

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [7_2023]

- 4.6 Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli jakoukoliv závadu na systému a to bez zbytečného odkladu po jejím zjištění.

5. Povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel předá objednateli seznam oprávněných zaměstnanců využívajících vzdálený přístup a VPN spojení ke spravované infrastruktuře. Seznam bude předán kontaktním osobám objednatele uvedených v odst. 4.3 této smlouvy. V případě, že nebude smluvními stranami požadováno jinak, seznam kontaktních osob bude zaslán písemně elektronickou formou, a to e-mailovou zprávou, kde přílohy musí být převedeny do formátu .pdf a podepsány minimálně uznávaným elektronickým podpisem (v souladu s eIDAS) či datovou schránkou či písemnou (listinnou) formou a to prostřednictvím držitele poštovní licence s potvrzením o doručení. Seznam oprávněných zaměstnanců využívajících vzdálený přístup a VPN spojení bude poskytovatelem udržován v aktuálním stavu.
- 5.2 Poskytovatel je odpovědný za to, že podpora bude poskytována v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů. Jakékoliv škody vzniklé porušením platných obecně závazných právních předpisů půjdou k tíži poskytovatele.
- 5.3 Poskytovatel má povinnost poskytovat podporu v souladu s licenčními podmínkami pro užívání jednotlivých SW produktů objednatele (jiných, než dodaných poskytovatelem), v rozsahu a způsobem uvedeném v této smlouvě. Poskytovatel je plně zodpovědný za případné škody plynoucí z nedodržení licenčních podmínek.
- 5.4 Poskytovatel jako zaměstnavatel při poskytování podpory dle této smlouvy odpovídá za dodržování předpisů BOZP a PO svými zaměstnanci, popřípadě dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch na pracovišti objednatele. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto předpisů zaměstnanci poskytovatele nebo dalšími fyzickými osobami vykonávajícími práci v jeho prospěch, půjdou k tíži poskytovatele. V případě, že poskytovatel svou činností způsobí nebezpečí na pracovišti objednatele, je povinen učinit nezbytná opatření k odvrácení škody a neprodleně o tom informovat objednatele.
- 5.5 Poskytovatel je povinen po dobu poskytování podpory dodržovat na pracovišti objednatele pořádek, odstraňovat na své náklady odpady a nečistotu a zajistit pracoviště objednatele, na kterém je systém bezprostředně umístěn, proti vniknutí nepovolaných osob.
- 5.6 Vstup externích subjektů do areálů a objektů objednatele
Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele. Povinnosti poskytovatele týkající se vstupu externích subjektů do areálů a objektů objednatele jsou uvedeny na následující webové stránce: [Řízení letového provozu ČR, s.p. \(rlp.cz\)](https://www.rlp.cz)
- 5.7 Poskytovatel prohlašuje, že realizací této smlouvy nejsou dotčena žádná práva jiných osob, včetně práv autorských. Poskytovatel odpovídá za případné porušení těchto práv jiných osob.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1 Celková cena za podporu poskytovanou podle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a činí částku ve výši **670 910 Kč** bez DPH (slovy: šest set sedmdesát tisíc devět set deset korun českých) za dobu trvání smlouvy.

K ceně uvedené v této smlouvě bude účtována příslušná sazba DPH v souladu se zákonem č. 235/2014 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [7_2023]

- 6.2 Platba za podporu uvedenou v čl. 3, tedy za celé plnění dle této smlouvy, bude hrazena jednorázově, a to po předání části podpory dle odst. 3.1 této smlouvy. Nedílnou součástí faktury musí být předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami.
- 6.3 Faktura s odvoláním na číslo této smlouvy objednatele musí být zaslána na adresu objednatele uvedenou v čl. 1 této smlouvy nebo elektronickou poštou z e-mailové adresy poskytovatele [REDACTED], případně kslitrova@arcdata.cz, na e-mailovou adresu objednatele: [REDACTED]@ [REDACTED]
- 6.4 Splatnost faktury se stanovuje na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dané zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, jinak bude poskytovateli vrácena. V případě oprávněného vrácení faktury přestává běžet lhůta její splatnosti v den jejího odeslání objednatelem a nová lhůta splatnosti počíná běžet ode dne nového doručení opravené či doplněné faktury objednateli.
- 6.5 Změna ceny může být provedena výhradně písemnými vzestupně číslovanými dodatky k této smlouvě, podepsanými oběma smluvními stranami.

