
Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů ENVI č. 98/2018

I. Smluvní strany

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

se sídlem: Hyberská 24/1009, 110 00 Praha 1
jednatel: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem
IČO: 14889749
DIČ: CZ14889749
bankovní spojení: Československá obchodní banka
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

Ústav výzkumu globální změny AV ČR, v. v. i.

se sídlem: Bělidla 986/4a, 603 00 Brno
jednatel: prof. RNDr. Ing. Michalem V. Markem, DrSc., dr. h. c., ředitelem
IČO: 86652079
DIČ: CZ86652079
bankovní spojení: 61722621/0710
zápis do obch. rejstříku: zapsaná v Rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR
jako uživatel ze strany druhé (dále jen "**Uživatel**")

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.

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 „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 "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.
- 1.5 Pojem „Dokumentovaná funkcionality“ znamená aplikace, funkce a nástroje popsané návodem nemodifikovaných Produktů vydaných výrobcem. Za dokumentovanou funkcionality se nepovažují vzorové aplikace pro demonstrační účely.
- 1.6 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 výrobcí Produktů.
- 1.7 Pojem „Licenční smlouva“ znamená licenční smlouvu, kterou uživatel potvrzuje při instalaci Produktu.

III. Prohlášení společnosti ARCDATA

Společnost ARCDATA prohlašuje, že na základě smlouvy uzavřené s výrobcí 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

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 daně z přidané hodnoty s tím, že tato bude společností ARCDATA účtována nad rámec stanovených cen v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
2. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná na základě 2 faktur:
 - 2.1 Faktura č. 1 bude vystavena na částku ve výši 33 401,26 Kč bez DPH odpovídající poskytování Systémové podpory do 31. 12. 2018. Fakturu s náležitostmi daňového dokladu vystaví společnost ARCDATA a doručí uživateli do 10 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.
 - 2.2 Faktura č. 2 bude vystavena na částku ve výši 66 528,74 Kč bez DPH odpovídající plnění této smlouvy za období od 1. 1. 2019 do 31. 8. 2019. Fakturu s náležitostmi daňového

dokladu vystaví společnost ARCDATA a doručí uživateli v období od 1. 1. 2019 do 15. 1. 2019.

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 60 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 § 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.
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, 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. Strany tímto určují osoby oprávněné jednat jejich jménem při realizaci předmětu této smlouvy, a to:
 - 1.1 za společnost ARCDATA: Mgr. Ondřej Sadílek
 - 1.2 za Uživatele: Ing. Jan Hanuš
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 nevylučuje 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 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 ceně za poskytování Systémové podpory.

VIII. Odpovědnost společnosti ARCDATA

1. Společnost ARCDATA odpovídá Uživateli za škodu vzniklou porušením povinnosti stanovené společností ARCDATA touto smlouvou a/nebo obecně závazným právním předpisem.
2. Dohodou stran se celková výše náhrady škody omezuje částkou odpovídající výši ceny zaplacené za poskytování Systémové podpory Produktu, ohledně něhož došlo ke škodné události. 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.
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).
4. Společnost ARCDATA bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Společnost ARCDATA je povinna zavázat se ke spolupůsobení při finanční kontrole všechny své subdodavatele.

IX. Povinnost mlčenlivosti

1. Strany smluvní 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 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 se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu do 31. 8. 2019, a nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu poslední smluvní stranou; účinnosti dnem jejího uveřejnění postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
2. Strany smluvní 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 30 dnů ode dne, kdy je na porušování smluvní povinnosti písemně upozorněna Uživatelem.
3. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení opačné straně smluvní. 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. Závěrečná ustanovení

1. 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.
2. K řešení případných sporů z této smlouvy si strany ve smyslu ustanovení § 89a občanského soudního řádu sjednávají pro všechny spory místní příslušnost Obvodního soudu pro Prahu 1.
3. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nemohou být Uživatelem převedena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu společností ARCDATA. Tím není dotčeno právo společností ARCDATA na postoupení splatných pohledávek za Uživatelem.
4. 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.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž každé ze smluvních stran náleží po jednom.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 6.1 Příloha č. 1 Specifikace Produktů
 - 6.2 Příloha č. 2 Technické podmínky poskytování služeb Systémové podpory
7. 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.
8. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva naplňuje požadavky, uvedené v zákoně č. 340/2015 Sb. a podléhá tímto povinnosti zveřejnění v registru smluv, a s tímto uveřejněním v zákonném rozsahu souhlasí. Zadat smlouvu do registru smluv v zákonné lhůtě se zavazuje uživatel, který na vyžádání poskytovatele zašle poskytovateli potvrzení o uveřejnění smlouvy.
9. 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 31. 8. 2018



Ing. Petr Seidl, CSc.
jednatel
ARCDATA PRAHA, s.r.o.

V Brně dne 3. 9. 2018

ÚSTAV VÝZKUMU GLOBÁLNÍ ZMĚNY
AV ČR, v.v.i.

CzechGlobe

603 00 Brno, Bělidla 4a (2)

prof. RNDr. Ing. Michal V. Marek, DrSc., dr. h. c.
ředitel

Ústav výzkumu globální změny AV ČR, v. v. i.

Příloha č. 1 ke smlouvě č. 98/2018

Specifikace produktů

výrobce Produktu:

Harris Geospatial Solutions, Inc. 4990 Earl East Circle, Boulder, Colorado 80301 USA

Systémová podpora (maintenance) je poskytována k Produktům:

Produkty	Typ maint.	Počet Produktů	Maintenance do	Celkem v Kč
ENVI + IDL Academic Floating	General	5	31. 8. 2018	50.800,-
ENVI Academic Floating 25 pack	General	1	31. 8. 2018	39.140,-
ENVI Atmospheric Correction Module Academic Floating	General	1	31. 8. 2018	4.450,-
ENVI Feature Extraction module Academic Floating	General	1	31. 8. 2018	5.540,-

Celkem za systémovou podporu v Kč bez DPH		99.930,-
Celkem za systémovou podporu v Kč s DPH		120.915,30
Poznámka		

Příloha č. 2 ke smlouvě č. 98/2018

**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 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.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 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.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, 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).
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 e-mailovou adresu podpora@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.