

Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů

č. smlouvy společnosti ARCDATA: 153/2025

č. smlouvy Uživatele:

I. Smluvní strany

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

se sídlem: Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8 - Karlín
za níž jedná: Ing. Richard Hajčík, vedoucí oddělení služeb zákazníkům,
na základě vnitřního předpisu
IČO: 14889749
DIČ: CZ14889749
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.
účet č.: 0000666013/0300
zápis do obch. rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 668
jako poskytovatel ze strany jedné (dále jen "**společnost ARCDATA**")

a

Státní zemědělský intervenční fond

se sídlem: Ve Smečkách 801/33, 110 00 Praha 1
za něhož jedná: Ing. Ondřej Krym, ředitel Odboru kontrol na místě IACS a SOT
IČO: 48133981
DIČ: CZ48133981
e-mail: ondrej.krym@szif.cz
bankovní spojení: Česká národní banka
účet č.: 3926001/0710

jako uživatel ze strany druhé (dále jen "**Uživatel**" nebo "**SZIF**")

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto

smlouvu o poskytování systémové podpory.

II. Definice

1. Níže uvedené pojmy budou při výkladu této smlouvy interpretovány následovně:
 - 1.1 Pojem „*Systémová podpora*“ 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 č. 2 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
 - 1.3 Pojem „*Softwarový produkt*“ znamená standardní aplikační softwarové programy distribuované a licencované jejich výrobcí, při jejichž užití Uživatel poskytuje společnost ARCDATA Uživateli služby Systémové podpory s tím, že Softwarové produkty jsou specifikovány v dokumentu Specifikace Produktů, který jako příloha č. 1 tvoří nedílnou součást této smlouvy.
 - 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 instrukcí, dat, souborů dat, důvěrných uživatelských identifikačních nebo registračních kódů, klíčových softwarových kódů nebo hardwarových klíčů dodávaných výrobcem 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. Prohlášení společnosti ARCDATA

Společnost ARCDATA prohlašuje, že na základě smlouvy uzavřené s výrobcem 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.

IV. Předmět smlouvy

1. Ke splnění předmětu této smlouvy 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.
2. Společnost ARCDATA je povinna v rámci poskytování služeb Technické podpory reagovat na vznesenou žádost Uživatele o poskytnutí služeb Technické podpory zaslanou prostřednictvím zákaznického portálu My Esri (ve smyslu čl. III Služby Technické podpory – Příloha č. 2 Technické podmínky) a zahájit poskytování služeb Technické podpory nejpozději následující pracovní den po doručení žádosti Uživatele. Smluvní strany si mohou dohodnout delší lhůtu ke splnění této povinnosti; v takovém případě se neuplatní smluvní pokuta dle čl. IX odst. 1 této smlouvy. Za zahájení poskytování služeb Technické podpory se považuje i e-mailová zpráva, která bude zaslána společností ARCDATA na e-mailovou adresu Uživatele (odesílatele) vznesené žádosti o poskytnutí služby Technické podpory.

V. Cenová ujednání

1. Ceny za poskytování Systémové podpory Produktů jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty s tím, že daň z přidané hodnoty činí 21 %. Celková cena za předmět plnění dle této smlouvy, včetně DPH ve výši 21 %, činí 266 260,50 Kč (slovy: „dvě stě šedesát šest tisíc dvě stě šedesát korun českých padesát haléřů“). Tato cena je cenou konečnou a nepřekročitelnou.
2. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná vždy jednorázově v plné výši na příslušné období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA. Společnost ARCDATA vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory do 15 dnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy.

3. 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.
4. Daňový doklad (faktura) je splatný 14 dne od data doručení daňového dokladu (faktury) Uživateli. Společností ARCDATA vystavený daňový doklad (faktura) na úhradu ceny za poskytnutí Systémové podpory musí mít náležitosti daňového a účetního dokladu podle platných a účinných právních předpisů, zejména podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších, dále dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu § 435 občanského zákoníku.
5. V případě, že společnost ARCDATA 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 společnosti ARCDATA aktuálně platným k datu poskytnutí takové služby. Tento postup se uplatní pouze v případě, že Uživatel si u společnosti ARCDATA písemně objedná poskytnutí takových služeb.
6. Pro případ prodlení Uživatele s úhradou ceny za poskytnutí Systémové podpory Produktů v částce nebo čase sjednávají smluvní 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 společnosti ARCDATA na odstoupení od smlouvy postupem dle čl. XI. této smlouvy.
7. V případě, že daňový doklad (faktura) obsahuje nesprávné náležitosti či nesprávné cenové údaje nebo v ní některé náležitosti chybí, je Uživatel oprávněn daňový doklad (fakturu) vrátit zpět společnosti ARCDATA do data splatnosti. V případě oprávněného vrácení daňového dokladu (faktury) se Uživatel nemůže ocitnout v prodlení se zaplacením částky fakturované oprávněně vráceným daňovým dokladem (fakturou), společnost ARCDATA v takovém případě není oprávněna přistoupit k uplatnění sankce ve smyslu čl. V odst. 6 této smlouvy. Ve vráceném daňovém dokladu (faktuře) musí Uživatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu (faktury). V takovém případě je společnost ARCDATA povinna vystavit nový daňový doklad (fakturu) s novým datem splatnosti. Doručením nového daňového dokladu (faktury) obsahující veškeré náležitosti dle této smlouvy začne běžet nová 14denní lhůta k zaplacení daňového dokladu (faktury).

