

# Smlouva o dílo

kteřou dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tyto smluvní strany:

## I. Smluvní strany

### 1. Jihomoravský kraj

Sídlo: Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno  
IČ: 70888337  
DIČ: CZ70888337  
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., č. ú. 27 - 7491250267/0100  
Zastoupený: Mgr. Janem Grolichem  
hejtmanem Jihomoravského kraje  
Kontaktní osoba: Ing. Vladimír Klimeš, odbor informatiky  
Telefon: + 420 541 658 864  
E-mail: [klimes.vladimir@kr-jihomoravsky.cz](mailto:klimes.vladimir@kr-jihomoravsky.cz)

(dále jen „**objednatel**“)

a

### 2. ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Sídlo: Hybernská 24/1009, 110 00 Praha 1  
IČ: 14889749  
DIČ: CZ14889749  
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., č. ú. 0000666013/0300  
Zastoupený: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem  
Kontaktní osoba:  
Telefon:  
E-mail:

(dále jen „**poskytovatel**“)

## II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele za součinnosti výrobce Produktu průběžně poskytovat Objednateli služby Systémové podpory a v rámci těchto služeb i služby Technické podpory u Produktů oprávněně provozovaných Uživatelem, tj. užívaných a provozovaných Objednatelem na základě Licenční smlouvy, a závazek Uživatele uhradit Poskytovateli za poskytování Systémové podpory Produktů sjednanou cenu. Specifikace Produktů je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy. Rozsah a dále technické a věcné parametry poskytování Systémové podpory Produktů jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.

### 2. Definice:

Níže uvedené pojmy budou při výkladu Smlouvy interpretovány následovně:

- Pojem „*Systémová podpora*“ znamená služby poskytované Poskytovatelem Uživateli při užívání Produktů.
- Pojem „*Technické podmínky*“ znamená dokument „Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance) při užití softwarových produktů a Služeb On-line Services“ specifikující rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory, který jako příloha č. 2 tvoří nedílnou součást Smlouvy.

- Pojem „*Softwarový produkt*“ znamená standardní aplikační softwarové programy distribuované a licencované jejich výrobcí, při jejichž užití Uživatelem poskytuje Poskytovatel Uživateli služby Systémové podpory s tím, že Softwarové produkty jsou specifikovány v dokumentu Specifikace Produktů, který jako příloha č. 1 tvoří nedílnou součást Smlouvy.
- Pojem „*Služby Online Services*“ znamená jakýkoli internetový geoprostorový systém, včetně aplikací a souvisejících rozhraní API, dle definice uvedené v Licenční smlouvě.
- Pojem „*Produkt*“ znamená Softwarový produkt a Služby Online Services.
- Pojem „*Technická podpora*“ znamená telefonické a/nebo písemné poradenství Poskytovatele týkající se Dokumentované funkcionality Produktů včetně telefonického a/nebo písemného poradenství Poskytovatele v případě chybné funkčnosti Dokumentované funkcionality Produktů; rozsah služeb Technické podpory při užití Produktů je stanoven Technickými podmínkami.
- Pojem „*Dokumentovaná funkcionality*“ znamená aplikace, funkce a nástroje popsané nápovědou nemodifikovaných Softwarových produktů a Služeb Online Services vydaných výrobcem. Za Dokumentovanou funkcionality se nepovažují vzorové aplikace pro demonstrační účely.
- 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.
- Pojem „*Licenční smlouva*“ znamená licenční smlouvu uzavřenou mezi Uživatelem a příslušným výrobcem Produktu, na základě, které je Uživatel oprávněn k užití Produktu.

### 3. Prohlášení poskytovatele:

Poskytovatel 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 oprávněn předvádět, propagovat, uvádět na trh, distribuovat, instalovat, poskytovat Systémovou podporu a Technickou podporu a návody pro užití Produktů a Souvisejících materiálů koncovými uživateli.

### **III. Místo a doba plnění**

1. Místem plnění je sídlo objednatele, tedy budova Krajského úřadu Jihomoravského kraje na adrese Žerotínovo nám. 449/3, Brno.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu **od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2025**.

### **IV. Cena plnění a platební podmínky**

1. Objednatel a poskytovatel si sjednali, že cena za poskytování Systémové podpory Produktů dle této Smlouvy činí:

Popis ceny	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč s DPH
Cena za poskytování systémové podpory produktů ESRI za rok 2023	465 000,00	97 650,00	562 650,00
Cena za poskytování systémové podpory produktů ESRI za rok 2024	465 000,00	97 650,00	562 650,00

Cena za poskytování systémové podpory produktů ESRI za rok 2025	465 000,00	97 650,00	562 650,00
---	------------	-----------	------------

