

## Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů č. 104/2018

### I. Smluvní strany

#### ARCDATA PRAHA, s.r.o.

se sídlem: Hyberská 24/1009, 110 00 Praha 1  
jednající: Ing. Petrem Seidlem, CSc., jednatelem  
IČ: 14889749  
DIČ: CZ14889749  
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxx  
účet č.: xxxxxxxxxxxxxxxx  
zápis do obch. rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 668

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

**a**

#### Národní památkový ústav

se sídlem: Valdštejské náměstí 162/3, 118 01 Praha 1  
jednající: Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou  
IČ: 75032333  
DIČ: CZ75032333  
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx  
bankovní spojení: Česká národní banka  
účet č.: 60039011/0710

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*“ nebo „*Maintenance*“ a/nebo „*Údržba*“ 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.

### **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 jednorázově v plné výši na příslušné období poskytování Systémové podpory, a to na základě její fakturace společností ARCDATA. Společnost ARCDATA vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory do 15 dnů ode dne nabytí účinnosti 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. Cena za poskytnutí Systémové podpory Produktů je splatná na základě její fakturace společností ARCDATA a pro splatnost faktury sjednávají strany lhůtu 14 dní od jejího doručení Uživateli.
5. 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.

6. 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.
7. 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 včetně DPH 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.
8. V případě prodlení společnosti ARCDATA s plněním služeb Systémové podpory dle podmínek této smlouvy a Technických podmínek včetně „Pravidel poskytování služeb standardní technické podpory“, které tvoří přílohu č. 2 této smlouvy, si smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny plnění včetně DPH, a to za každý byť započatý den prodlení.
9. Pro případ, že společnost ARCDATA nebude poskytovat plnění podle této smlouvy po dobu delší 15 dnů a nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě 15 dnů ode dne, kdy je na porušování povinnosti písemně upozorněna Uživatelem, případně nebude v této době poskytovat součinnost nutnou k vyřešení případu, má Uživatel právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 10% z celkové ceny plnění včetně DPH.
10. Celková výše smluvních pokut uplatněných Uživatelem dle předchozích dvou odstavců v žádném případě nepřekročí částku ve výši 300 000 Kč (slovy třístatisíc korun českých), a to za celou dobu trvání této smlouvy.
11. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo smluvní strany domáhat se náhrady škody vzniklé z porušení povinnosti. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 14 dní od jejího doručení smluvní straně.
12. 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 s tím, že do doby vystavení a doručení nového a řádného daňového dokladu není Uživatel v prodlení s úhradou ceny.
13. Společnost ARCDATA prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není vedena v registru nespolehlivých plátců DPH. Společnost ARCDATA se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona Č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Pro případ, že se společnost ARCDATA během trvání této smlouvy stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dohodly, že Uživatel má právo uhradit DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Uživatelem takto provedená úhrada bude považována za uhrazení příslušné části ceny rovnající se výši DPH fakturované společností ARCDATA.

## VI. Oprávněné osoby

1. Strany tímto určují osoby oprávněné jednat jejich jménem při realizaci předmětu této smlouvy, a to:
  - 1.1 za společnost ARCDATA: xxxxxxxxxxxxxxxx
  - 1.2 za Uživatele: xxxxxxxxxxxxxxxx

2. Změna oprávněné osoby je možná jen po předchozím písemném oznámení této skutečnosti opačné straně smluvní bez nutnosti uzavření dodatku k této smlouvě.
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 za škodu**

1. Strany smlouvy si vzájemně odpovídají za škodu vzniklou porušením povinnosti stanovené 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 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. 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; smluvní strany si potvrzují, že tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění podle režimu zák. č. 340/2015 Sb. a že veškeré skutečnosti v ní uvedené nejsou předmětem obchodního tajemství. 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.
  3. Společnost ARCDATA bere na vědomí, že Uživatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
  4. Společnost ARCDATA bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písmo e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

## **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 a účinnosti dnem jejího uveřejnění postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Dohodou stran se sjednává, že uveřejnění smlouvy v registru smluv provede Uživatel. Pokud Uživatel uveřejnění této smlouvy neprovede bez zbytečného odkladu po datu nabytí platnosti smlouvy, provede uveřejnění společnost ARCDATA. 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. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu do 26. 10. 2019. Počátek platnosti poskytování služeb Systémové podpory je stanoven na dobu účinnosti této smlouvy.
3. Strany smluvní sjednávají možnost odstoupení od této smlouvy:
  - 3.1 společností ARCDATA pro případ, že Uživatel je v prodlení s úhradou finančních částek dle čl. V. této smlouvy po dobu delší než 30 dnů;
  - 3.2 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.
4. 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.
5. 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. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy se řídí ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, na plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2631 a násl. občanského zákoníku. Na vady poskytnutého plnění společnosti ARCDATA se přiměřeně použije ustanovení § 2615 a násl. občanského zákoníku, toto ustanovení se nebude aplikovat, pokud půjde o vady Produktů společnosti Esri.
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 společnosti ARCDATA. Tím není dotčeno právo společnosti 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 a Ceny za poskytování Systémové podpory
  - 6.2 Příloha č. 2 Technické podmínky
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. 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 ..... 2018

V Praze dne ..... 2018

ARCDATA PRAHA, s.r.o.

