

SMLOUVA

o zajištění systémové a technické podpory (maintenance) produktů ESRI na rok 2023, 2024, 2025

DNEŠNÍHO DNE, MĚSÍCE A ROKU:

Karlovarský kraj

Se sídlem: Karlovy Vary, Závodní 353/88, PSČ 360 06
IČO: 70891168
DIČ: CZ70891168
Bankovní spojení: [REDACTED]

Zastoupený: Ing. arch. Vojtěchem Frantou, náměstkem hejtmana Karlovarského kraje

na straně jedné jako objednatel (dále jen „objednatel“)

a

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

se sídlem: Praha 1, Hybernská 24/1009, PSČ 110 00
IČO: 14889749
DIČ: CZ14889749
bankovní spojení: [REDACTED]
zastoupená: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem společnosti
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 668

na straně druhé jako poskytovatel (dále jen „poskytovatel“)

(společně jako „smluvní strany“)

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že:

- a) poskytovatel je vybraným dodavatelem veřejné zakázky „**Systémová a technická podpora (maintenance) produktů ESRI na rok 2023, 2024, 2025**“, vyhlášené dne 09.02.2023 objednatelem jako zadavatelem veřejné zakázky realizované formou jednacího řízení bez uveřejnění a výběr zhotovitele a uzavření této smlouvy schválila Rada Karlovarského kraje dne 06.03.2023 usnesením č. RK 286/03/23; a
- b) poskytovatel prohlašuje, že je držitelem potřebného živnostenského oprávnění a má řádné vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby předmět smlouvy plnil ve stanovené době a ve sjednané kvalitě,

dohodly se smluvní strany na uzavření této

SMLOUVY

o zajištění systémové a technické podpory (maintenance) produktů ESRI na rok 2023, 2024, 2025

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „smlouva“)

I. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit poskytnutí systémové podpory (maintenance) produktů ESRI na rok 2023, 2024 a 2025 pro Krajský úřad Karlovarského kraje v rozsahu:

Produkt	Typ maintenance	Počet	2023		2024		2025	
			Od	Do	Od	Do	Od	Do
ArcGIS Enterprise Advanced Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Image Server Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Secondary	3	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025
ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	01.01.2024	31.12.2024	01.01.2025	31.12.2025

Součástí systémové podpory je i technická podpora produktů ESRI.

(dále jen „Podpora“).

- 1.2 Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za řádně zajištěnou Podporu cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. III. této smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet dodavatele, uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 1.3 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, která je součástí této smlouvy na základě tohoto odkazu. Licenční smlouva Esri je dostupná mimo jiné na internetové adrese <https://www.esri.com/legal/licensing-translations>.

II. Termín a místo plnění

- 2.1 Poskytovatel je povinen zajistit poskytnutí Podpory nejpozději do 10 dnů od účinnosti smlouvy.
- 2.2 Místem plnění je sídlo objednatele.

III. Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za zajištění Podpory dle článku čl. 1.1 činí:
cena bez DPH **2 675 640 Kč** (slovy: dva miliony šest set sedmdesát pět tisíc šest set čtyřicet korun českých)
DPH ve výši 21% **561 884,40 Kč** (slovy: pět set šedesát jedna tisíc osm set osmdesát čtyři korun českých čtyřicet haléřů)
cena včetně DPH **3 237 524,40 Kč** (slovy: tři miliony dvě stě třicet sedm tisíc pět set dvacet čtyři korun českých čtyřicet haléřů)
(dále jen „Cena“)
Cena je blíže specifikována v příloze č. 1 smlouvy.
- 3.2 Smluvní strany se dohodly, že odměna dle předchozího odstavce zahrnuje veškeré náklady poskytovatele vynaložené poskytovatelem při poskytnutí Podpory dle článku I. odst. 1.1 smlouvy. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná.
- 3.3 Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.4 Cenu za Podporu uhradí objednatel na základě faktur vystavených poskytovatelem takto:
Podpora na rok 2023 – faktura bude vystavena do 10 pracovních dní od účinnosti smlouvy
Podpora na rok 2024 – faktura bude vystavena v lednu 2024
Podpora na rok 2025 – faktura bude vystavena v lednu 2025
- 3.5 Splatnost faktury je smluvními stranami dohodnuta na třicet (30) kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury objednateli. Za den úhrady faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
- 3.6 Faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“) a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude obsahovat správné údaje či bude neúplná, je objednatel oprávněn fakturu vrátit ve lhůtě do data její splatnosti dodavateli. Dodavatel je povinen takovou fakturu opravit, aby splňovala podmínky stanovené v tomto odstavci tohoto článku smlouvy. Lhůta splatnosti běží u opravené faktury od začátku.
- 3.7 Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že dodavatel, coby poskytovatel zdanitelného plnění, je povinen bez zbytečného prodlení písemně informovat objednatele o tom, že se stal nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a ZDPH. Smluvní strany si dále společně ujednaly, že pokud objednatel v průběhu platnosti tohoto smluvního vztahu na základě informace od dodavatele či na základě vlastního šetření zjistí, že se dodavatel stal nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, souhlasí obě smluvní strany s tím, že objednatel uhradí za dodavatele daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění dobrovolně správci daně dle § 109a ZDPH. Zaplacení částky ve výši daně objednatel správcem daně pak bude smluvními stranami považováno za splnění závazku uhradit sjednanou cenu, resp. její část. Smluvní strany si v této souvislosti poskytnou veškerou nezbytnou součinnost při vzájemném poskytování informací požadovaných ZDPH. Dodavatel současně souhlasí s tím, že je povinen objednateli nahradit veškerou škodu vzniklou v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude hradit sjednanou cenu pouze na účet zaregistrovaný a zveřejněný ve smyslu § 96 odst. 1 ZDPH.

