



MMOPP00GL63K

**Jen pro použití Esri:**

Cust. Name \_\_\_\_\_

Cust. # \_\_\_\_\_

PO # \_\_\_\_\_

Esri smlouva č. \_\_\_\_\_



**SMLOUVA  
PRO MÍSTNÍ SAMOSPRÁVU  
(E214i)**

Tato Smlouva byla uzavřena mezi organizací uvedenou níže („Zákazník“), **Environmental Systems Research Institute, Inc. („Esri“)** a autorizovaným distributorem uvedeným na stránce s podpisem („Autorizovaný distributor“).

Tato smlouva stanovuje podmínky používání produktů zákazníkem a obsahuje (i) cenovou nabídku a (ii) rámcovou smlouvu, které jsou do ní začleněny ve formě odkazu. Vznikne-li mezi podmínkami dokumentů, které tvoří tuto smlouvu, jakýkoli rozpor, bude pořadí přednosti dokumentů následující: (i) cenová nabídka, (ii) tato smlouva a (iii) rámcová smlouva. Změny a dodatečná práva udělená touto smlouvou se vztahují pouze na produkty uvedené v tabulce A.

**Tabulka A  
Seznam produktů**

**Neomezená množství****Software Desktop a nadstavby**

(licence pro jednoho uživatele)

ArcGIS Desktop Advanced

ArcGIS Desktop Standard

ArcGIS Desktop Basic

Nadstavby ArcGIS Desktop: ArcGIS 3D Analyst,

ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical

Analyst, ArcGIS Publisher, ArcGIS Network

Analyst, ArcGIS Schematics, ArcGIS Workflow

Manager, ArcGIS Data Reviewer

**Software Enterprise a nadstavby**

ArcGIS Enterprise a Workgroup

(Advanced a Standard)

Nadstavby ArcGIS Enterprise: ArcGIS 3D Analyst,

ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Geostatistical

Analyst, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS

Schematics, ArcGIS Workflow Manager

**Servery rozšiřující funkcionalitu Enterprise**

ArcGIS Image Server

**Nástroje pro vývojáře**

ArcGIS Engine

Nadstavby ArcGIS Engine: ArcGIS 3D Analyst,

ArcGIS Spatial Analyst, ArcGIS Engine Geodatabase

Update, ArcGIS Network Analyst, ArcGIS Schematics

ArcGIS Runtime (Standard)

Nadstavba produktu ArcGIS Runtime Analysis

**Omezená množství**

Jedno (1) předplatné ArcGIS Developer Professional\*

Dvě (2) licence k produktu Esri CityEngine Advanced

pro jednoho uživatele

**DALŠÍ VÝHODY**

ArcGIS Online Viewer*	250
ArcGIS Online Creator*	250
Kredity na služby ArcGIS Online*	37500
ArcGIS Enterprise Creator*	250
Insights for ArcGIS pro použití s ArcGIS Enterprise**	5
Insights for ArcGIS pro použití s ArcGIS Online**	5
Počet každoročně poskytnutých registrací na uživatelskou konferenci společnosti Esri	4

\* Systémová podpora (maintenance) není pro tyto položky poskytována.

\*\*Počet uživatelů je dán úrovní podnikové smlouvy pro místní samosprávu.

\*Počet uživatelů a kreditů je uveden v popisu příslušného programu.

Zákazník může tuto smlouvu přijmout podepsáním a vrácením celé smlouvy společně s (i) příloženou cenovou nabídkou, (ii) nákupní objednávkou nebo (iii) jiným dokumentem, který odpovídá cenové nabídce a odkazuje na tuto smlouvu („objednávací dokument“). **DODATEČNÉ PODMÍNKY ANI PODMÍNKY V ROZPORU S PODMÍNKAMI TÉTO SMLOUVY, KTERÉ JSOU UVEDENY V ZÁKAZNÍKOVĚ NÁKUPNÍ OBJEDNÁVCE NEBO V JINÉM DOKUMENTU, NEBUDOU UPLATNĚNY A PLATIT BUDOU PODMÍNKY TÉTO SMLOUVY.** Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, nabývá tato smlouva účinnosti k datu, kdy autorizovaný distributor nebo společnost Esri obdrží objednávací dokument („datum účinnosti“). Vyhotovená smlouva zasláná elektronickými prostředky, například faxem nebo e-mailem, je platná a závazná i v případě, že originální tištěný dokument nesoucí originální podpis každé strany nebude doručen.