VI. Oprávněné osoby

1. Smluvní strany tímto určují osoby oprávněné za ně jednat při realizaci předmětu této smlouvy, a to:
 - 1.1 za společnost ARCDATA: Ing. Petr Čejka
 - 1.2 za Uživatele: Mgr. Jakub Vlosinský
2. Změna oprávněné osoby je možná jen po předchozím písemném oznámení této skutečnosti opačné smluvní straně.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude prováděna prostřednictvím kurýra, doporučené pošty nebo e-mailem, odesílaným na smluvním 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 smluvní stranou. Zprávy zasílané prostřednictvím doporučené pošty se považují za doručené uplynutím sedmého dne ode dne podání zásilky. Zprávy zasílané prostřednictvím e-mailu se považují za doručené okamžikem obdržení e-mailové zprávy potvrzující bezchybné přijetí. Toto ujednání nevylučuje právo kterékoli smluvní strany žádat, aby písemnosti zaslané e-mailem, jí byly předloženy v originální listinné podobě.

VII. 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 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 na základě této smlouvy. Cena za poskytnutí licence je zahrnuta v plném rozsahu v ceně za poskytování Systémové podpory.

VIII. Odpovědnost společnosti ARCDATA

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a minimalizaci vzniklých škod.
2. Dohodou stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou ve výši 500.000,- Kč (slovy pět set tisíc korun českých). 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.

IX. Sankční ustanovení

1. V případě, že společnost ARCDATA nereaguje na požadavek Uživatele na poskytnutí služeb Technické podpory ve lhůtě a způsobem stanoveným v čl. IV odst. 2 této smlouvy, vzniká Uživateli právo na smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: „*jeden tisíc korun českých*“), a to za každý den prodlení se splněním takové povinnosti a každý jednotlivý případ. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují a souhlasí, že ujednaná výše smluvní pokuty není nepřiměřená a odpovídá významu utvrzované povinnosti.
2. Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo na úrok z prodlení vyzvat písemně druhou smluvní stranu k podání vysvětlení vzniklé situace.
3. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje společnost ARCDATA povinnosti splnit závazek k řádnému poskytnutí předmětu plnění stanovenému touto smlouvou a povinnosti nahradit případně vzniklou škodu. Tím není dotčena platnost ujednání obsaženého v čl. VIII. odst. 2 této smlouvy.
4. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení faktury Uživatele na zaplacení smluvní pokuty společnosti ARCDATA.

X. Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany ujednávají, že veškeré informace poskytnuté si jimi 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 opačné 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 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 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 smluvní strany výjimku, 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. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2026.
2. Smluvní strany sjednávají možnost odstoupení od této smlouvy:
 - 2.1 společností ARCDATA pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek dle čl. V. této smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
 - 2.2 Uživatelem pro případ, že společnost ARCDATA je v prodlení s plněním této smlouvy po dobu delší 30 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě 10 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna Uživatelem.
3. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení opačné smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se sjednává s účinky ex nunc. Pro případ odstoupení se smluvní strany zavazují vypořádat vzájemná práva a povinnosti ve lhůtě do 15 dnů ode dne odstoupení od smlouvy.

