


**Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů č. 95/2016**

**I. Smluvní strany**

**ARCDATA PRAHA, s.r.o.**

se sídlem: Hybernská 24/1009, 110 00 Praha 1  
 jednatel: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem  
 IČ: 14889749  
 DIČ: CZ14889749  
 bankovní spojení:   
 účet č.:   
 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 Středočeského kraje**

se sídlem: Jana Palacha 1970, 272 01 Kladno  
 jednatel: plk. Ing. Miloslavem Svatošem, ředitelem HZS Středočeského kraje,  
 vrchním radou  
 IČ: 70885371  
 DIČ: CZ70885371  
 bankovní spojení:   
 účet č.: 

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

společně dále též („smluvní strany“)

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

**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 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.
  - 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

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. Společnost ARCDATA dále prohlašuje, že na základě smlouvy uzavřené s výrobcem Produktů je oprávněna uzavřít tento smluvní vztah; vznikne-li uživateli či třetí osobě ve vazbě na nepravdivost výše uvedených prohlášení škody, jde tato k tíži společnosti ARCDATA.

### 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. Systémová podpora softwarových produktů znamená vykonávání potřebných činností pro zajištění požadované úrovně jejich provozu. Rozsah služeb, které jsou součástí systémové podpory, je definovaný dále v této smlouvě.
3. Výběrové řízení týkající se předmětu smlouvy proběhlo v souladu s § 31 ve vazbě na § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, jako veřejná zakázka malého rozsahu pod č. j. HSKL-3427/2016-ÚE.

### V. Cenová ujednání

1. Cena za Systémovou podporu činí v Kč bez DPH .....282 000,- Kč  
 DPH 21 % činí .....59 220,- Kč  
 Cena celkem včetně 21% DPH činí v Kč .....341 220,- Kč  
 Cena slovy celkem: „*Třistačtyřicetjedentisícdvěstědvacet korun českých*“.  
 Ceny za poskytování Systémové podpory jednotlivých Produktů jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná vždy jednorázově v plné výši na následující období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA. Společnost ARCDATA písemně vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory do 15 dnů ode dne uzavření této 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. Pro splatnost daňového dokladu (faktury) sjednávají strany lhůtu 21 dnů od data doručení daňového dokladu (faktury) Uživateli. Společností ARCDATA vystavený daňový doklad (faktura) na úhradu ceny za poskytnutí Systémové podpory musí mít náležitosti podle ustanovení § 28 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších, dále podle § 435 občanského zákoníku a dle z. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Za poskytnutí Systémové podpory se pro účely DPH považuje datum zahájení poskytování Systémové podpory. Faktura musí být doručena Uživateli nejpozději do 1. 12. 2016.
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 prokazatelně písemně objedná poskytnutí takových služeb.
6. V případě, že daňový doklad (faktura) obsahuje chyby, 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. 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 straně smluvní.
3. Veškerá komunikace mezi stranami bude prováděna prostřednictvím kurýra, doporučené pošty, faxem nebo e-mailem, odesílaným na 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 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 nevyklučuje právo kterékoli 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 (dále též jen „Vlastní autorské plnění“), poskytuje touto smlouvou Uživateli časově a teritoriálně neomezenou, nevýhradní a nepřevoditelnou licenci k Vlastnímu autorskému plnění vytvořenému společností

ARCDATA na základě této smlouvy. Cena za poskytnutí licence k užití Vlastního autorského plnění je zahrnuta v ceně za poskytování Systémové podpory. Společnost ARCDATA rovněž prohlašuje, že je odborníkem ve smyslu § 2950 občanského zákoníku.

