

Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů

č. smlouvy společnosti ARCDATA: [REDACTED]
č. smlouvy uživatele: [REDACTED]

I. Smluvní strany

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

se sídlem: Hybernská 24/1009, 110 00 Praha 1 – Nové Město
jednající: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem
IČ: 14889749
DIČ: CZ14889749
ID datové schránky: qxcm3ut
bankovní spojení: [REDACTED]
účet č.: [REDACTED]
zápis do obch. rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 668

jako poskytovatel ze strany jedné (dále jen "**společnost ARCDATA**")

a

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje

se sídlem: Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary
jednající: plk. Ing. Václavem Klemákem, ředitelem Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje
IČ: 70883611
DIČ: CZ70883611 – není plátcem DPH
ID datové schránky: xknaa7s
e-mail: [REDACTED]
bankovní spojení: [REDACTED]
účet č.: [REDACTED]

jako uživatel ze strany druhé (dále jen "**uživatel**")

společnost ARCDATA a uživatel (společně dále také jako "**smluvní strany**")

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tuto

smlouvu o poskytování systémové podpory Produktů (dále také "smlouva").

II. Definice

- Níže uvedené pojmy budou při výkladu této smlouvy interpretovány následovně:
 - Pojem „Systémová podpora“ nebo „Maintenance“ a/nebo „Údržba“ znamená služby poskytované společností ARCDATA uživateli při užívání Produktů.
 - Pojem „Technické podmínky“ znamená dokument „Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance) při užívání 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.
 - Pojem „Softwarový produkt“ znamená standardní aplikační softwarové programy distribuované a licencované jejich výrobcí, při jejichž užívání uživatelem 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 (dále jen "**příloha č. 1**").

- 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 aktivačních 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

1. 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.

V. Cenová ujednání

1. Ceny za poskytování Systémové podpory Produktů jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy. Ceny jsou uvedeny bez DPH, včetně DPH a uvedená sazba DPH je platná ke dni podpisu smlouvy. V případě změny zákonné sazby DPH dojde i k úpravě dílčích částek s DPH.
2. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná ve čtyřech splátkách podle níže uvedeného platebního kalendáře, a to na základě fakturace společností ARCDATA. Společnost ARCDATA vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory do 15 dnů ode dne zahájení příslušného období.

Platební kalendář:

na období od 1. 1. 2018 do 31. 3. 2018, částka ve výši 30 000,00 Kč bez DPH, tj. 36 300 Kč s DPH;



na období od 1. 4. 2018 do 30. 6. 2018, částka ve výši 30 000,00 Kč bez DPH, tj. 36 300 Kč s DPH;

na období od 1. 7. 2018 do 30. 9. 2018, částka ve výši 30 000,00 Kč bez DPH, tj. 36 300 Kč s DPH;

na období od 1. 10. 2018 do 31. 12. 2018, částka ve výši 30 000,00 Kč bez DPH, tj. 36 300 Kč s DPH.

3. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná na základě její fakturace společností ARCDATA. Pro splatnost daňového dokladu (faktury) sjednávají strany lhůtu 30 dní od jejího doručení uživateli. Zaplacením se pro účely výkladu této smlouvy rozumí připsání fakturované částky na účet společnost ARCDATA.
4. Společnost ARCDATA je povinna vystavit daňový doklad se všemi náležitostmi podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších. Za poskytnutí Systémové podpory se pro účely DPH považuje datum zahájení poskytování Systémové podpory v příslušném období.
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 objedná poskytnutí takových služeb.
6. Pro případ prodlení uživatele s úhradou ceny za poskytnutí Systémové podpory Produktů v částce nebo čase sjednávají 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. X. smlouvy.
7. V případě prodlení společnosti ARCDATA s plněním této smlouvy sjednávají strany smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo uživatele na odstoupení od smlouvy postupem dle čl. X. smlouvy.
8. V případě, že daňový doklad (faktura) obsahuje nesprávné náležitosti nebo v ní některé náležitosti chybí, je uživatel oprávněn daňový doklad (fakturu) vrátit zpět společnosti ARCDATA do data splatnosti. 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.

VI. Oprávněné osoby

1. Smluvní strany tímto určují osoby oprávněné jednat jejich jménem při realizaci předmětu této smlouvy, a to:
 - 1.1 za společnost ARCDATA:

 - 1.2 za uživatele:

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, faxem nebo e-mailem, odesílaným na 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 sedmi dní ode dne podání zásilky. Zprávy zasílané prostřednictvím faxu a e-mailu se považují za doručené okamžikem obdržení faxové (e-mailové) zprávy potvrzující bezchybné přijetí. Toto ujednání nevylučuje právo kterékoliv smluvní strany žádat, aby písemnosti zaslané faxem, nebo 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 výrobcí 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 ceně za poskytování Systémové podpory.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany si vzájemně odpovídají za škodu vzniklou porušením povinnosti stanovené touto smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem.
2. 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 společnost ARCDATA nese 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.
3. V případě, že výše ceny zaplacené uživatelem 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. Z důvodu právní jistoty společnost ARCDATA výslovně prohlašuje a upozorňuje uživatele, že ustanovením tohoto článku smlouvy není dotčena odpovědnost za škodu dle podmínek Licenční smlouvy.

IX. 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 nepřímou 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.

