

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G.
Masaryka, veř. výzk.inst.
Podbabská 2582/30
160 62 Praha 6

Číslo nabídky: M006042_2
Datum vystavení: 05.01.2022
Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711
Kontaktní osoba: ██████████

Věc: závazná nabídka poskytování služeb Systémové podpory

Vážení,

vzhledem k tomu, že Vám brzy končí platnost služeb Systémové podpory při užití Produktů nebo na základě Vaší předchozí poptávky, Vám tímto společnost ARCDATA PRAHA, s.r.o., sídlem Hyberská 24/1009, 11000 Praha 1, IČ 14889749, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 668 (dále též jen „společnost ARCDATA“), předkládá závaznou nabídku na poskytování služeb Systémové podpory při užívání Softwarových produktů. Služby Systémové podpory poskytne společnost ARCDATA za podmínek stanovených dokumenty tvořícími nedílnou součást této nabídky, a to:

1. dokumentem „Cenová kalkulace“ specifikujícím Softwarové produkty zahrnuté do poskytování služeb Systémové podpory a dále specifikujícím ceny za poskytnutí služeb Systémové podpory u jednotlivých Softwarových produktů a dobu poskytování služeb Systémové podpory;
2. dokumentem „Obchodní podmínky“ upravujícím smluvní podmínky závazkového vztahu založeného mezi společnostmi ARCDATA a Uživatelé při poskytování služeb Systémové podpory;
3. dokumentem „Technické podmínky“ konkretizujícím rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory.

V případě akceptace závazné nabídky společnosti ARCDATA Vás žádáme o doručení písemné akceptace společnosti ARCDATA nejdéle ve lhůtě do shora uvedeného data platnosti nabídky. Pro akceptaci nabídky můžete použít vzorový formulář, který je připojen k této závazné nabídce.

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 poskytování Systémové podpory nepřihlížet, a to bez toho, že by bylo třeba takovou akceptaci výslovně odmítnout.

Nedílnou součást této závazné nabídky tvoří (i) dokument „Cenová kalkulace“; (ii) dokument „Obchodní podmínky“ a (iii) dokument „Technické podmínky“ s tím, že právní síla citovaných dokumentů je při jejich interpretaci dána uvedeným pořadím. Pro případ rozporu mezi zněním této závazné nabídky a kteréhokoli z uvedených dokumentů, platí za rozhodné znění této závazné nabídky.

ARCDATA PRAHA



Uzavřením smlouvy (akceptací nabídky) se současně vylučuje aplikace ustanovení § 1751 odst. 2, § 1799 a § 1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pojmy obsažené v textu této závazné nabídky a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jak uvedeno v dokumentech specifikovaných v předchozím odstavci.

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

██████████

ARCDATA PRAHA, s.r.o., Hyberská 24, 110 00 PRAHA 1

IČ: 14889749, DIČ: CZ14889749

ČSOB Podnikatelské konto: ██████████

Zápis u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 668

T 224 190 511

F 224 190 567

office@arcdata.cz

<http://www.arcdata.cz>

Cenová kalkulace

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G. Masaryka, veř. výzk.inst.
Podbabská 2582/30
160 62 Praha 6

Číslo nabídky: M006042_2
Datum vystavení: 05.01.2022
Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711

Kontaktní osoba: ██████████

(1) Esri Standardní maintenance					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem v Kč
ArcGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	90 000,00
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	01.01.2022	31.12.2022	36 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Secondary	9	01.01.2022	31.12.2022	135 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	21 000,00
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	45 000,00
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Secondary	4	01.01.2022	31.12.2022	144 000,00
ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	2	01.01.2022	31.12.2022	300 000,00
ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Publisher for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Secondary	4	01.01.2022	31.12.2022	24 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Secondary	4	01.01.2022	31.12.2022	24 000,00
Celkem					909 000,00 Kč

Rozpočet ceny do kalendářních roků	
(1) Esri Standardní maintenance za rok 2022	909 000,00 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ostatní ujednání

Užíváním Produktů Esri, ke kterým se vztahuje tato nabídka Systémové podpory, se uživatel zavazuje řídit licenčními podmínkami uvedenými v dokumentu licenční smlouvy, která je přílohou nabídky nebo ke stažení na <http://www.esri.com/legal/licensing-translations>, pokud nemá uživatel podepsanou jinou licenční smlouvu, která tuto nahrazuje nebo doplňuje.

