytováním služeb Systémové podpory jsou resp. budou považovány za důvěrné a tvořící předmět jejich obchodního tajemství. Žádná ze stran není oprávněna jakoukoli z takto získaných informací zveřejnit bez předchozího písemného souhlasu druhé 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 Systémové podpo-

ry 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 tyto 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 platí výjimka, 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.

VIII. Komunikace stran

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 nevylučuje právo kterékoli strany žádat, aby písemnosti zaslané faxem, nebo e-mailem, jí byly předloženy v originální listinné podobě.

IX. Rozhodné právo a jurisdikce

1. Práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování Systémové podpory se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
2. K řešení případných sporů z předmětného závazkového vztahu vyplývajících se jako místně příslušný soud ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu určuje Obvodní soud pro Prahu 1.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky spolu s Technickými podmínkami, Cenovou kalkulací a nabídkou společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory akceptovanou Uživatelem tvoří úplné a výlučné ujednání stran ohledně poskytování služeb Systémové podpory. Právní síla dokumentů právě uvedených je při jejich interpretaci dána tímto pořadím:
 - 1.1 nabídka společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory akceptovaná Uživatelem;
 - 1.2 Cenová kalkulace;
 - 1.3 Obchodní podmínky;
 - 1.4 Technické podmínky.

Pro případ rozporu mezi zněním uvedených dokumentů, platí za rozhodné znění dokumentu s vyšší právní silou.

2. Měnit, nebo doplňovat takto sjednané podmínky lze pouze dohodou stran, a to výlučně písemnou formou. Obsah smluvního závazku nebude utvářen zvyklostmi. Význam pro něj nemá ani zavedená praxe stran.
3. Žádná ze stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z titulu poskytování služeb Systémové podpory třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné strany. Tím není dotčeno právo společnosti ARCDATA na postoupení splatných pohledávek za Uživatelem.
4. V případě, že některé ustanovení Obchodních podmínek bude v budoucnu shledáno jako neplatné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.
5. Nadpisy jsou v textu Obchodních podmínek užívány orientačně, aniž by měly právní relevanci.
6. Pojmy obsažené v dokumentu Technické podmínky a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jak uvedeno v článku Definice těchto Obchodních podmínek.
7. Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1. 1. 2014.

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

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 Esri, LizardTech, Telvent USA LLC, Exelis Visual Information Solutions a společnosti 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 Program pro domácí použití, 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 for Desktop, ArcGIS for Server, ENVI, ENVI + IDL a ENVI LiDAR. 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/akce/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 uvedenými v dokumentech E204 a E300, které jsou ke stažení na <http://www.Esri.com/legal/software-license>.

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, Server) z internetových stránek společnosti ARCDATA (od verze ArcGIS 10.0);
 - 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 for 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/ . Pro produkty EDN – Esri Developer Network se standardní služby Technické podpory neposkytují, přesné podmínky jsou uvedeny ve výše uvedeném dokumentu.
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.