Národní památkový ústav

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

Podpis: .....  
Jméno: Ing. arch. Naděžda Goryczková  
Funkce: generální ředitelka

**Příloha č. 1 ke smlouvě č. 104/2018**  
**o poskytování Systémové podpory Produktů**

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, 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](http://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
<b>Systémová podpora software firmy Esri</b>				
ArcGIS Desktop Advanced Concurrent Use	Prim.	1	26.10.2019	90 000,00
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use	Prim.	1	26.10.2019	45 000,00
ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use	Sec.	1	26.10.2019	36 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use <sup>(*)</sup>	Prim. (core+ext.)	1	26.10.2019	30 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use	Prim.	3	26.10.2019	36 000,00
ArcGIS Desktop Basic Single Use	Sec.	28	26.10.2019	252 000,00
ArcGIS Enterprise Standard (Windows) Up to Four Cores	General	1	26.10.2019	150 000,00
ArcGIS Publisher for Desktop Single Use	Ext. (incl. with core)	1	26.10.2019	0,00
ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Single Use	Ext. (incl. with core)	1	26.10.2019	0,00
ArcGIS 3D Analyst for Desktop Single Use	Ext. (incl. with core)	1	26.10.2019	0,00
ArcPad	General	1	26.10.2019	7 500,00

**V daňovém dokladu bude uvedeno následující rozčlenění:**

Cena v Kč bez DPH za Systémovou podporu software firmy Esri na období do 31.12.2018	116 901,36
Cena v Kč bez DPH za Systémovou podporu software firmy Esri na období od 1.1.2019 do 26.10.2019	529 598,64
<b>Celkem za systémovou podporu v Kč bez DPH</b>	<b>646 500,00</b>
<b>Celkem za systémovou podporu v Kč včetně DPH</b>	<b>782 265,00</b>
Poznámka	<sup>(*)</sup> Zahrnuje maintenance i za nadstavbu k ArcGIS Desktop Basic Single Use.

## **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/](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 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](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, 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.

## 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 [REDACTED] 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.



# Pravidla poskytování služby standardní technické podpory

## Přehled kapitol

- I. Úvodní informace
- II. Systémová podpora (maintenance)
- III. Technická podpora (hot-line service)
- IV. Vymezení rozsahu služeb technické podpory (podporované a nepodporované produkty)
- V. Pravidla poskytování technické podpory programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN)
- VI. Pravidla poskytování technické podpory programu Nonprofit Organization

## I. Úvodní informace

Následující kapitoly představují základní rozsah a definici služby standardní technické podpory. Na služby standardní technické podpory má nárok kterýkoliv uživatel, který má platnou systémovou podporu (maintenance), příslušející k danému softwarovému produktu. Popis obsahu systémové podpory je předmětem kapitoly II. Existují i jiné formy nároků na služby standardní technické podpory, které jsou blíže popsány v kapitole III.

## II. Systémová podpora (maintenance)

Systémová podpora je služba, která se poskytuje v ročních intervalech pro standardní softwarové produkty společností Environmental Systems Research Institute, Inc. (dále jen „Esri“), Telvent USA, LLC (Schneider Electric) (dále jen „Telvent“) a Exelis Visual Information Solutions. Pro většinu produktů je tato služba součástí dodávky software. Následující období jsou placená za níže uvedených pravidel.

### a. Systémová podpora zahrnuje:

- › dodávku aktualizovaných a nových verzí softwarových produktů,
- › standardní technickou podporu v rozsahu podle čl. III, IV, V,
- › účast na konferenci uživatelů Esri s místem konání na území ČR (se slevou až 100 %) pro uživatele softwarových produktů ArcGIS Desktop, ArcGIS Enterprise, ArcGIS for Server, ENVI a ENVI + IDL. Přesný výčet produktů, na který je možno uplatnit slevu z registračního poplatku, je aktuálně uveden před konáním konference na webových stránkách [www.arcdata.cz](http://www.arcdata.cz),
- › účast na konferenci uživatelů Esri s místem konání v USA (se slevou až 100 %). Přesný výčet produktů, 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),
- › českou lokalizaci pro produkty ArcGIS (Desktop, Enterprise, Server) stažením ze zabezpečeného umístění internetových stránek [www.arcdata.cz](http://www.arcdata.cz),
- › neomezený přístup ke vzdělávacím webovým online Esri kurzům (E-Learning) uvedených na webových stránkách [www.esri.com/training](http://www.esri.com/training),
- › přístup k informacím o vývoji softwarových produktů Esri a řešených aplikacích prostřednictvím časopisu ArcReview,
- › přednostní zasílání informací o novinkách a zajímavých akcích souvisejících se softwarovými produkty pomocí elektronické pošty,
- › půjčování odborných publikací z knihovny ARCDATA PRAHA, s.r.o.