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G.
Masaryka, veř.výzkumná instituce,pobočka Brno Číslo nabídky: M006043_2
Mojmírovo náměstí 16 Datum vystavení: 05.01.2022
612 00 Brno Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711
Kontaktní osoba: ██████████

Věc: závazná nabídka poskytování služeb Systémové podpory

Vážení,

vzhledem k tomu, že Vám brzy končí platnost služeb Systémové podpory při užití Produktů nebo na základě Vaší předchozí poptávky, Vám tímto společnost ARCDATA PRAHA, s.r.o., sídlem Hyberská 24/1009, 11000 Praha 1, IČ 14889749, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 668 (dále též jen „společnost ARCDATA“), předkládá závaznou nabídku na poskytování služeb Systémové podpory při užívání Softwarových produktů. Služby Systémové podpory poskytne společnost ARCDATA za podmínek stanovených dokumenty tvořícími nedílnou součást této nabídky, a to:

1. dokumentem „Cenová kalkulace“ specifikujícím Softwarové produkty zahrnuté do poskytování služeb Systémové podpory a dále specifikujícím ceny za poskytnutí služeb Systémové podpory u jednotlivých Softwarových produktů a dobu poskytování služeb Systémové podpory;
2. dokumentem „Obchodní podmínky“ upravujícím smluvní podmínky závazkového vztahu založeného mezi společnostmi ARCDATA a Uživatelem při poskytování služeb Systémové podpory;
3. dokumentem „Technické podmínky“ konkretizujícím rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory.

V případě akceptace závazné nabídky společnosti ARCDATA Vás žádáme o doručení písemné akceptace společnosti ARCDATA nejdéle ve lhůtě do shora uvedeného data platnosti nabídky. Pro akceptaci nabídky můžete použít vzorový formulář, který je připojen k této závazné nabídce.

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 poskytování Systémové podpory nepřihlížet, a to bez toho, že by bylo třeba takovou akceptaci výslovně odmítnout.

Nedílnou součást této závazné nabídky tvoří (i) dokument „Cenová kalkulace“; (ii) dokument „Obchodní podmínky“ a (iii) dokument „Technické podmínky“ s tím, že právní síla citovaných dokumentů je při jejich interpretaci dána uvedeným pořadím. Pro případ rozporu mezi zněním této závazné nabídky a kteréhokoli z uvedených dokumentů, platí za rozhodné znění této závazné nabídky.

ARCDATA PRAHA



Uzavřením smlouvy (akceptací nabídky) se současně vylučuje aplikace ustanovení § 1751 odst. 2, § 1799 a § 1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pojmy obsažené v textu této závazné nabídky a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jak uvedeno v dokumentech specifikovaných v předchozím odstavci.

ARCDATA PRAHA, s.r.o.



ARCDATA PRAHA, s.r.o., Hyberská 24, 110 00 PRAHA 1

IČ: 14889749, DIČ: CZ14889749

ČSOB Podnikatelské konto: [REDACTED]

Zápis u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 668

T 224 190 511

F 224 190 567

office@arcdata.cz

<http://www.arcdata.cz>

Cenová kalkulace

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G. Masaryka, veř.výzkumná
institute,pobočka Brno
Mojmírovo náměstí 16
612 00 Brno

Číslo nabídky: M006043_2

Datum vystavení: 05.01.2022

Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711

Kontaktní osoba: ██████████

(1) Esri Standardní maintenance					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem v Kč
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	90 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	21 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Secondary	4	01.01.2022	31.12.2022	60 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	1	01.01.2022	31.12.2022	9 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	12 000,00
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	45 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2022	31.12.2022	12 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2022	31.12.2022	12 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	15 000,00
Celkem					291 000,00 Kč

Rozpočet ceny do kalendářních roků

(1) Esri Standardní maintenance za rok 2022	291 000,00 Kč
---	---------------

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ostatní ujednání

Užíváním Produktů Esri, ke kterým se vztahuje tato nabídka Systémové podpory, se uživatel zavazuje řídit licenčními podmínkami uvedenými v dokumentu licenční smlouvy, která je přílohou nabídky nebo ke stažení na <http://www.esri.com/legal/licensing-translations>, pokud nemá uživatel podepsanou jinou licenční smlouvu, která tuto nahrazuje nebo doplňuje.