XII. Ochrana osobních údajů

Ohledně zpracování osobních údajů, ke kterému může v souvislosti s předmětem této smlouvy dojít, smluvní strany se zavazují vystupovat tak, aby byly v co nejširší míře dodržovány povinnosti stanovené Nařízením EU 2016/679 (dále jen jako „GDPR“) a souvisejícími právními předpisy. Tento způsob vystupování spočívá zejména v dodržování povinnosti mlčenlivosti v souvislosti se zpracovávanými osobními údaji, dále uplatňování zásad stanovených čl. 5, čl. 24 GDPR a následujících při zpracování osobních údajů a v neposlední řadě také v povinnosti přiměřeně reagovat na uplatněná práva subjektů údajů dle čl. 12 GDPR a následujících. S ohledem na dodržování těchto povinností, jakož i za účelem splnění povinností při kontrole dle zvláštních předpisů, si jsou smluvní strany povinny poskytnout veškerou nutnou součinnost. Výše uvedený výčet povinností je výčtem demonstrativním. Smluvní strany berou na vědomí, že ucelená politika zásad SZIF je zveřejněna na stránkách www.szif.cz.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí ustanovením občanského zákoníku, na plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
2. K řešení případných sporů z této smlouvy si smluvní strany ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 1.

3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
4. Společnost ARCDATA prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje informace, které nelze poskytovat podle právních předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Společnost ARCDATA bere na vědomí, že Uživatel coby povinná osoba 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, je povinen smlouvu uveřejnit v registru smluv. Tato skutečnost nebrání společnosti ARCDATA, aby i z její strany došlo k uveřejnění této smlouvy. Obě smluvní strany jsou povinny nejpozději do 3 dnů ode dne podpisu této smlouvy provést kontrolu, zda je smlouva uveřejněna v registru smluv. V případě, že společnost ARCDATA zjistí, že tato smlouva uveřejněna v registru smluv není, je povinna neprodleně písemně informovat kontaktní osobu Uživatele anebo smlouvu sama uveřejnit. Vzhledem k výše uvedenému bere zároveň společnost ARCDATA na vědomí, že nebyla-li smlouva uveřejněna prostřednictvím registru smluv ani do tří měsíců ode dne, kdy byla uzavřena, platí, že je zrušena od počátku.
5. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nemohou být žádnou ze smluvních stran převedena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Společnost ARCDATA není oprávněna postoupit jakékoliv pohledávky vyplývající z této smlouvy vůči Uživateli na kteroukoliv třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Uživatele.
6. Jakékoli změny této smlouvy jsou možné jen po předchozí dohodě smluvních stran toliko písemně, a to formou dodatků této smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, a to se zaručenými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran založenými na kvalifikovaném certifikátu.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 8.1 Příloha č. 1 Specifikace Produktů
 - 8.2 Příloha č. 2 Technické podmínky
9. Pojmy obsažené v přílohách této smlouvy a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam, jak uvedeno v článku Definice této smlouvy. Pro případ rozporu mezi zněním této smlouvy a přílohami, platí za rozhodné znění smlouvy.
10. 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.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena vážně na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz pravdivosti tohoto prohlášení připojují smluvní strany na smlouvu své podpisy.

TATO PODPISOVÁ STRANA SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽEB OBSAHUJE POUZE
PODPISY OSOB JEDNAJÍCÍCH ZA SMLUVNÍ STRANY

V Praze dne

V Praze dne

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Státní zemědělský intervenční fond

Podpis:

Jméno: Ing. Richard Hajčík.

Funkce: vedoucí oddělení služeb zákazníkům

podepsáno elektronicky

Podpis:

Jméno: Ing. Ondřej Krym

Funkce: ředitel Odboru kontrol na místě
IACS a SOT

podepsáno elektronicky

Příloha č. 1 Specifikace produktů

ke smlouvě o poskytování Systémové podpory 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 (E204CW 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/licensing-translations.

Systémová podpora (maintenance) je poskytována k Produktům:

Produkty	Typ maint.	Počet Produktů	Maintenance do	Celkem v Kč bez DPH
Systémová podpora software firmy Esri				
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use License	Prim.	1	31.12.2026	109 500,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use License	Prim.	1	31.12.2026	14 550,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use License	Sec.	5	31.12.2026	60 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use License	Prim.	1	31.12.2026	18 000,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Single Use License	Prim.	1	31.12.2026	18 000,00

V daňovém dokladu bude uvedeno:

Cena v Kč bez DPH za Systémová podpora software firmy Esri	220 050,00
DPH v Kč za Systémová podpora software firmy Esri	46 210,50
Cena v Kč včetně 21% DPH za Systémová podpora software firmy Esri	266 260,50

Příloha č. 2 Technické podmínky
ke smlouvě o poskytování Systémové podpory Produktů

**Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance)
při užití Softwarových produktů a Služeb Online Services**

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 8 - Karlín, Pobřežní 620/3, 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) 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. 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, 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 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.