IV. Smluvní pokuta

- 4.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s poskytováním Podpory či přerušení jejího poskytování, je objednatel vůči němu oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny poměrné části plnění v příslušném roce poskytování dle přílohy č. 1 smlouvy včetně DPH, a to za každý i započatý den prodlení.

- 4.2 Smluvní strany se dohodly, že v případě kdy objednatel neuhradí bez zjevného důvodu cenu plnění do data splatnosti, je poskytovatel vůči němu oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky, a to za každý i započatý den prodlení.
- 4.3 Smluvní pokuta je splatná do třiceti dní od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení oprávněnou stranou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
- 4.4 Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody.
- 4.5 Smluvní strany si vzájemně odpovídají za škodu vzniklou porušením povinnosti stanovené touto smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem
- 4.6 Dohodou smluvních stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou odpovídající výši ceny zaplacené za poskytování Systémové podpory Produktu, ohledně něhož došlo ke škodné události. Dále smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel nenese odpovědnost za:
- 4.6.1 ztrátu nebo poškození dat objednatele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub objednatele;
- 4.6.2 škodu vzniklou při poskytnutí Systémové podpory u Produktů, u kterých výrobce již ukončil podporu užívání takového Produktu.
- 4.7 V případě, že výše ceny zaplacené objednatelem 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).
- 4.8 Z důvodu právní jistoty poskytovatel výslovně prohlašuje a upozorňuje objednatele, že ustanovením tohoto článku smlouvy není dotčena odpovědnost za škodu dle podmínek Licenční smlouvy.

V. Trvání smlouvy

- 5.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2025.
- 5.2 Smluvní strany se dohodly, že mohou od této smlouvy odstoupit v případech, kdy to stanoví zákon, jinak v případě podstatného porušení této smlouvy. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy se tato smlouva ruší od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 5.3 Za podstatné porušení smlouvy poskytovatelem se považuje:
- a) je proti němu zahájeno insolvenční řízení;
 - b) vstoupí do likvidace;
 - c) přerušení poskytování Podpory.
- 5.4 Za podstatné porušení smlouvy objednatelem se považuje prodlení s úhradou ceny za poskytnutí Podpory po dobu delší než 30 kalendářních dnů, pokud objednatel neuhradí poskytovateli dlužnou částku ani v náhradní lhůtě poskytnuté poskytovatelem objednateli v písemné výzvě.

VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen uveřejnit tuto smlouvu ve smyslu 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.
- 6.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 6.3 Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel neprodleně po podpisu smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat poskytovatele o provedení registrace tak, že zašle poskytovateli kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky dodavatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).