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G.
Masaryka, veř.výzk.institute, pobočka Ostrava
Macharova 5
702 00 Ostrava

Číslo nabídky: M006044_2
Datum vystavení: 05.01.2022
Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711
Kontaktní osoba: ██████████

Věc: závazná nabídka poskytování služeb Systémové podpory

Vážení,

vzhledem k tomu, že Vám brzy končí platnost služeb Systémové podpory při užití Produktů nebo na základě Vaší předchozí poptávky, Vám tímto společnost ARCDATA PRAHA, s.r.o., sídlem Hyberská 24/1009, 11000 Praha 1, IČ 14889749, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 668 (dále též jen „společnost ARCDATA“), předkládá závaznou nabídku na poskytování služeb Systémové podpory při užívání Softwarových produktů. Služby Systémové podpory poskytne společnost ARCDATA za podmínek stanovených dokumenty tvořícími nedílnou součást této nabídky, a to:

1. dokumentem „Cenová kalkulace“ specifikujícím Softwarové produkty zahrnuté do poskytování služeb Systémové podpory a dále specifikujícím ceny za poskytnutí služeb Systémové podpory u jednotlivých Softwarových produktů a dobu poskytování služeb Systémové podpory;
2. dokumentem „Obchodní podmínky“ upravujícím smluvní podmínky závazkového vztahu založeného mezi společnostmi ARCDATA a Uživatелеm při poskytování služeb Systémové podpory;
3. dokumentem „Technické podmínky“ konkretizujícím rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory.

V případě akceptace závazné nabídky společnosti ARCDATA Vás žádáme o doručení písemné akceptace společnosti ARCDATA nejdéle ve lhůtě do shora uvedeného data platnosti nabídky. Pro akceptaci nabídky můžete použít vzorový formulář, který je připojen k této závazné nabídce.

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 poskytování Systémové podpory nepřihlížet, a to bez toho, že by bylo třeba takovou akceptaci výslovně odmítnout.

Nedílnou součást této závazné nabídky tvoří (i) dokument „Cenová kalkulace“; (ii) dokument „Obchodní podmínky“ a (iii) dokument „Technické podmínky“ s tím, že právní síla citovaných dokumentů je při jejich interpretaci dána uvedeným pořadím. Pro případ rozporu mezi zněním této závazné nabídky a kteréhokoli z uvedených dokumentů, platí za rozhodné znění této závazné nabídky.

ARCDATA PRAHA



Uzavřením smlouvy (akceptací nabídky) se současně vylučuje aplikace ustanovení § 1751 odst. 2, § 1799 a § 1800 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Pojmy obsažené v textu této závazné nabídky a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam jak uvedeno v dokumentech specifikovaných v předchozím odstavci.

ARCDATA PRAHA, s.r.o.



ARCDATA PRAHA, s.r.o., Hyberská 24, 110 00 PRAHA 1

IČ: 14889749, DIČ: CZ14889749

ČSOB Podnikatelské konto: [REDACTED]

Zápis u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 668

T 224 190 511

F 224 190 567

office@arcdata.cz

<http://www.arcdata.cz>

Cenová kalkulace

Uživatel: Výzkumný ústav vodohospodářský T.G. Masaryka, veř.výzk.institute, pobočka Ostrava
 Macharova 5
 702 00 Ostrava

Číslo nabídky: M006044_2
 Datum vystavení: 05.01.2022
 Datum platnosti: 28.02.2022

IČO: 00020711
 Kontaktní osoba: ██████████

(1) Esri Standardní maintenance					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem v Kč
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2022	31.12.2022	18 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2022	31.12.2022	12 000,00
Celkem					30 000,00 Kč

Rozpočet ceny do kalendářních roků	
(1) Esri Standardní maintenance za rok 2022	30 000,00 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Ostatní ujednání

Užíváním Produktů Esri, ke kterým se vztahuje tato nabídka Systémové podpory, se uživatel zavazuje řídit licenčními podmínkami uvedenými v dokumentu licenční smlouvy, která je přílohou nabídky nebo ke stažení na <http://www.esri.com/legal/licensing-translations>, pokud nemá uživatel podepsanou jinou licenční smlouvu, která tuto nahrazuje nebo doplňuje.

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*“ nebo „*Maintenance*“ a/nebo „*Údržba*“ 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 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 instruktaží, 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.