X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv režimem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Nabývá platnosti okamžikem jejího uzavření, tj. dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Dohodou smluvních stran se sjednává, že uveřejnění smlouvy v registru smluv provede uživatel, a to nejdéle do 30 dní od uzavření smlouvy. Informace o zveřejnění smlouvy bude doručena společnosti ARCDATA do datové schránky. Pokud uživatel neprovede uveřejnění smlouvy v termínu do 30 dní od jejího uzavření, provede uveřejnění společnost ARCDATA. Smluvní strany v této souvislosti prohlašují, že jsou si vědomy toho, že pokud tuto smlouvu neuveřejní v registru smluv nejdéle v době do tří měsíců od data její platnosti, zanikne marným uplynutím uvedené doby platnost této smlouvy, a to s účinky ex tunc.
2. Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna nejen v registru smluv, ale i na oficiálních webových stránkách HZS Karlovarského kraje, a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2018.
4. Strany smluvní sjednávají možnost odstoupení od této smlouvy:
 - 4.1 společností ARCDATA pro případ, že uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek dle čl. V. této smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
 - 4.2 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 30 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna uživatelem.
5. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení opačné smluvní straně. Odstoupení se sjednává s účinky ex nunc. Pro případ odstoupení se strany zavazují vypořádat vzájemná práva a povinnosti ve lhůtě do 15 dnů ode dne odstoupení.
6. Společnost ARCDATA se zavazuje, že na základě výzvy uživatele předloží uživateli nabídku a cenovou kalkulaci na pokračování poskytování služeb Systémové podpory pro užití Produktů uvedených v příloze č. 1. této smlouvy. V případě, že nabídka společnosti ARCDATA na poskytování služeb Systémové podpory nebude uživatelem akceptována v době, kdy jsou ze strany společnosti ARCDATA aktuálně poskytovány služby Systémové podpory dle platné smlouvy (tj. dojde k ukončení trvání smlouvy o poskytování služeb Systémové podpory), není společnost ARCDATA povinna při novém zahájení poskytování služby Systémové podpory na základě nově uzavřené smlouvy tuto poskytovat v rozsahu odpovídajícím službám Systémové podpory dle předchozí smlouvy, jejíž trvání skončilo.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že společnost ARCDATA, jako smluvní strana, vůči níž se práva uživatele promlčují, tímto výslovným prohlášením ve smyslu ustanovení § 630 odst. 1 ob-

čanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv uživatele vyplývajících z této smlouvy na dobu deseti (10) let.

2. Společnost ARCDATA je povinna dokumenty související s poskytováním služby systémové podpory dle smlouvy (tj. originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů) uchovávat v originálním vyhotovení nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny služby, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
3. Společnost ARCDATA je povinna umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb systémové podpory dle smlouvy ze strany uživatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních orgánů a Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na plnění společností ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
5. 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.
6. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nemohou být uživatelem převedena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu společnosti ARCDATA. Tím není dotčeno právo společnosti ARCDATA na postoupení splatných pohledávek za uživatelem.
7. Jakékoli změny této smlouvy jsou možné jen po předchozí dohodě stran smluvních toliko písemně, a to formou dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
8. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž dvě vyhotovení obdrží uživatel a jedno vyhotovení společnost ARCDATA.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 9.1 Příloha č. 1 - Specifikace Produktů;
 - 9.2 Příloha č. 2 - Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory (maintenance) při užití Softwarových produktů a Služeb Online Services.
10. Pojmy obsažené v přílohách této smlouvy a psané s velkými počátečními písmeny mají stejný význam, jak je uvedeno v článku Definice této smlouvy. Pro případ rozporu mezi zněním této smlouvy a přílohami, platí za rozhodné znění smlouvy.
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.

V Praze dne: 11-12-2017

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Podpis:

Jméno: Ing. Petr Seidl, CSc.

Funkce: jednatel

V Karlových Varech dne: 14. 12. 2017

Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje

Podpis:

Jméno: plk. Ing. Václav Šmámek

Funkce: ředitel Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování Systémové podpory Produktů – Specifikace Produktů

č. smlouvy společnosti ARCDATA: 
č. smlouvy uživatele: 

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/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	Prim.	1	31.12.2018	90 000,00
ArcGIS Publisher for Desktop Concurrent Use	Prim.	1	31.12.2018	15 000,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Concurrent Use	Prim.	1	31.12.2018	15 000,00
Celkem za systémovou podporu v Kč bez DPH				120 000,00
21% DPH v Kč				25 200,00
Celkem za systémovou podporu v Kč s DPH				145 200,00

V Praze dne: 11-12-2017

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Podpis: 

Jméno: Ing. Petr  CSČ.

Funkce: jednatel



V Karlových Varech dne: 14. 12. 2017

Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje

Podpis: 

Jméno: plk. Ing. Václav Křiváček

Funkce: ředitel Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje





Příloha č. 2 ke smlouvě č. 
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 Esri, Telvent USA LLC, Exelis Visual Information Solutions a společnosti ARCDATA (výčet všech podporovaných produktů je uveden na adrese .
2. Systémová podpora se poskytuje na základě smlouvy o poskytování systémové podpory softwarových produktů. Systémová podpora na období 12 měsíců je rovněž součástí nového nákupu software (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, ENVI + IDL a ENVI LiDAR. Přesný výčet Produktů, na který je možno uplatnit slevu z registračního poplatku, je aktuálně uveden před konáním konference na webových stránkách 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, 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 uvedenými v dokumentech E204 a E300, které jsou ke stažení na 

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 
 - 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.
3. Systémovou podporu k licencím ArcGIS Desktop Concurrent Use je možné prodloužit pouze tehdy, pokud mají tyto licence aktuálně platnou Systémovou podporu.

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 

3. Pro komunikaci při poskytování služeb Technické podpory zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu  a pro telefonní poradenství linku s číslem .
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.

11-12-2017

V Praze dne

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Podpis: 


Jméno: Ing. Petr 

Funkce: jednatel



V Karlových Varech dne 14.12.2017

Hasičský záchranný sbor
Karlovarského kraje

Podpis: 
Jméno: plk. Ing. Václav Křížek
Funkce: ředitel Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje

