**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 Softwaro- vých produktů a služeb Online Services Uživatelem (dále jen „Produkty“).

**I. Rozsah Systémové podpory**

1. Služby Systémové podpory společnost ARCDATA poskytuje na základní Produkty firem Envi- ronmental Systems Research Institute, Inc., (dále jen „Esri“), Schneider Electric Smart Grid Solutions, LLC, (dříve Telvent USA LLC) a společnosti ARCDATA (výčet všech podporova- ných 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 soft- warových produktů. Systémová podpora je rovněž součástí nového nákupu software na ob- dobí stanovené ve smlouvě na dodávku licence k užití softwarového produktu (netýká se pro- gramů 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 před- poklad 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 publiko- vaných 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. Přesný výčet Produktů, na který je možno uplatnit slevu z re- gistračního 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, pří- padně 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, vývo- jově 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 upda- tované verze Produktů zpravidla obsahují všechny funkční možnosti předchozí verze přísluš- ných 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 prů- běhu poskytování služeb Systémové podpory uvolněny k distribuci koncovým uživatelům, vy- zve 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 ta- kovém emailu. Stažením Softwarových produktů a jejich instalací Uživatel nové licenční pod- mínky 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](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](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 časo- pisu 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 Softwa- rového 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 do- kumentu „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 pří- stup na zákaznický portál My Esri 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](mailto: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.