2. Daň z přidané hodnoty bude zhotovitelem účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena byla stanovena na základě kalkulace podle druhu a počtu Produktů, k nimž je Systémová podpora Produktů v daném kalendářním roce poskytována, a podle typu této systémové podpory. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty s tím, že tato bude Poskytovatelem účtována nad rámec uvedené ceny v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Cena je podrobně rozepsána v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Specifikace produktů**“).
4. Cena bude Uživatelé uhrazena zvlášť za každý kalendářní rok, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem vždy do 15. kalendářního dne měsíce ledna příslušného kalendářního roku, za nějž je Cena hrazena.
5. Splatnost daňového dokladu (faktury) je 30 dnů od data doručení daňového dokladu (faktury) Uživateli. Za den doručení daňového dokladu (faktury) se pokládá den uvedený na otisku doručovacího razítka podatelny Uživatela. Zaplacením Ceny se rozumí den, kdy je příslušná částka odeslána z účtu Uživatela.
6. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších.
7. Uživatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad (fakturu) Poskytovateli, pokud tento daňový doklad (faktura) nebude obsahovat požadované náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné údaje. Oprávněným vrácením daňového dokladu (faktury) přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravený nebo přepracovaný daňový doklad (faktura) bude opatřen novou lhůtou splatnosti. Poskytovatel touto smlouvou prohlašuje, že:
  - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „**daň**“),
  - mu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
  - nezkrátí daň nebo nevytláká daňovou výhodu.
8. V případě, že Poskytovatel poskytne Uživateli služby Systémové podpory nad rámec rozsahu stanoveného touto Smlouvou, bude cena za poskytnutí takových služeb kalkulována na bázi hodinové sazby ve výši stanovené ceníkem Poskytovatele aktuálně platným k datu poskytnutí takové služby. Tento postup se uplatní pouze v případě, že Uživatel si u Poskytovatele objedná poskytnutí takových služeb.
9. Pro případ prodloužení Uživatela s úhradou ceny za poskytnutí Systémové podpory Produktů si Smluvní strany sjednávají úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení. Vedle toho je Poskytovatel oprávněn pozastavit poskytování Systémové podpory Produktů, a to až do doby vyrovnání dlužných částek Uživatelé. Tím není dotčeno právo Poskytovatele na odstoupení od Smlouvy postupem dle čl. VIII. Smlouvy.

## **V. Práva duševního vlastnictví**

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

## **VI. Odpovědnost Poskytovatele**

1. Poskytovatel odpovídá Uživateli za škodu nebo jinou újmu vzniklou porušením povinnosti stanovené Poskytovateli touto Smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem.

Dohodou stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou odpovídající výši ceny za poskytování Systémové podpory Produktu, ohledně něhož došlo ke škodné události. Dále strany výslovně sjednávají, že Poskytovatel nenese odpovědnost za:

ztrátu nebo poškození dat Uživatele; případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub Uživatele;

škodu vzniklou při poskytnutí Systémové podpory u Produktů, u kterých výrobce již ukončil podporu užívání takového Produktu.

## **VII. Povinnost mlčenlivosti**

1. Smluvní strany si ujednávají, že veškeré informace, které si poskytly navzájem při realizaci předmětu této Smlouvy, považují za důvěrné a tvořící předmět jejich obchodního tajemství, a proto se zavazují, že nebudou zveřejňovat jakoukoli z takto získaných informací bez předchozího písemného souhlasu 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 předmětu této Smlouvy a dále po dobu dvou let následujících po dni poskytnutí posledního věcného plnění ze strany Poskytovatele ve prospěch Uživatele. Bez ohledu na výše uvedené ustanovení nebudou mlčenlivosti podléhat informace, které:

1.1. se stanou veřejně známými a přístupnými, a to nikoli v důsledku činu nebo zanedbání jejich příjemce;

1.2. příjemce informací oprávněně znal před jejich poskytnutím druhou Smluvní stranou a nevztahovalo se na ně omezení poskytování;

1.3. byly vytvořeny samostatně jejich příjemcem nebo třetí stranou, o čemž svědčí záznamy strany, která je vytvořila;

1.4. příjemci oprávněně poskytne třetí strana, která tyto informace nezískala přímo ani nepřímo od poskytovatele důvěrné informace;

1.5. byly poskytnuty na základě (i) povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy, (ii) na základě vykonatelného soudního rozhodnutí, (iii) vykonatelného rozhodnutí orgánů státní správy (iv), nebo které nemohou podléhat utajení dle obecně závazných právních předpisů.

2. Ze shora uvedeného ujednání sjednávají strany výjimku, kdy Poskytovatel je oprávněn o poskytnutí Systémové podpory Uživateli referovat ve svých obchodních a prezentačních materiálech, a to zejména uvedením názvu Uživatele a specifikací poskytnuté Systémové podpory.