7. Doba trvání smlouvy

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje předat část podpory uvedenou v odst. 3.1 této smlouvy nejpozději do 30 dnů ode dne účinnosti této smlouvy. Osobou oprávněnou k převzetí části podpory je osoba oprávněná jednat ve věcech technických v čl. 1 této smlouvy.
- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to počínaje dnem účinnosti této smlouvy do 25. 1. 2025.
- 7.3 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.

8. Záruka a odpovědnost za vady

- 8.1 Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytované podpory. Nahlášení reklamacie je možné učinit v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy.
- 8.2 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu a bezplatně odstranit oprávněně reklamovanou vadu poskytované podpory. Toto ustanovení je bez omezení platné po celou dobu trvání této smlouvy.
- 8.3 Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními občanského zákoníku.

9. Smluvní pokuty

- 9.1 Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.
- 9.2 V případě, že objednatelem budou vytvořeny podmínky pro plnění dle této smlouvy, avšak poskytovatel nedodrží termín předání části podpory dle odst. 3.1 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.3 V případě porušení pravidel pro používání SecureID tokenu (viz odst. 4.2 této smlouvy), je objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- 9.4 V případě porušení pravidel vstupu externích subjektů podle odst. 5.6 této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ.

evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [7_2023]

- 9.5 Odchylně od § 2050 občanského zákoníku se strany dohodly, že sjednání jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a nárok na náhradu škody může být uplatněn nezávisle na smluvní pokutě a v plné výši.

10. Odstoupení od smlouvy

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy. Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemně s uvedením jeho důvodu.
- 10.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel:
- 10.2.1. je v prodlení se zahájením odstraňování řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 30 kalendářních dnů nebo
 - 10.2.2. je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené závady systému po dobu delší než 90 dnů nebo
 - 10.2.3. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil svou povinnost vyplývající z článku 5 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 10.3 Poskytovatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této smlouvy v případě, že objednatel:
- 10.3.1. je v prodlení se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 dnů; nebo
 - 10.3.2. opakovaně (tj. více než dvakrát) porušil své povinnosti vyplývající z článku 4 této smlouvy a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn.
- 10.4 Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna odstoupit od této smlouvy, pokud se druhá smluvní strana dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.5 V případě odstoupení kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy končí platnost a účinnost této smlouvy dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 10.6 V případě odstoupení od této smlouvy budou vyrovnány nároky obou smluvních stran tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.
- 10.7 Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady škody dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od této smlouvy.

11. Vyšší moc

- 11.1 Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků, jestliže se tak prokazatelně stalo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc se pokládají okolnosti, které vznikly po uzavření této smlouvy v důsledku stranami nepředvídaných a neodvratitelných vnějších událostí, mimořádné povahy a mají bezprostřední vliv na plnění předmětu této smlouvy. Nastanou-li výše uvedené okolnosti, jsou obě smluvní strany povinny se neprodleně o těchto okolnostech vzájemně informovat.
- 11.2 Lhůty pro plnění povinností podle smlouvy se prodlužují o dobu, po kterou prokazatelně trvá okolnost vylučující odpovědnost za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků důsledkem vyšší moci.
- 11.3 Jestliže důsledky vyplývající ze zásahu vyšší moci prokazatelně trvají déle než tři měsíce, může kterákoliv ze smluvních stran od této smlouvy odstoupit.

12. Náhrada majetkové a nemajetkové újmy

12.1 Pro náhradu majetkové újmy (škody) a nemajetkové újmy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Majetková újma se nahrazuje v penězích, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Smluvní strany prohlašují, že dojde-li porušením povinností poskytovatele ke vzniku újmy na pověsti nebo obchodní firmě objednatele či k jiné nemajetkové újmě, uhradí poskytovatel objednateli přiměřené zadostiučinění.

13. Ostatní ujednání

13.1 Poskytovatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností jiným osobám.

13.2 Poskytovatel podpisem smlouvy bere na vědomí, že není oprávněn sdělovat či jakkoliv šířit informace, kterými by mohla být narušena bezpečnost v civilním letectví, a to z důvodů požadavků na zachování bezpečnosti v civilním letectví, které vyplývají z příslušných právních předpisů (zejména Letecký předpis L 17), a které ukládají poskytovatelům letových provozních služeb, přijmout taková adekvátní opatření, na základě kterých bude zajištěna ochrana civilního letectví před protiprávními činy. Poskytovatel nesmí zejména jakkoliv reprodukovat a dále šířit informace, o nichž se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy.