- 6.4 Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že právní vztahy založené touto smlouvou se budou řídit právním řádem České republiky. Tato smlouva jakož i právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí úpravou zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.5 Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny dohodou smluvních stran a nebude-li dohody, pak podle platné právní úpravy věcně a místně příslušnými soudy České republiky.
- 6.6 V případě neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy nebudou dotčena ostatní ustanovení této smlouvy.
- 6.7 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.8 Poskytovatel je povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) a § 13 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, tj. poskytnout kontrolnímu orgánu doklady o dodávkách zboží a služeb hrazených z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory v rozsahu nezbytném pro ověření příslušné operace. Tutéž povinnost bude poskytovatel povinen požadovat po svých dodavatelích.
- 6.9 Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat a upřesňovat pouze oboustranně odsouhlasenými, písemnými a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 6.10 Nedílnou součástí smlouvy je:
- Příloha č. 1 - Cenová kalkulace maintenance - produkty Esri
- Příloha č. 2 - "Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance) při užití softwarových produktů a Služeb Online Services" specifikují rozsah, technické a věcné parametry poskytování služeb Systémové podpory, který jako příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
- 6.11 Smluvní strany si ujednaly, že ustanovení čl. III odst. 7 obsažené v Příloze č. 2 Technické podmínky se pro účely plnění dle této smlouvy nepoužije.
- 6.12 Tato smlouva je v souladu § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů ve spojení se zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, uzavřena elektronicky.
- 6.13 Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si smlouvu včetně příloh přečetly, s jejím obsahem (včetně příloh) souhlasí, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují svým podpisem, resp. podpisem svého oprávněného zástupce.

V Praze dne

V Karlových Varech dne

ARCDATA PRAHA, s.r.o.
Ing. Petr Seidl, CSc.
jednatel

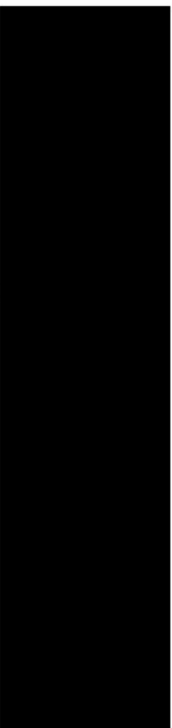
Karlovarský kraj
Ing. arch. Vojtěch Franta
náměstek hejtmána

Příloha č. 1 :

Cenová kalkulace maintenance - produkty Esri

Uživatel: Karlovarský kraj, Závazek: 353388, 360 06 Karlovy Vary

Produkt	Typ maintenance	Počet	2023			2024			2025			Celkem Kč bez DPH	Celkem Kč s DPH
			Od	Do	Kč bez DPH	Od	Do	Kč bez DPH	Od	Do	Kč bez DPH		
ArctGIS Enterprise Advanced Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	330 000,00 Kč	01.01.2024	31.12.2024	330 000 Kč	01.01.2025	31.12.2025	330 000,00 Kč	990 000,00 Kč	1 197 900,00 Kč
ArctGIS Enterprise Standard Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	165 000,00 Kč	01.01.2024	31.12.2024	165 000 Kč	01.01.2025	31.12.2025	165 000,00 Kč	495 000,00 Kč	598 950,00 Kč
ArctGIS Image Server Up to Four Cores Perpetual License	General	1	01.01.2023	31.12.2023	165 000,00 Kč	01.01.2024	31.12.2024	165 000 Kč	01.01.2025	31.12.2025	165 000,00 Kč	495 000,00 Kč	598 950,00 Kč
ArctGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	16 500 Kč	01.01.2025	31.12.2025	16 500,00 Kč	33 000,00 Kč	39 930,00 Kč
ArctGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Secondary	1	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	41 580 Kč	01.01.2025	31.12.2025	41 580,00 Kč	83 160,00 Kč	100 623,60 Kč
ArctGIS Desktop Advanced Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	99 000 Kč	01.01.2025	31.12.2025	99 000,00 Kč	198 000,00 Kč	239 580,00 Kč
ArctGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Secondary	3	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	124 740 Kč	01.01.2025	31.12.2025	124 740,00 Kč	249 480,00 Kč	301 870,80 Kč
ArctGIS Desktop Standard Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	49 500 Kč	01.01.2025	31.12.2025	49 500,00 Kč	99 000,00 Kč	119 790,00 Kč
ArctGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Use Perpetual License	Primary	1	-	-	-	01.01.2024	31.12.2024	16 500 Kč	01.01.2025	31.12.2025	16 500,00 Kč	33 000,00 Kč	39 930,00 Kč
					660 000,00			1 007 820,00 Kč			1 007 820,00 Kč	2 675 640,00 Kč	3 237 524,40 Kč



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 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, 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/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 ArcReview;
 - 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 podporaSchneidergis@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.