Doba platnosti smlouvy: 3 roky

Tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí dohody, nabídky, prohlášení, domluvy a ujednání mezi smluvními stranami týkající se poskytnutí licence k produktům. S výjimkou případů uvedených v článku 4 – Aktualizace produktů nelze tuto smlouvu jakkoli měnit.

Přijímají a souhlasí:

Statutární město Opava

(Zákazník)

Zástupce:

Podpis oprávněné osoby

Jméno hůlkovým písmem:

Funkce:

Datum:

20-11-2019

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

(Autorizovaný distributor)

Zástupce:

Podpis oprávněné osoby

Jméno hůlkovým písmem:

Funkce:

Datum:

18-11-2019

KONTAKTNÍ ÚDAJE ZÁKAZNÍKA

Kontakt:

Adresa: Horní náměstí 382/69

Město, stát, PSČ: Opava, 746 26

Země: Česká republika

Číslo cenové nabídky (je-li použito): S1902186

Telefon:

E-mail:

ENVIRONMENTAL SYSTEMS  
RESEARCH INSTITUTE, INC.  
(Esri)

Zástupce:

Podpis oprávněné osoby

Jméno hůlkovým písmem:

Funkce:

ARCDATA PRAHA  
s.r.o.  
Hybernská 24, 110 00 Praha 1  
DIČ: CZ 14889749  
-1-

## 1.0 – DALŠÍ DEFINICE

Vedle definic uvedených v rámcové smlouvě se na tuto smlouvu vztahují i následující definice:

„**Případ**“ označuje stav, kdy software nebo služby Online Services nefungují v souladu s dokumentací a toto selhání podstatným způsobem ovlivňuje provozní nebo funkční výkonnost.

„**Nasadit**“, „**Nasazený**“ a „**Nasazení**“ označuje distribuci a instalaci produktů a souvisejících autorizačních kódů v rámci organizace zákazníka.

„**Poplatek**“ označuje poplatek stanovený v cenové nabídce.

„**Údržba**“ (nebo systémová podpora či maintenance) znamená podporu úrovně 2, aktualizace a opravy produktů poskytované zákazníkovi během doby platnosti smlouvy.

„**Rámcová smlouva**“ označuje příslušnou rámcovou smlouvu pro produkty společnosti Esri začleněnou prostřednictvím tohoto odkazu, která se (i) nachází na adrese <http://www.esri.com/legal/software-license> a je k dispozici během procesu instalace vyžadujícího potvrzení pomocí elektronického potvrzení, nebo (ii) podepsanou rámcovou smlouvou či licenční smlouvou společnosti Esri, která nahrazuje takovou elektronicky potvrzenou rámcovou smlouvou.

„**Produkty**“ označují produkty uvedené v Tabulce A – Seznam produktů a jakékoli aktualizace tohoto seznamu, které písemně poskytne autorizovaný distributor nebo společnost Esri.

„**Cenová nabídka**“ označuje dopis s nabídkou a cenovou nabídku, které jsou odděleně poskytnuty zákazníkovi.

„**Technická podpora**“ označuje technickou podporu pro pokus o vyřešení nahlášeného případu odstraněním chyb nebo pomocí oprav, oprav Hot Fix, alternativních řešení, náhradních dodávek nebo libovolného jiného typu oprav či změn produktu.

„**Help Desk úrovně 1**“ označuje kontaktní místo zákazníka, ze kterého je organizaci zákazníka poskytována veškerá podpora úrovně 1.

„**Podpora úrovně 1**“ označuje technickou podporu poskytovanou pracovištěm Help Desk úrovně 1.

„**Podpora úrovně 2**“ označuje technickou podporu poskytovanou pracovišti Help Desk úrovně 1, pokud

případ nelze vyřešit prostřednictvím podpory úrovně 1. Zákazníkovi poskytuje podporu úrovně 2 autorizovaný distributor.

## 2.0 – DALŠÍ UDĚLENÍ LICENCE

2.1 **Udělení licence.** Za podmínek a ujednání této smlouvy společnost Esri uděluje zákazníkovi osobní, nevýhradní a nepřenosnou licenci výhradně k užívání, kopírování a nasazování množství produktů uvedených v Tabulce A – Seznam produktů, pro období platnosti smlouvy, (i) pro které byl uhrazen příslušný licenční poplatek, a (ii) v souladu s rámcovou smlouvou.