3. Smluvní strany shodně konstatují, že Vlastní autorské plnění smlouvy je rovněž výsledek činnosti, který je předmětem autorskopravní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen "autorský zákon").
4. Společnost ARCDATA prohlašuje, že je oprávněným nositelem licenčních práv k Vlastnímu autorskému plnění a disponuje právem udělovat licence k užití Vlastního autorského plnění.
5. Uživatel je vždy oprávněn užit Vlastní autorské plnění v rozsahu stanoveném odstavcem 2 tohoto článku smlouvy k účelu, jak vyplývá z této smlouvy. Společnost ARCDATA současně touto smlouvou poskytuje uživateli jako nabyvateli podle ustanovení upravujících licenční smlouvu v občanském zákoníku, oprávnění užit Vlastní autorské plnění všemi způsoby užití tak, jak jsou vymezeny v licenčním oprávnění ve smyslu ustanovení autorského zákona a této smlouvy.
6. Společnost ARCDATA prohlašuje, že licenční práva k užití Vlastního autorského plnění společnosti ARCDATA ve smyslu odstavce 2 tohoto článku smlouvy, která touto smlouvou Uživateli poskytuje, jí náleží bez jakéhokoliv omezení, a že nemá závazky, které by bránily či omezovaly poskytnutí licence Uživateli k užití Vlastního autorského plnění v rozsahu jak uvedeno v odstavci 2 tohoto článku smlouvy, jak činí touto smlouvou, a že odpovídá uživateli za škodu, která by mu vznikla z nepravdivosti tohoto prohlášení. Společnost ARCDATA zároveň prohlašuje, že užitím Vlastního autorského plnění Uživatelem v souladu s poskytnutou licencí k užití Vlastního autorského plnění nejsou dotčena autorská ani jiná práva třetích osob, a že odpovídá Uživateli za škodu, která by případně z tohoto důvodu vznikla. Společnost ARCDATA prohlašuje, že vyrovnala resp. že vyrovná veškeré finanční nároky autorů Vlastního autorského plnění z titulu jejich autorských odměn, a že odpovídá Uživateli za škodu, která by mu případně z tohoto důvodu vznikla.

#### **VIII. Odpovědnost společnosti ARCDATA**

1. Společnost ARCDATA odpovídá Uživateli za škodu vzniklou zaviněným porušením povinností stanovené společností ARCDATA touto smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem. Pro účely výkladu této smlouvy se za zaviněné porušení povinností ve smyslu předchozí věty považuje zejména:
  - 1.1 porušení smluvní a/nebo zákonné povinnosti;
  - 1.2 poskytnutí vadného a/nebo chybného plnění, včetně ztráty na datech;
  - 1.3 porušení autorskopravních prohlášení obsažených v čl. VII. odst. 4, 5 a 6 smlouvy.
2. Dohodou stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou odpovídající výši ceny zaplacené za poskytování Systémové podpory Produktu (včetně DPH), ohledně něhož došlo ke škodné události. Dále strany výslovně sjednávají, že společnost ARCDATA nenese odpovědnost za 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 společnosti ARCDATA nahradit škodu Uživateli se dohodou stran omezuje maximální částkou ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých).

#### **IX. Trvání smlouvy**

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu od uzavření této smlouvy do 31. 12. 2016.

## X. Odstoupení od smlouvy

1. Od smlouvy lze písemně odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy.
2. Smluvní strany pokládají za podstatné porušení smlouvy:
  - 2.1 neposkytnutí Služby Systémové podpory Softwarových produktů Uživateli v rozsahu či v souladu s ujednáními této smlouvy včetně příloh a nezjednání nápravy ze strany společnosti ARCDATA ani v dodatečně poskytnuté lhůtě 30 dnů ode dne písemné výzvy Uživatele specifikující porušovanou smluvní povinnost;
  - 2.2 pozbytí oprávnění k poskytování systémové podpory Softwarových produktů,
  - 2.3 prodlení s úhradou déle než 1 měsíc ode dne splatnosti oprávněně vystavené faktury,
  - 2.4 Uživatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže bylo vyhlášeno insolvenční řízení na majetek společnosti, nebo hrozí-li mu úpadek, exekuce apod.
3. Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od smlouvy nejsou odstoupením dotčena. 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.