13.3 Uveřejňování

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. Poskytovatel bere dále na vědomí, že objednatel je povinen poskytnout informace podle zákona č.106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Při uveřejnění této smlouvy v registru smluv budou v jejím textu znečitelněny zejména tyto údaje: bankovní spojení poskytovatele, jméno osoby jednající ve věcech technických, email poskytovatele uvedený v odst. 6.3 této smlouvy, jména, tel. čísla a emaily uvedené v odst. 4.3 této smlouvy a podpisy.

13.4 Ochrana osobních údajů

Objednatel a poskytovatel respektují pravidla o ochraně osobních údajů dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), tj. nařízení GDPR, a dalších obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů. Bližší informace o ochraně osobních údajů na straně objednatele jsou k dispozici na webových stránkách [Řízení letového provozu ČR, s.p. \(rlp.cz\)](http://RizeniLetovehoProvozu.CR.s.p.(rlp.cz))

13.5 Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že má oprávnění k podnikání v rozsahu plnění této smlouvy, a že při poskytování podpory bude postupovat s odbornou péčí a odpovídá za to, že realizací této smlouvy nejsou dotčena práva jiných osob.

13.6 Poskytovatel je povinen k náhradě škody způsobené porušením jeho povinností nebo způsobenou jeho činností.

13.7 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděly v souvislosti s plněním této smlouvy, ledaže se taková informace stala obecně známou bez zavinění smluvní strany. Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou.

14. Závěrečná ustanovení

14.1 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze výslovným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním, a to ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.



evidenční číslo smlouvy poskytovatele: [7_2023]

- 14.2 Obě smluvní strany prohlašují, že jednotlivé články smlouvy jsou dostatečné z hlediska náležitosti pro vznik smluvního vztahu, a že bylo využito smluvní volnosti stran a tato smlouva se uzavírá určitě, vážně a srozumitelně. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 14.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným obecným soudem.
- 14.4 Stane-li se jakákoliv část této smlouvy neplatnou či neúčinnou, zbývající části zůstávají i nadále platné a účinné. V takovém případě se smluvní strany zavazují neplatné či neúčinné ustanovení neprodleně nahradit ustanovením, které je svým účelem a povahou nejbližší takovému neplatnému či neúčinnému ustanovení.
- 14.5 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran, účinností nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 14.6 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva (2) stejnopisy.
- 14.7 V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy a přílohy č. 1, mají ustanovení smlouvy vždy přednost.
- 14.8 Nedílnou součástí této smlouvy je následující příloha:
- Příloha č. 1 – Specifikace Systémové podpory (maintenance)

Příloha č. 1 Servisní smlouvy č. 280/2022/PS/036

Specifikace Systémové podpory (maintenance)

1

**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“ a/nebo „Softwarové produkty“).

I. Rozsah Systémové podpory

1. Služby Systémové podpory společnost ARCDATA poskytuje na základní Produkty společnosti Environmental Systems Research Institute, Inc., 380 New York Street, Redlands, CA 92373-8100 USA (dále jen „Esri“).
2. Systémová podpora se poskytuje na základě smlouvy o poskytování systémové podpory softwarových produktů. Systémová podpora může být rovněž poskytována v souvislosti s nákupem nového software na období stanovené licenční smlouvou a/nebo smlouvou 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 instalaci, zprovoznění a nastavení 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 společnosti Esri, 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 ArcReview;
 - 1.4 zasilání 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 vad Softwarových produktů a/nebo vad funkcionalit Softwarových produktů v těch případech, kdy řešení problémů není možné bez přímého zásahu do nastavení Softwarového produktu a/nebo do zdrojového kódu (*source code*) Softwarového produktu;
 - 5.2 konfigurace systému, optimalizace výkonu, konfigurace hardware, nebo počítačové sítě;
 - 5.3 struktury a architektury systému, definice importu a integrace s ostatním software;
 - 5.4 přímé podpory v místě instalace Softwarových produktů;
 - 5.5 jiné než Dokumentované funkcionality Softwarových produktů;
 - 5.6 analýzy programového kódu;
 - 5.7 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.