III. 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.

IV. 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 povinná Uživateli kdykoli na jeho žádost bez zbytečného odkladu poskytnout informace o svém ceníku Systémové podpory.
3. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná jednorázově v plné výši na příslušné období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA.
4. 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.
5. 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.
6. Fakturu je společnost ARCDATA oprávněna vystavit ihned po nabytí účinnosti smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory.
7. 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.
8. 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 společností ARCDATA na odstoupení od smlouvy postupem dle čl. IX. těchto Obchodních podmínek.
9. 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 povinná vystavit nový daňový doklad (fakturu) s novým datem splatnosti.

V. 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-

TA 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.

VI. Odpovědnost za škodu

1. Strany si vzájemně odpovídají za škodu vzniklou porušením povinností 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 Obchodních podmínek není dotčena odpovědnost za škodu dle podmínek Licenční smlouvy.

VII. Compliance

Smluvní strany jsou povinny chovat se eticky a v rámci jejich společné obchodní činnosti, zejména v rámci plnění povinností vyplývajících ze smlouvy a povinností vzniklých na jejím základě, dodržovat morální a profesionální principy chování zakotvené v Etickém kodexu společnosti ARCDATA. Etický kodex je dostupný na internetových stránkách společnosti ARCDATA. Každý účastník smlouvy se zavazuje se s ním seznámit. Smluvní strany se dále zavazují dodržovat právní předpisy vztahující se k jimi vykonávané činnosti a chovat se tak, aby jejich jednání nenaplnovalo znaky trestného činu nebo přestupku v jakémkoli stadiu (příprava, pokus, dokonání trestný čin nebo přestupek), které by bylo možno přičíst jedné nebo oběma smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů. K tomuto smluvní strany prohlašují, že zavedly řádný prevenční informační a školicí systém i náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců a učinily nezbytná opatření k předcházení, zamezení nebo odvrácení případných následků protiprávního jednání. S ohledem na výše uvedené smluvní strany dále prohlašují, že učinily vše, co po nich lze spravedlivě požadovat, aby zabránily spáchání trestného činu nebo přestupku spáchanému v souvislosti s jejich podnikatelskou činností.

VIII. Ochrana osobních údajů

1. S ohledem na nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, které stanoví pravidla týkající se ochrany fyzických osob a jejich osobních údajů, dohodly se smluvní strany v návaznosti na povinnosti Uživatele plynoucí ze shora citované právní úpravy na ochranu osobních údajů na následujícím.
2. Plnění poskytované Uživateli společností ARCDATA na základě smlouvy a v souvislosti s ní není jakákoli zpracovatelská operace ze strany společnosti ARCDATA ve vztahu k Uživatelem zpracovávaným osobním údajům. Byť není vyloučeno, že společnost ARCDATA

TA přijde při poskytování plnění Uživateli do kontaktu s osobními údaji, informacemi o parametrech zpracování osobních údajů, včetně informací o zabezpečení, výslovně platí, že společnost ARCDATA není oprávněna s těmito jakkoli disponovat.

3. Společnost ARCDATA není oprávněna při poskytování plnění Uživateli jakkoli aktivně přistupovat k osobním údajům zpracovávaným Uživatelem, stejně tak jako k informacím o zpracování osobních údajů realizovaných Uživatelem a ani k informacím o zabezpečení zpracování osobních údajů.
4. Přejde-li společnost ARCDATA při poskytování plnění Uživateli na základě smlouvy do kontaktu s osobními údaji, s informacemi o jejich zabezpečení, či s informacemi o parametrech zpracování osobních údajů, bude o nich zachovávat mlčenlivost. Povinnost mlčenlivosti v potřebné míře zajistí i u svých zaměstnanců a u dalších pro ni činných osob. Za tím účelem společnost ARCDATA přijme potřebná bezpečnostní a technicko-organizační opatření (například prováděním záznamů o přístupech do systému Uživatele či k datům a úložištím, které mohou zahrnovat i osobní údaje; vytvářením zahaslovaných přístupů, které umožňují identifikovat přístupující osobu a zamezují zneužití přístupu třetí osobou; prováděním činností, při nichž může dojít k přístupu k osobním údajům, výhradně na základě principu need-to-know – tedy omezeným okruhem osob a jen je-li to nezbytné). Součástí řádného zabezpečení ze strany společnosti ARCDATA bude i pravidelné prověřování efektivity a dostatečnosti přijatých bezpečnostních opatření, školení zaměstnanců a osob zapojených do poskytování plnění Uživateli a ověřování jejich znalostí, správného chápání fungování bezpečnostních pravidel a dodržování stanovených opatření a postupů.
5. Bezpečnostní opatření společnost ARCDATA provede na základě řádného zhodnocení rizik, jejich pravděpodobnosti a možných negativních důsledků z nich plynoucích pro práva a svobody dotčených osob (subjektů osobních údajů). Primárním cílem musí být eliminace rizik, tam kde to není možné pak minimalizace rizik, a tam kde není možné ani to, eliminace nebo alespoň minimalizace možných negativní důsledky pro práva a svobody dotčených osob.