## XI. Smluvní sankce

1. Společnost ARCDATA se zavazuje uhradit Uživateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % ceny celkem vč. DPH, uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy, za každý i započatý den prodlení v těchto případech:
  - 1.1 nerealizování předmětu smlouvy v sesmluvněném termínu;
  - 1.2 neposkytnutí systémové podpory řádně či ve stanoveném termínu;
  - 1.3 nedodání faktury v termínu dle čl. V odst. 4 této smlouvy.Celková výše smluvních pokut zaplacených společností ARCDATA za celou dobu trvání této smlouvy nepřekročí částku odpovídající 30 % ceny celkem včetně DPH, uvedené v čl. V odst. 1 smlouvy.
2. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury – daňového dokladu je společnost ARCDATA oprávněna požadovat po Uživateli úhradu zákonného úroku z prodlení z dlužné částky. Výše úroku z prodlení odpovídá ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou pro první den kalendářního pololetí, v němž došlo k prodlení, zvýšené o 8 procentních bodů.
3. Smluvní strana, která se dostane vzhledem k výše uvedenému porušení smluvních povinností do pozice dlužníka, je i po zaplacení sankce zavázána splnit hlavní závazek, neboť jejím zaplacením tento závazek nezanikne.
4. Uživatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši. Ujednání o smluvní pokutě na povinnost nahradit škodu nemá vliv. Tím není dotčena platnost ujednání čl. VIII. odst. 2 a 3 smlouvy.
5. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů po doručení oznámení o uložení smluvní pokuty.
6. Smluvní strany se dohodly, že případnou smluvní pokutu lze výlučně z podnětu Uživatele započíst oproti kupní ceně a tu bez dalšího o výši smluvní pokuty snížit; dále se smluvní strany dohodly, že ve smyslu § 2048 in fine občanského zákoníku může být smluvní pokuta výlučně z podnětu Uživatele po vzájemné dohodě uhrazena rovněž formou jiného plnění než peněžitého (např. věcné plnění, poskytnutí služby apod.).

## XII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.

2. Tuto smlouvu lze měnit, nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za opačnou smluvní stranou.
4. V případě, že některé ustanovení smlouvy bude v budoucnu shledáno jako neplatné, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ujednání.
5. Nadpisy jsou v textu smlouvy používány orientačně, aniž by měly právní relevanci.
6. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných zdrojů.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
8. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí ustanoveními občanského zákoníku, na plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku.
9. Veškeré spory mezi smluvními stranami budou řešeny nejprve smírně. Pokud se nepodaří smírně vyřešit spory, prorogují smluvní strany pro řešení jejich sporů Okresní soud v Kladně a české právo.
10. Společnost ARCDATA bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv podle 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, přičemž smluvní strany souhlasí s jejím uveřejněním v plném rozsahu. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí uživatel.
11. 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.
12. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž každé ze smluvních stran náleží po jednom.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
  - 13.1 Příloha č. 1 Specifikace Produktů
  - 13.2 Příloha č. 2 Technické podmínky
14. 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.
15. Strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena vážně na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz pravdivosti tohoto prohlášení připojují strany na smlouvu své podpisy.

V Praze dne 7.11. 2016

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Podpis:   
 Jméno: Ing. Petr Seidl, CSc.  
 Funkce: jednatel

**ARCDATA PRAHA**  
 s.r.o.  
 Hyberská 24, 110 00 Praha 1  
 DIČ: CZ14889749  
 -5-

V Kladně dne 11.11. 2016

Česká republika – Hasičský záchranný sbor  
 Středočeského kraje

Podpis:   
 Jméno: plk. Ing. Miloš Janda  
 Funkce: ředitel HZS Středočeského kraje

vrchní rada  
 Česká republika  
 Hasičský záchranný sbor  
 Středočeského kraje  
 Jana Palacha 1970  
 272 01 Kladno



**Příloha č. 2 ke smlouvě č. 95/2016  
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 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, LizardTech, Telvent USA LLC, Exelis Visual Information Solutions a společností 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 Program pro domácí použití, 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 for Desktop, ArcGIS for Server, 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/akce/konference/](http://www.arcdata.cz/akce/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/software-license>.

## 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, Server) z internetových stránek společnosti ARCDATA (od verze ArcGIS 10.0);
  - 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](http://www.arcdata.cz)).
2. Služby Systémové podpory Softwarových produktů Esri ArcGIS for 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/](http://www.arcdata.cz/podpora/pravidla-podpory/). Pro produkty EDN – Esri Developer Network se standardní služby Technické podpory neposkytují, přesné podmínky jsou uvedeny ve výše uvedeném dokumentu.
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.