2.2 **Přístup pro konzultanty a smluvní partnery.** Společnost Esri uděluje zákazníkovi právo poskytnout přístup k produktům konzultantům nebo smluvním partnerům zákazníka, a to výhradně k vlastnímu prospěchu zákazníka. Zákazník bude plně odpovídat za dodržování této smlouvy těmito konzultanty a smluvními partnery a zajistí, aby příslušný konzultant nebo smluvní partner po dokončení práce zadané zákazníkem přestal dané Produkty používat. Je zakázáno, aby konzultanti nebo smluvní partneři měli přístup k produktům či je využívali, pokud by se tak nedělo výhradně k prospěchu zákazníka. Zákazník nepovolí svým konzultantům ani smluvním partnerům instalaci softwaru nebo dat na počítačích konzultantů, smluvních partnerů nebo třetích stran ani odebrání softwaru či dat z umístění zákazníka, s výjimkou pro účely hostování softwaru nebo dat na serverech smluvních partnerů pro účely zákazníka.

## 3.0 – DOBA, UKONČENÍ A VYPRŠENÍ PLATNOSTI

3.1 **Platnost.** Tato smlouva a všechny licence podle této smlouvy vstupují v platnost k datu účinnosti a zůstanou v platnosti po dobu uvedenou v odstavci stanovujícím dobu platnosti smlouvy, pokud není smlouva ukončena dříve dle podmínek zde uvedených. Zákazník je oprávněn používat produkty pouze během doby platnosti smlouvy. V případě smlouvy s omezenou dobou platnosti společnost Esri neposkytuje zákazníkovi časově neomezenou nebo trvalou licenci k produktům.

3.2 **Zákaz užívání v případě vypršení nebo ukončení platnosti smlouvy.** Všechny licence k produktům, veškerá údržba a registrace na uživatelskou konferenci společnosti Esri budou

ukončeny s vypršením platnosti nebo ukončením této smlouvy.

- 3.3 Ukončení z důvodu závažného porušení smlouvy.** Kterákoli ze smluvních stran může tuto smlouvu ukončit z důvodu jejího závažného porušení druhou smluvní stranou. Smluvní strana, která se dopustí porušení smlouvy, bude mít třicet (30) dnů od písemné výzvy k nápravě závažných porušení této smlouvy.
- 3.4 Ukončení z důvodu nedostatku finančních prostředků.** V případě smlouvy se subjektem státní správy nebo samosprávy nebo subjektem, který je ve vlastnictví státní správy nebo samosprávy, smí každá strana tuto smlouvu ukončit před následujícím rokem, pokud zákazník není schopen zajistit financování prostřednictvím legislativy nebo procesu schválení regulačního orgánu.
- 3.5 Doba platnosti návazné smlouvy.** Pokud smluvní strany uzavřou další smlouvu, která je v zásadě podobná zde uvedené smlouvě, pro další smluvní období, datem platnosti této návazné smlouvy bude den následující po vypršení platnosti zde uvedené smlouvy.

#### 4.0 – AKTUALIZACE PRODUKTŮ

- 4.1 Budoucí aktualizace.** Společnost Esri si vyhrazuje právo na aktualizaci Tabulky A – seznamu produktů prostřednictvím písemného oznámení zákazníkovi. Zákazník může dále používat všechny produkty, které byly nasazeny, ale pro odstraněné položky nemusí být k dispozici podpora a uprady. Při vkládání nových produktů do standardního programu budou tyto produkty nabízeny zákazníkovi prostřednictvím písemného oznámení o vložení do plánu produktů bez dalších poplatků. Použití nových nebo aktualizovaných produktů zákazníkem vyžaduje, aby zákazník dodržel dodatečné nebo upravené podmínky rámcové smlouvy.
- 4.2 Životní cyklus produktu.** Během doby platnosti této smlouvy mohou některé produkty zastarat a již nemusí být dostupné pro nasazení v uvedeném množství. Údržba podléhá individuálnímu stavu podpory životního cyklu produktu a zásadám podpory životního cyklu produktu, které lze nalézt na adrese <http://support.esri.com/en/content/productlifecycle.es>. Aktualizace pro produkty v aktuálním nebo zastaralém stavu nemusejí být k dispozici.

Zákazník může dále používat již nasazené produkty, ale nebude moci nasadit zastaralé produkty.