## **VIII. Ukončení smlouvy**

1. Tuto Smlouvu lze ukončit dohodou Smluvních stran. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná.
2. Smlouvu lze ukončit také výpovědí ze strany Uživatele, a to i bez uvedení důvodu. Výpověď se vztahuje vždy k výročí platnosti smlouvy.
3. Smluvní strany si sjednávají možnost odstoupení od této Smlouvy:
  - 3.1. Poskytovatelem pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou Ceny po dobu delší než 30 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě 30 dnů ode dne, kdy je na prodlení s úhradou Ceny upozorněn Poskytovatelem;

- 3.2. Uživatelem pro případ, že Poskytovatel je v prodlení s plněním této Smlouvy po dobu delší 30 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě 30 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna Uživatelem.
4. Uživatel si vyhrazuje právo od Smlouvy odstoupit, pokud zjistí, že Poskytovatel při podání nabídky na veřejnou zakázku, na základě, které je uzavřena tato Smlouva, uvedl nepravdivá prohlášení nebo informace za účelem získat zakázku nebo jiný majetkový prospěch,
  5. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Odstoupení se sjednává s účinky ex nunc.
  6. Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
  7. Pro případ ukončení Smlouvy se Smluvní strany zavazují vypořádat vzájemná práva a povinnosti ve lhůtě do 15 dnů ode dne ukončení, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy se řídí ustanoveními občanského zákoníku, přičemž na plnění Poskytovatele se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
2. Smluvní strana nemůže bez souhlasu druhé Smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy třetí osobě.
3. Jakékoli změny této Smlouvy jsou možné jen po předchozí dohodě Smluvních stran toliko písemně, a to formou číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:

Příloha č. 1	Specifikace Produktů
Příloha č. 2	Technické podmínky
5. Pojmy obsažené v přílohách této Smlouvy a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam, jak je uvedeno v článku III. této Smlouvy. Pro případ rozporu mezi zněním této Smlouvy a jejími přílohami platí za rozhodné znění Smlouvy.
6. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Uživatele Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této Smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
7. Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění Smlouvy v registru smluv podá Uživatel.
8. Uživatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
9. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti a základní lidská práva.
10. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom.

11. Strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena vážně na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz pravdivosti tohoto prohlášení připojují strany na Smlouvu své podpisy.

Doložka dle ustanovení § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

Tato smlouva byla schválena Radou Jihomoravského kraje dne 31.08.2022 na 72. schůzi usnesením č. 4874/22/R72.

V Brně dne 26.09.2022

V Praze dne 02.09.2022

.....  
objednatel  
zastoupený  
Mgr. Janem Grolichem,  
hejtmanem Jihomoravského kraje

.....  
poskytovatel  
zastoupený  
Ing. Petrem Seidlem,  
jednatelem

## Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování systémové podpory Produktů

### Specifikace Produktů

výrobce Produktu:

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

Esri Produkty, ke kterým je poskytována Systémová podpora a které jsou zahrnuty v této smlouvě, mohou být licencovány pouze na základě podmínek stanovených standardními smluvními podmínkami Esri Licenční smlouvy (E204 a E300), které jsou součástí této smlouvy na základě tohoto odkazu. Licenční smlouva Esri je dostupná mimo jiné na internetové adrese [www.esri.com/legal](http://www.esri.com/legal).

**Systémová podpora (maintenance) na období od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2022 je poskytována k Produktům:**

<b>Esri Standardní maintenance</b>					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem bez DPH v Kč
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	01.01.2023	31.12.2023	36 000,00
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2023	31.12.2023	90 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2023	31.12.2023	21 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2023	31.12.2023	30 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2023	31.12.2023	18 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	9	01.01.2023	31.12.2023	81 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2023	31.12.2023	12 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2023	31.12.2023	12 000,00
ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	150 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2023	31.12.2023	15 000,00
CELKEM v Kč bez DPH					465 000,00

**Systémová podpora (maintenance) na období od 1. 1. 2024 do 31. 12. 2024 je poskytována k Produktům:**

<b>Esri Standardní maintenance</b>					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem bez DPH v Kč
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	01.01.2024	31.12.2024	36 000,00
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2024	31.12.2024	90 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2024	31.12.2024	21 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2024	31.12.2024	30 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2024	31.12.2024	18 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	9	01.01.2024	31.12.2024	81 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2024	31.12.2024	12 000,00

ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2024	31.12.2024	12 000,00
ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2024	31.12.2024	150 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2024	31.12.2024	15 000,00
CELKEM v Kč bez DPH					465 000,00

**Systemová podpora (maintenance) na období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2025 je poskytována k Produktům:**

<b>Esri Standardní maintenance</b>					
Produkt	Typ maintenance	Počet	Od	Do	Cena celkem bez DPH v Kč
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	01.01.2025	31.12.2025	36 000,00
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2025	31.12.2025	90 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2025	31.12.2025	21 000,00
ArcGIS Desktop Basic Concurrent Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2025	31.12.2025	30 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	2	01.01.2025	31.12.2025	18 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Secondary	9	01.01.2025	31.12.2025	81 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2025	31.12.2025	12 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2025	31.12.2025	12 000,00
ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2025	31.12.2025	150 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Single Use Perpetual License	Primary	1	01.01.2025	31.12.2025	15 000,00
CELKEM v Kč bez DPH					465 000,00



## Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování systémové podpory Produktů

### 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/](http://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](http://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, vyzve 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/le-gal/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](http://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](http://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/](http://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](mailto: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](mailto: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.