

**Příloha č. 2**  
**Smlouvy o dodání licence k užití softwarového produktu a služeb Online Services**  
**č. 04/2018**

**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 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 [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 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 [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, 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, 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 <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 časopisu 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 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 [www.arcdata.cz/podpora/pravidla-podpory/](http://www.arcdata.cz/podpora/pravidla-podpory/).

3. Pro komunikaci při poskytování služeb Technické podpory zřídila společnost ARCDATA e-mailovou adresu [podpora@arcdata.cz](mailto:podpora@arcdata.cz) a pro telefonní poradenství linku s číslem [REDACTED]
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.

**Příloha č. 3**  
**Smlouvy o dodání licence k užití softwarového produktu a služeb Online Services**  
**č. 04/2018**

**Podmínky poskytování školení**



## Příloha č. 3

### Podmínky poskytování školení

#### Termíny školení

Školení specifikovaná v příloze č.1 této smlouvy proběhnou v rámci roku 2018.

#### Jazyk, školicí materiály

Školení probíhá v češtině, školicí materiály jsou v anglickém originále. Některé kurzy, zejména úvodní, jsou přeloženy do češtiny. Informaci o tom naleznete u popisu každého školení.

K dosažení maximálního efektu věnují kurzy kromě výkladové části hodně času i praktickému procvičování získaných vědomostí na konkrétních úlohách. K tomuto účelu jsou pro většinu kurzů připravena cvičná data, která získáte na CD společně s tištěnými školicími materiály.

Naše školicí středisko je v České republice navíc jediné, které nabízí autorizované kurzy Esri. Všichni naši lektori splňují vysoké nároky na kvalifikaci a absolvovali dvě náročné certifikační zkoušky. První z nich, tzv. Esri Technical Certification, Vám zaručuje jejich technickou způsobilost. Druhá zkouška, kterou skládají u nezávislé agentury CompTIA, ověřuje jejich lektorské dovednosti v oboru IT.

Po absolvování školení obdržíte *Osvědčení o absolvování*.

#### Místo konání

Školení se konají v Praze, ve školicím středisku ARCDATA PRAHA, s.r.o., na adrese Hybernská 24, Praha 1 (vchod z pasáže „Hybernská centrum“, schodiště B, 1. patro).

#### Přihlašování na školení

Objednatel dodá nejdéle do 3 týdnů od nabytí účinnosti smlouvy seznam termínů školení (možné termíny jsou patrné z naší nabídky na <https://www.arcdata.cz/sluzby-a-podpora-zakazniku/skoleni/nabidka> ) a seznam osob, které se školení zúčastní.

V případě, že by u některého kurzu nebyl naplněn minimální počet účastníků, tj. minimálně 3 účastníci, jsou zájemcům nabídnuty včas náhradní termíny nebo jsou po dohodě přihlášky stornovány.

Kontaktními osobami pro jednání o poskytování školení jsou:

Za uživatele: [REDAKCE] FF UK, Ústav pro klasickou archeologii,  
[REDAKCE] | [REDAKCE]

Za společnost ARCDATA: [REDACTED], ARCDATA PRAHA, s.r.o., [REDACTED]  
[REDACTED]

## Platební a stornovací podmínky

### Cena

Cena za školení je uvedena v příloze č.1. Platební podmínky se řídí čl. VI. této Smlouvy.

Cena školení zahrnuje vyškolení, školicí materiály, náklady spojené s provozem výpočetní techniky a audiovizuální techniky, občerstvení (kávu, čaj) během školení a ostatní výdaje spojené s organizací školení.

Do ceny nejsou zahrnuty náklady na dopravu, ubytování a stravování.

### Stornovací podmínky

- v případě odhlášení účastníka dříve než dva kalendářní týdny před započítáním školení je možné nahradit školení v dalším vypsáném termínu, ve kterém bude k dispozici volné místo,
- v případě odhlášení účastníka později než dva kalendářní týdny před započítáním školení nárok na využití školení propadá.