#### 5.0 – ÚDRŽBA (SYSTÉMOVÁ PODPORA, MAINTENANCE)

Poplatek zahrnuje standardní výhody údržby poskytované během doby platnosti smlouvy a specifikované v souladu s nejaktuálnějšími platnými zásadami údržby softwaru vydanými autorizovaným distributorem, které jsou upraveny tímto článkem 5.0 – Údržba. Společnost Esri může dle vlastního uvážení vytvářet opravy, opravy Hot Fix nebo aktualizace dostupné ke stažení. Údržba nebude poskytována pro žádný jiný software kromě definovaných produktů. Zákazník může získat údržbu pro jiný software mimo tuto smlouvu.

##### a. Podpora úrovně 1

1. Zákazník poskytuje podporu úrovně 1 prostřednictvím pracoviště Help Desk úrovně 1 všem uživatelům s oprávněním od zákazníka.
2. Pracoviště Help Desk úrovně 1 využívá pracovníky kompletně vyškolené v produktech.
3. Ve svém minimálním rozsahu bude podpora úrovně 1 zahrnovat ty aktivity, které uživatelé pomáhají řešit problémy správného postupu a provozní otázky, stejně jako otázky týkající se instalace a postupů odstraňování problémů.
4. Pracoviště Help Desk úrovně 1 bude představovat první kontaktní bod pro všechny dotazy a hlášení případu. Pracoviště Help Desk úrovně 1 obdrží od uživatele úplný popis každého hlášeného případu a konfiguraci systému. Ta může zahrnovat získání jakýchkoli úprav, vzorků kódu nebo dat týkajících se daného případu.
5. Pokud případ není schopno vyřešit pracoviště Help Desk úrovně 1, oprávněná osoba tohoto pracoviště se může obrátit na podporu úrovně 2. Pracoviště Help Desk úrovně 1 poskytuje podporu způsobem, který minimalizuje opakovaná volání a zpřístupní řešení problémů organizaci zákazníka.

6. Pracovníci pracoviště Help Desk úrovně 1 jsou jediné osoby, které jsou oprávněny kontaktovat podporu úrovně 2. Zákazník může změnit osoby pracoviště Help Desk úrovně 1 prostřednictvím písemného oznámení autorizovanému distributorovi.

#### b. Podpora úrovně 2

1. Podpora úrovně 2 zaznamenává volání přijatá od pracoviště Help Desk úrovně 1.
2. Podpora úrovně 2 zkontroluje všechny informace shromážděné a přijaté od pracoviště Help Desk úrovně 1, včetně předběžně dokumentovaného odstraňování problémů poskytovaného pracovištěm Help Desk úrovně 1 v případech, kdy je nezbytná podpora úrovně 2.
3. Podpora úrovně 2 může od pracovníků pracoviště Help Desk úrovně 1 požadovat, aby poskytovali ověření informací, další informace nebo odpovědi na dodatečné otázky pro doplnění jakýchkoli shromážděných předběžných informací nebo odstraňování problémů zajišťovaného pracovištěm Help Desk úrovně 1.
4. Podpora úrovně 2 se pokusí vyřešit případ předložený pracovištěm Help Desk úrovně 1.
5. Je-li případ vyřešen, podpora úrovně 2 sdělí tyto informace pracovišti Help Desk úrovně 1 a toto pracoviště pošle řešení uživateli.

## 6.0 – PROPAGACE A PUBLICITA

Tato smlouva nebude vykládána nebo interpretována jako smlouva o exkluzivním obchodování ani jako propagace produktů zákazníkem. Každá strana může existenci této smlouvy zveřejnit.

## 7.0 – ADMINISTRATIVNÍ POŽADAVKY

**7.1 Licence OEM.** Na základě programů OEM nebo Solution OEM společnosti Esri mají někteří partneři společnosti Esri oprávnění buďto začleňovat omezené části technologie společnosti Esri, nebo spojovat její produkty či služby se svými aplikacemi nebo službami. Obchodní model, licenční podmínky a stanovení cen OEM partnerů je nezávislé na této smlouvě. Zákazník nebude vyžadovat jakoukoli slevu od OEM partnera ani společnosti Esri na základě

dostupnosti produktů na základě této smlouvy. Zákazník neoddělí produkty či služby společnosti Esri z aplikace nebo služby partnerů OEM.