### b. Základní pravidla systémové podpory

- › Systémová podpora (maintenance) je poskytována na standardní softwarové produkty firem Esri, Telvent a Exelis Visual Information Solutions.
- › Služba systémové podpory je poskytována vždy na dobu 12 měsíců.
- › Počátek platnosti poskytování služeb systémové podpory je stanoven na datum přijetí objednávky systémové podpory, nebo na datum odeslání licenčního kódu, nebo na 1. den v měsíci následujícího po 30 dnech od nákupu software, podle toho, která z uvedených skutečností nastane dříve.
- › Před skončením platnosti systémové podpory si může uživatel tuto službu předplatit na následné období (zpravidla roční), platnost systémové podpory plynule navazuje.
- › Pokud uživatel nemá předplacenu systémovou podporu, nemůže obdržet vývojové verze software a nárokovat služby technické podpory.
- › Transfery licencí nebo povýšení software (např. ArcGIS Desktop Basic na Standard) jsou možné pouze u softwarových produktů, které mají platnou systémovou podporu; převod software je nutno doložit dokladem o zrušení licencí na původním hardware, příp. vrácením hardwarového klíče u starších verzí.
- › Nárok na služby standardní technické podpory vzniká dnem založení závazkového vztahu.
- › U softwaru, který nelze provozovat samostatně (např. nadstavby), nelze získat nárok na služby technické podpory, pokud uživatel nemá platnou systémovou podporu také pro základní platformu tohoto produktu.



### III. Technická podpora (hot-line service)

#### a. Technická podpora

› Služby technické podpory slouží pro pomoc s řešením chyb a problémů, které se vyskytnou při práci se softwarem, podle zásad základních pravidel technické podpory.

› Uživatel může žádat o pomoc telefonicky na čísle +420 [redacted] v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin nebo e-mailem na adrese [redacted]

› Problém přebírá pracovník technické podpory, který žádost uživatele o podporu zaeviduje a pomáhá najít řešení problému; v případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory výrobce software.

#### b. Forma poskytování služeb standardní technické podpory

##### Roční technická podpora

Roční technická podpora se poskytuje na základě smlouvy o systémové podpoře (maintenance) podepsované vždy na 12 kalendářních měsíců. Uživatel podepisuje smlouvu pro specifikovaný podporovaný produkt. Roční technická podpora je rovněž součástí nového nákupu software (netýká se pouze produktu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN).

##### Jednorázová služba technické podpory

Jedná se o jednorázově placenou službu pro uživatele, kteří nemají smlouvu o systémové podpoře (maintenance), nebo jiný smluvní vztah o službách nad rámec technické podpory (nadstandardní konzultační služby). Tato služba zahrnuje služby technické podpory, případně další konzultace dle požadavku uživatele.

#### c. Základní pravidla standardní technické podpory

› Služby technické podpory jsou poskytovány pouze pro standardně dodávaný nemodifikovaný software společností Esri, Telvent a Exelis Visual Information Solutions.

› Úroveň služeb technické podpory se mění v závislosti na stanoveném životním cyklu konkrétní verze produktu. Podmínky služeb technické podpory se řídí dle regulí výrobce software definované ke každému životnímu cyklu. Aktuální životní cykly jednotlivých produktů jsou uvedeny vždy na internetových stránkách výrobce software.

› Služby technické podpory nejsou poskytovány pro hardware, grafické karty, monitory, plottery, grafické tiskárny, digitizéry, modemy a jiná rozhraní, kromě zodpovídání dotazů na standardně podporovaná zařízení softwarovým produktem výrobce.

› Služby technické podpory nezahrnují služby a řešení otázek týkajících se:

- › konfigurace systému, optimalizace a ladění výkonu, konfigurace a dimenzování hardware,
- › konfigurace síťového prostředí,
- › struktury a architektury systému, nasazení celopodnikového systému, definice importu a integrace s ostatním software,
- › osobní podpory v místě instalace softwarových produktů,
- › jiné než dokumentované funkcionality softwarových produktů,
- › analýzy programového kódu,
- › vzorových aplikací pro demonstrační účely.

#### d. Doba řešení

Doba řešení případu je závislá na řadě faktorů, z nichž některé nejsou ovlivnitelné technickou podporou ARCDATA PRAHA, s.r.o. Tyto faktory v sobě zahrnují například vlastní omezení operačního systému, omezení dané vlastním uživatelským pracovním postupem, faktory zabezpečení, integrace s aplikacemi třetích stran či dostupnost zákazníka.

Technická podpora ARCDATA PRAHA, s.r.o., se snaží zodpovídat dotazy a navrhnout řešení zpravidla v ten samý den, kdy byl dotaz přijat, nicméně doba řešení případu může být ovlivněna jeho komplexností a složitostí.

Přestože je vyřízení případu v co nejkratší době ke spokojenosti zákazníka hlavním cílem technické podpory ARCDATA PRAHA, s.r.o., nelze dopředu garantovat ani odhadovat dobu řešení případu.

#### e. Úroveň služeb technické podpory dle životního cyklu produktu

Vzhledem k množství existujících verzí se podpora jednotlivých verzí člení do jednotlivých úrovní podpory. Podporované úrovně verzí zaktualizuje na webových stránkách podpory.

Každá vývojová verze softwarového produktu postupně prochází určitými fázemi svého životního cyklu, pro které jsou definovány různé podmínky technické podpory. Obecně existují čtyři fáze životního cyklu, produkty přitom nemusí procházet všemi čtyřmi fázemi:

- › Aktuální verze
- › Rozšířená podpora
- › Základní podpora
- › Ukončená podpora

##### SOFTWAREVÉ PRODUKTY

- › zpravidla procházejí všemi čtyřmi fázemi životního cyklu,
- › životní cyklus produktů je založen na kalendářním modelu (v každé fázi životního cyklu produkt setrvává přesně 2 roky).

##### PRODUKTY ONLINE SLUŽEB

- › procházejí zpravidla dvěma fázemi životního cyklu,
- › životní cyklus produktů se řídí modelem založeným na verzích, tedy že produkt přechází z jedné fáze do další v momentu vydání nové verze produktu.

##### DATOVÉ PRODUKTY

- › procházejí zpravidla dvěma fázemi životního cyklu,
- › životní cyklus produktů se řídí modelem založeným na verzích, tedy že produkt přechází z jedné fáze do další v momentu vydání nové verze produktu.

# Fáze životního cyklu produktů Esri

SOFTWAREVÉ PRODUKTY	AKTUÁLNÍ VYDÁNÍ	ROZŠÍŘENÁ PODPORA	ZÁKLADNÍ PODPORA	UKONČENÁ PODPORA
PRODUKTY ONLINE SLUŽEB	AKTUÁLNÍ VYDÁNÍ			UKONČENÁ PODPORA
DATOVÉ PRODUKTY	AKTUÁLNÍ VYDÁNÍ			UKONČENÁ PODPORA
APLIKACE (APPS)	AKTUÁLNÍ VYDÁNÍ		ZÁKLADNÍ PODPORA	UKONČENÁ PODPORA

Poznámka: Softwarové produkty Schneider Electric se stále řídí modelem založeným na verzích.

## APLIKACE (APPS)

› zpravidla procházejí třemi fázemi životního cyklu,

› životní cyklus Aplikací (Apps) se řídí modelem založeným na verzích, tedy že Aplikace (App) přechází z jedné fáze do další v momentu vydání nové verze Aplikace (App).

Rozhodnutí o zařazení, resp. přeřazení produktů do jednotlivých fází je v plné kompetenci výrobce. Oznámení o přechodech produktů mezi jednotlivými fázemi se zveřejňuje a pravidelně aktualizuje na webových stránkách podpory.

Aktuální fázi lze nalézt na stránkách výrobce:

- › Esri: [support.esri.com/en/content/productlifecycles](https://support.esri.com/en/content/productlifecycles),
- › Telvent: <https://infrastructurecommunity.schneider-electric.com/docs/DOC-1935>,
- › u softwarových produktů ostatních výrobců dotazem na ARCDATA PRAHA, s.r.o.: [REDACTED].

## Kalendářní model životního cyklu

Softwarové produkty založené na kalendářním modelu se nachází v každé fázi po dobu dvou let.

Každá hlavní verze (verze x.0) tedy začíná svůj životní cyklus ve fázi Aktuálního vydání (General Availability) a v této fázi

setrvává dva roky od data vydání. Po uplynutí dvou let je přesunuta do fáze Rozšířené podpory (Extended Support).

Stejný životní cyklus má také druhá úroveň verze (verze xx), která rovněž začíná svůj životní cyklus ve fázi Aktuálního vydání (General Availability) a po dvou letech se přesouvá do fáze Rozšířené podpory (Extended Support).

Naopak třetí úroveň verze (verze x.x.x) následuje hlavní verzi nebo druhou úroveň verze v jejím životním cyklu (např. verze 5.0.1 bude mít stejný životní cyklus jako verze 5.0 a k sjednocení jejich fází dojde při přechodu do další fáze).

Aktuální životní cyklus ArcGIS naleznete v tabulce na str. 4. Všechny verze se řídí kalendářním modelem životního cyklu.

## SOFTWAREVÉ PRODUKTY

Softwarové produkty podléhají kalendářnímu modelu životního cyklu. Softwarová a technická podpora pro jednotlivé životní fáze je popsána dále.

### Fáze Aktuálního vydání (General Availability)

Verze produktu aktuálně vydaná a zasílaná koncovým uživatelům. Verze produktu spadající do této fáze je plně podporovaná a platí pro ni nejvyšší míra péče.

## SOFTWAREVÁ PODPORA

- › vydávání servisních balíčků, patchů a hot fix oprav výrobcem,
- › certifikace na nová prostředí operačních systémů, databází nebo web serverů (stanovisko o výsledku certifikace je vydáváno prostřednictvím online centra podpory).

## TECHNICKÁ PODPORA

- › telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),
- › trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Doporučujeme všem uživatelům plánovat nové projekty s produkty spadajícími do této fáze životního cyklu.

## Fáze Rozšířené podpory (Extended Support)

V případě přechodu produktu do této fáze životního cyklu mohou uživatelé očekávat následující úroveň podpory:

## SOFTWAREVÁ PODPORA

- › vydávání servisních balíčků, patchů a hot fix oprav výrobcem,

## TECHNICKÁ PODPORA

- › telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),
- › trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Uživatelům produktů ve fázi Rozšířené podpory doporučujeme začít plánovat aktualizaci na produkty fáze Aktuálního vydání.

# Aktuální životní cyklus ArcGIS

Verze produktu	Datum vydání	Fáze Aktuálního vydání	Fáze Rozšířené podpory	Fáze Základní podpory	Fáze Ukončené podpory
10.5	Prosinec 2016	Prosinec 2016 – Listopad 2018	Prosinec 2018 – Listopad 2020	Prosinec 2020 – Listopad 2022	Prosinec 2022
10.4.1	Květen 2016	Květen 2016 – Leden 2018	Únor 2018 – Leden 2020	Únor 2020 – Leden 2022	Únor 2022
10.4	Únor 2016	Únor 2016 – Leden 2018	Únor 2018 – Leden 2020	Únor 2020 – Leden 2022	Únor 2022
10.3.1	Květen 2015	Květen 2015 – Listopad 2016	Prosinec 2016 – Listopad 2018	Prosinec 2018 – Listopad 2020	Prosinec 2020
10.3	Prosinec 2014	Prosinec 2014 – Listopad 2016	Prosinec 2016 – Listopad 2018	Prosinec 2018 – Listopad 2020	Prosinec 2020
10.2.2	Duben 2014	Duben 2014 – Červen 2015	Červenec 2015 – Červen 2017	Červenec 2017 – Červen 2019	Červenec 2019
10.2.1	Leden 2014	Leden 2014 – Červen 2015	Červenec 2015 – Červen 2017	Červenec 2017 – Červen 2019	Červenec 2019
10.2	Červenec 2013	Červenec 2013 – Červen 2015	Červenec 2015 – Červen 2017	Červenec 2017 – Červen 2019	Červenec 2019
10.1	Červen 2012	Červen 2012 – Prosinec 2013	Leden 2014 – Prosinec 2015	Leden 2016 – Prosinec 2017	Leden 2018
10.0	Červen 2010	Červen 2010 – Červen 2012	Červenec 2012 – Prosinec 2013	Leden 2014 – Prosinec 2015	Leden 2016

## Fáze Základní podpory (Mature Support)

V případě přechodu produktu do této fáze životního cyklu mohou uživatelé očekávat následující úrovně podpory:

### SOFTWAREVÁ PODPORA

- již není dostupná.

### TECHNICKÁ PODPORA

- telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),
- trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Uživatelům produktů ve fázi Základní podpory doporučujeme provést aktualizaci na produkty ve fázi Aktuálního vydání.

## Fáze Ukončené podpory (Retired)

Ve chvíli, kdy produkt přejde do této fáze životního cyklu, není možné produkt již dále zakoupit a stávající uživatelé mají omezené možnosti podpory produktu.

### SOFTWAREVÁ PODPORA

- již není dostupná.

### TECHNICKÁ PODPORA

- telefonická a e-mailová podpora již není dostupná,
- trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Přestože informace online centra podpory jsou stále přístupné, nebudou dále aktualizované ani jim nebude garantována platnost k aktuálnímu datu. Pro produkty spadající do fáze Ukončené podpory představují tyto zdroje jedinou možnost podpory. Uživatelům produktů ve fázi Ukončené podpory silně doporučujeme provést aktualizaci na produkty ve fázi Aktuálního vydání.

Pro produkty ve fázi Ukončené podpory se již nevydávají nové patche, ani nebudou certifikovány v nových aplikačních prostředích. Výrobce software ani ARCDATA PRAHA, s.r.o., proto nemohou garantovat správné fungování těchto produktů v jiných systémových prostředích, než na jaké byly certifikovány.

## PRODUKTY ONLINE SLUŽEB

Produkty online služeb mají zpravidla dvě fáze životního cyklu (fáze Aktuálního vydání a fáze Ukončené podpory), ale některý hostovaný obsah, jako například Konfigurovatelné šablony aplikace, má čtyři fáze. Zařazení do konkrétní fáze závisí na vydávání nových verzí.

## Fáze Aktuálního vydání (General Availability)

Online služby aktuálně vydané, které jsou plně podporované a platí pro ně nejvyšší míra péče.

### PODPORA ONLINE SLUŽEB

- Online služby jsou aktivně podporovány a aktualizovány,
- certifikace na nová prostředí operačních systémů, databází nebo web serverů (stanovisko o výsledku certifikace je vydáváno prostřednictvím online centra podpory),
- pokud má dojít k přesunu Online služby do fáze Ukončené podpory životního cyklu podpory, jsou zákazníci informováni 6 měsíců předem.

### TECHNICKÁ PODPORA

- telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),
- trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

## Fáze Rozšířené podpory (Extended Support)

V případě přechodu Konfigurovatelných šablon aplikace do této fáze životního cyklu mohou uživatelé očekávat následující úroveň podpory:

### SOFTWAREVÁ PODPORA

- vydávání servisních balíčků, patchů a hot fix oprav výrobcem,



#### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Uživatelům Konfigurovatelných šablon aplikace ve fázi Rozšířené podpory doporučujeme začít plánovat aktualizaci na Konfigurovatelné šablony aplikace fáze Aktuálního vydání.

#### Fáze Základní podpory (Mature Support)

V případě přechodu Konfigurovatelných šablon aplikace do této fáze životního cyklu mohou uživatelé očekávat následující úroveň podpory:

##### PODPORA ONLINE SLUŽEB

› služby jsou stále dostupné,

› služby již nejsou aktualizovány a nejsou k nim poskytovány servisní balíčky, patche a hot fix opravy výrobcem,

› služby již nejsou certifikovány na nová prostředí.

##### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Zákazník může nadále využívat Konfigurovatelné šablony aplikace ve fázi Základní podpory, ale doporučujeme začít plánovat a realizovat jejich aktualizaci na Konfigurovatelné šablony aplikace ve fázi Aktuálního vydání.

#### Fáze Ukončené podpory (Retired)

Online služby, které dosáhnou fáze Ukončené podpory, již nebudou podporovány a nebudou dostupné.

##### PODPORA ONLINE SLUŽEB

› služby nebudou dostupné.

##### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora již není dostupná,

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Přestože informace online centra podpory jsou stále přístupné, nebudou dále aktualizované ani jim nebude garantována platnost k aktuálnímu datu. Tyto zdroje představují pro produkty spadající do fáze Ukončené podpory jediné možné zdroje podpory.

#### APLIKACE (APPS)

Aplikace (Apps) mají zpravidla pouze tři fáze životního cyklu a zařazení do konkrétní fáze závisí na vydávání nových verzí.

#### Fáze Aktuálního vydání (General Availability)

Aplikace (Apps) aktuálně vydané, které jsou plně podporované a platí pro ně nejvyšší míra péče.

##### SOFTWAREVÁ PODPORA

› není dostupná.

##### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

#### Fáze Základní podpory (Mature Support)

V případě přechodu Aplikace (App) do této fáze životního cyklu mohou uživatelé očekávat následující úroveň podpory:

##### SOFTWAREVÁ PODPORA

› není dostupná.

##### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Uživatelům Aplikací (Apps) ve fázi Základní podpory doporučujeme provést aktualizaci na Aplikace (Apps) ve fázi Aktuálního vydání.

#### Fáze Ukončené podpory (Retired)

Aplikace (Apps), které dosáhnou fáze Ukončené podpory, již nebudou podporovány a nebudou dostupné.

##### SOFTWAREVÁ PODPORA

› není dostupná.

##### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora již není dostupná,

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Přestože informace online centra podpory jsou stále přístupné, nebudou dále aktualizované ani jim nebude garantována platnost k aktuálnímu datu. Tyto zdroje představují pro Aplikace (Apps) spadající do fáze Ukončené podpory jediné možné zdroje podpory.



Zákazníkům doporučujeme upgrade Aplikací (Apps) na Aplikace (Apps) ve fázi Aktuálního vydání.

## DATOVÉ PRODUKTY

Datové produkty mají zpravidla pouze dvě fáze životního cyklu a zařazení do konkrétní fáze závisí na vydávání nových verzí.

### Fáze Aktuálního vydání (General Availability)

Datové produkty aktuálně vydané, které jsou plně podporované a platí pro ně nejvyšší míra péče.

#### AKTUALIZACE DAT

› dostupnost aktualizací dat závisí na programu aktualizace vydaného pro každý datový produkt; pro podrobné informace navštivte příslušnou informační stránku datového produktu.

#### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora mezi 8.00–17.00 v pracovních dnech (pondělí–pátek),

› trvalý přístup k online centru podpory (zahrnuje zpravidla technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

### Fáze Ukončené podpory (Retired)

Datové produkty přecházejí do fáze Ukončené podpory po vydání nové verze, pokud není uvedeno jinak.

#### AKTUALIZACE DAT

› aktualizace dat již v této verzi neprobíhá.

#### TECHNICKÁ PODPORA

› telefonická a e-mailová podpora již není dostupná,

› non stop přístup k online centru podpory (zahrnuje technické články znalostní databáze, diskuse a fóra k jednotlivým tématům, webhelp, sekci download apod.).

Přestože informace online centra podpory jsou stále přístupné, nebudou dále aktualizované ani jim nebude garantována platnost k aktuálnímu datu. Tyto zdroje představují pro produkty spadající do fáze Ukončené podpory jediné možné zdroje podpory.

Zákazníkům doporučujeme upgrade Datových produktů na produkty ve fázi Aktuálního vydání.

## IV. Vymezení rozsahu služeb technické podpory (podporované a nepodporované produkty)

### ArcGIS Desktop (vč. nadstaveb), ENVI, ENVI EX, ENVI + IDL, ArcFM Desktop

› Řešení problémů spojených s instalací a konfigurací.

› V případě plovoucí licence řešení problémů s konfigurací aplikace License Manager.

› Řešení problémů s dodávanou a dokumentovanou funkcionalitou.

› Řešení základních otázek (problémů/chyb) při programování ArcObjects v .NET (obsahující VC++), C++ a Java nebo skriptovacím jazyce Python – základními otázkami se rozumí například řešení problémů se správnou funkčností konkrétní funkce, otázky korektní syntaxe použité funkce, problémy spojené s dokumentovanými vzorky kódu; otázky spojené s programováním ArcObjects mimo dokumentované vzorky a příklady, vývoj samostatných aplikací, podpora vlastních rozšíření, nástrojů, funkcí a programových úprav, rozšíření geodatabáze, analýza programového kódu uživatele, ladění rychlosti systému, podpora datového modelování aplikací Visio, UML a ostatní otázky související s uživatelskými úpravami nespádají do služeb standardní technické podpory.

### ArcGIS Enterprise Workgroup, ArcGIS for Server Workgroup (ArcSDE Workgroup)

› Řešení problémů s instalací, konfigurací a řešení uživatelských problémů s dodávanou a dokumentovanou funkcionalitou.

› Podpora ArcSDE Workgroup nezahrnuje otázky spojené s laděním rychlosti a řešení uživatelských problémů se základním RDBMS, pro který je komponenta ArcSDE Workgroup certifikována.

### ArcGIS Enterprise, ArcGIS for Server, ArcSDE, ArcGIS for Windows Mobile, ArcFM Server

› Řešení problémů s instalací a konfigurací.

› Řešení uživatelských problémů s dodávanou a dokumentovanou funkcionalitou.

› Řešení základních uživatelských problémů týkajících se dodávané a dokumentované funkcionality ve specifických aplikacích.

› Podpora produktu nezahrnuje analýzu programového kódu uživatele.

› Podpora produktu nezahrnuje odpovědi na dotazy týkající se ladění rychlosti aplikace, rozšíření produktu a vlastního programování aplikace. Tento okruh otázek je zodpovídán pouze formou placených konzultací.

### ArcGIS Online

› ArcGIS Online je podporován v podobném rozsahu jako ostatní produkty Esri.

› Podpora ArcGIS Online nezahrnuje případy týkající se použití a práce v ArcGIS Online přesahující 30 min. V takovém případě musí zákazník využít Esri Education nebo konzultační služby ARCDATA PRAHA, s.r.o.

› Podpora ArcGIS Online nezahrnuje asistenci při uživatelsky specifickém vývoji prostředí. V takovém případě se může zákazník obrátit na konzultační služby ARCDATA PRAHA, s.r.o.

› Podpora ArcGIS Online nezahrnuje asistenci k produktům, službám, technologiím, sítím nebo komunikačním systémům, které nejsou produktem společnosti Esri.

› Podpora ArcGIS Online nezahrnuje integraci externích autentizačních systémů, jako je například Active Directory. V takovém případě se může zákazník obrátit na konzultační služby ARCDATA PRAHA, s.r.o.

### ArcReader

› Podpora produktu ArcReader je vázána na platnou maintenance nadstavby ArcGIS Publisher. V opačném případě platí, že na produkty zdarma nejsou poskytovány služby standardní technické podpory. Pro zodpovězení dotazů k těmto produktům lze využít online centrum nápovědy Esri na adrese [support.esri.com](http://support.esri.com), nebo případně uživatelské fórum produktu [geonet.esri.com](http://geonet.esri.com).

### ArcPad

› Řešení problémů spojených s instalací a konfigurací.

› Řešení problémů s dodávanou a dokumentovanou funkcionalitou.

### ArcGIS Explorer Desktop

› Na produkty zdarma nejsou poskytovány služby standardní technické podpory. Pro zodpovězení dotazů k těmto produktům lze využít online centrum nápovědy Esri na adrese [support.esri.com](http://support.esri.com) nebo případně uživatelské fórum produktu [forums.arcgis.com](http://forums.arcgis.com).

### ArcGIS Engine

› Produkt je součástí programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN), na který není poskytována standardní maintenance. Produkt není podporován službami standardní technické podpory, vyjma otázek souvisejících s instalací a konfigurací produktu. Podpora produktu ArcGIS Engine se řídí podmínkami programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN).

### ArcGIS Runtime SDKs

› Produkty nejsou podporovány službami standardní technické podpory, vyjma otázek souvisejících s instalací a konfigurací produktů. Podpora produktů ArcGIS Runtime SDKs se řídí podmínkami programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN).

### ArcGIS for Personal Use

› Produkt není podporován službami standardní technické podpory, vyjma otázek souvisejících s instalací a konfigurací produktu. Pro zodpovězení dotazů k tomuto produktu lze využít online centrum nápovědy Esri na adrese [support.esri.com](http://support.esri.com), nebo případně uživatelské fórum produktu [geonet.esri.com](http://geonet.esri.com).

## V. Pravidla poskytování technické podpory programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN)

› Služby technické podpory v programu ArcGIS Developer Subscription (dříve EDN) jsou poskytovány pro software v rámci příslušné úrovně programu na standardní dokumentovanou funkcionalitu.

› Služby technické podpory programu ArcGIS Developer Subscription nejsou poskytovány pro řešení problémů a otázky týkající se způsobu vývoje, způsobu návrhu aplikací či analýzy zdrojového kódu. Poskytnutí služby technické podpory pro uvedené oblasti je podmíněno předplacením balíčku z programu konzultační podpory.

› Základní charakteristika programu konzultační podpory je popsána na [internetových stránkách společnosti ARCDATA PRAHA, s.r.o.](http://internetových-strankach-spolecnosti-arccdata-praha.s.ro)

## VI. Pravidla poskytování technické podpory programu Nonprofit Organization

› Program není podporován službami standardní technické podpory, vyjma otázek souvisejících s instalací a konfigurací produktů.

› Pro zodpovězení dotazů k produktům v rámci tohoto programu lze rovněž využít online centrum nápovědy Esri na adrese [support.esri.com](http://support.esri.com), nebo případně uživatelské fórum produktu [geonet.esri.com](http://geonet.esri.com).

› Poskytnutí služby standardní technické podpory pro produkty v rámci tohoto programu je podmíněno předplacením balíčku z programu konzultační podpory. Základní charakteristika programu konzultační podpory je popsána na [internetových stránkách společnosti ARCDATA PRAHA, s.r.o.](http://internetových-strankach-spolecnosti-arccdata-praha.s.ro)



ARCDATA PRAHA, s.r.o., Hybernská 24, 110 00 Praha 1  
tel.: 224 190 511, fax: 224 190 567, e-mail: [podpora@arccdata.cz](mailto:podpora@arccdata.cz)  
[www.arccdata.cz](http://www.arccdata.cz)

Copyright © 2017 ARCDATA PRAHA, s.r.o.  
Esri, logo Esri, ArcGIS, názvy jednotlivých komponent systému ArcGIS a další produkty společnosti Esri jsou ochranné známky nebo registrované ochranné známky společnosti Esri. Ostatní názvy firem a výrobků jsou obchodní značky nebo registrované obchodní značky příslušných vlastníků. 170525