**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 Environmental

Systems Research Institute, Inc., (dále jen .Esri"), Telvent USA LLC, Harris Geospatial

Solutions, Inc. a společnosti ARCDATA (výčet všech podporovaných produktů je uveden

na adrese [www.arcdata.czlpodpora/pravidla-podporv/](http://www.arcdata.czlpodpora/pravidla-podporv/)).

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 čI. III. Technických

podmínek;

4.4 poskytování dalších služeb k Produktům Esri v rozsahu stanoveném čI. II. Technických

podmínek.

5. V rámci systémové podpory Produktů bude společnost ARCDA TA 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.czlkonference](http://www.arcdata.czlkonference).

7. Požaduje-Ii 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 ARCDA TA, 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-Ii 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. Kpřevzetí, 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-Ii 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

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.

**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.czlpodpora/pravidla-podpory/](http://www.arcdata.czlpodpora/pravidla-podpory/).

3. Pro komunikaci při poskytování služeb Technické podpory zřídila společnost ARCDATA

e-mailovou adresu podpora@arcdata.cz a pro telefonní poradenství linku s číslem

224 190515.

4. Služby technické podpory budou Uživateli poskytovány v pracovních dnech v obvyklé pracovní

době, tj. v době od 8.00 do 17.00 hod. SpolečnostARCDATA 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.