**7.2 Roční výkaz nasazení.** Při každém výročí a devadesát (90) kalendářních dnů před vypršením platnosti této smlouvy poskytne zákazník autorizovanému distributorovi výkaz podrobně uvádějící všechna nasazení. Zákazník na vyžádání poskytne záznamy dostatečné k ověření přesnosti výročního výkazu.

## 8.0 – FÚZE, AKVIZICE NEBO ROZDĚLENÍ

Pokud je zákazník komerční subjekt, písemně autorizovaného distributora a společnost Esri upozorní v případě (i) konsolidace, fúze nebo reorganizace zákazníka s jinou korporací nebo subjektem či do takové korporace nebo subjektu, (ii) akvizice jiného subjektu zákazníkem nebo (iii) přenosu nebo prodeje části nebo celé organizace zákazníka (body i, ii a iii souhrnně označovány jako „změna vlastnictví“). V důsledku změny vlastnictví nedojde ke snížení poplatku.

**8.1** Pokud změna vlastnictví zvýší souhrnný počet programů nad maximální úroveň pro tuto smlouvu, autorizovaný distributor a společnost Esri si vyhrazují právo zvýšit poplatek nebo tuto smlouvu ukončit a smluvní strany sjednají novou smlouvu.

**8.2** Pokud v důsledku změny vlastnictví dojde k převodu nebo prodeji části organizace zákazníka, tato část organizace převede produkty na zákazníka nebo odinstaluje, odebere a zlikviduje všechny kopie těchto produktů.

**8.3** Tuto smlouvu nelze v důsledku změny vlastnictví postoupit nástupnickému subjektu, pokud to autorizovaný distributor a společnost Esri předem písemně neschválí. Pokud postoupení novému subjektu není schváleno, zákazník bude vyžadovat, aby každý nástupnický subjekt odinstaloval, odebral a zlikvidoval tyto produkty. Platnost této smlouvy vyprší v okamžiku této změny vlastnictví.

## Cenová nabídka EA č. S1902186

### Podnikové licenční smlouvy pro místní samosprávu

**Uživatel:**

Město Opava  
Horní náměstí 382/69  
746 26 Opava  
dne: 21. 08. 2019

<b>Esri - Podniková licenční smlouva pro místní samosprávu</b>		
<b>Popis plnění</b>		<b>Cena v Kč</b>
<b>Poplatek za poskytnutí softwarových licencí dle EA pro místní samosprávu s počtem obyvatel od 37 500 do 75 000</b>	pro první rok (licence pro užití SW na 3 roky)	500 000,- Kč
<b>Poplatek za poskytnutí softwarových licencí dle EA pro místní samosprávu s počtem obyvatel od 37 500 do 75 000</b>	pro druhý rok	500 000,- Kč
<b>Poplatek za poskytnutí softwarových licencí dle EA pro místní samosprávu s počtem obyvatel od 37 500 do 75 000</b>	pro třetí rok	500 000,- Kč
<b>Celkem</b>		<b>1 500 000,- Kč</b>
Pozn. poplatek bude fakturován položkami za kalendářní roky		
<b>Celkem za tři roky činí poplatek ELA v Kč bez DPH</b>		<b>1 500 000,- Kč</b>
Sazba DPH		21 %
Výše DPH		315 000,- Kč
<b>Celkem za tři roky činí poplatek ELA v Kč včetně DPH</b>		<b>1 815 000,- Kč</b>

K ceně bude připočteno DPH dle zákona.

Součástí plnění je Systémová podpora maintenance po dobu 3 let.

Užívání softwarových licencí Uživatelem podléhá licenčním podmínkám, které jsou obsaženy v Podnikové licenční smlouvě.

Třileté období EA začíná dnem účinnosti „Podnikové licenční smlouvy pro místní samosprávu“, tj. dnem 01. 01. 2020.

**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 společnosti ARCDATA (výčet všech podporovaných produktů je uveden na adrese [redacted]).
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 [redacted].
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 společností 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 společností 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 [REDACTED]

## 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 [REDACTED]
  - 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 ArcReview;
  - 1.4 zaslání informací o novinkách a zajímavých akcích souvisejících s užívanými Produkty pomocí elektronické pošty;
  - 1.5 půjčování odborných publikací z knihovny společnosti ARCDATA (více na [REDACTED])
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 [REDACTED]



3. Pro komunikaci při poskytování služeb Technické podpory zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu [REDACTED] a pro telefonní poradenství linku s číslem [REDACTED]
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.