IX. Trvání smlouvy, doba poskytování služeb Systémové podpory

1. Smlouva o poskytování služeb Systémové podpory nabývá platnosti a účinnosti:
 - 1.1 okamžikem akceptace nabídky společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory Uživatelem;
 - 1.2 pro případ, že smlouva o poskytování služeb Systémové podpory podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv režimem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, neuplatní se ustanovení předchozí věty a v takovém případě smlouva o poskytování služeb Systémové podpory nabývá platnosti okamžikem akceptace nabídky společnosti ARCDATA na poskytování Systémové podpory Uživatelem; 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 Smlouvu o poskytování služeb Systémové podpory neuveřejní v registru smluv nejdéle v době do tří měsíců od data její platnosti, zanikne marným uplynutím uvedené doby platnost smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory, a to s účinky ex tunc;
 - 1.3 jestliže se na Uživatele vztahuje výjimka z povinnosti uveřejnění ve smyslu ustanovení § 3 zákona č. 340/2015 Sb., je Uživatel povinen toto výslovně písemně prohlásit při akceptaci nabídky a ujistit společnost ARCDATA, že tato smlouva o poskytování služeb Systémové podpory nepodléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv režimem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv; v tom případě smlouva o poskytování služeb Systémové podpory nabyde platnosti a účinnosti dle bodu 1.1 tohoto odstavce. Pro případ, že prohlášení Uživatele ve smyslu předchozí věty by se ukázalo jako nesprávné či nepravdivé, je Uživatel srozuměn s tím, že neuveřejněním smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory v registru smluv nejdéle v době do tří měsíců od data její plat-

nosti, zanikne marným uplynutím uvedené doby platnosti smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory, a to s účinky ex tunc. Uživatel se pro takový případ zavazuje nahradit společnosti ARCDATA veškerou škodu, která by společnosti ARCDATA vznikla neuveřejněním smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory z důvodu shora uvedeného tvrzení Uživatele. Současně se pro tento případ náhrady škody neuplatní ujednání o limitaci náhrady škody uvedené shora v čl. VI. odst. 3 Obchodních podmínek. Toto ujednání je plně oddělitelné od všech ujednání Obchodních podmínek a zůstane v platnosti i v případě zániku smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory s účinky ex tunc z důvodu rozporu s ustanovením zákona č. 340/2015 Sb.

2. 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.
3. Strany jsou oprávněny jednostranně odstoupit od smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory, a to následovně:
 - 3.1 společnost ARCDATA pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek účtovaných společností ARCDATA dle čl. IV. těchto Obchodních podmínek po dobu delší než 30 dnů;
 - 3.2 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.
4. 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.
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. 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.

X. Povinnost mlčenlivosti

1. Veškeré informace poskytnuté si stranami v souvislosti s poskytováním služeb Systémové podpory jsou resp. budou považovány za důvěrné a tvoří 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 podpory 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 nepřímou 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.

XI. Komunikace stran

Veškerá komunikace mezi stranami bude prováděna prostřednictvím kurýra, doporučené pošty, faxem nebo e-mailem, odesíláným 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.

XII. 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.

XIII. 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. 7. 2019.

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 Environmental Systems Research Institute, Inc., (dále jen „Esri“), Schneider Electric Smart Grid Solutions, LLC (dříve Telvent USA, LLC), Harris Geospatial Solutions, Inc. 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 je rovněž součástí nového nákupu software na období stanovené ve smlouvě na dodávku licence k užití softwarového produktu (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 přístup na zákaznický portál My Esri a pro telefonní poradenství linku s číslem 224 190 515. Pro zákazníky využívající pouze produkty Harris Geospatial Solutions, Inc. zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu podporaHarris@arcdata.cz a pro telefonní poradenství linku s číslem 224 190 515. Pro zákazníky využívající pouze produkty Schneider Electric Smart Grid Solutions, LLC zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu podporaSchneider-gis@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.