

Smlouva o poskytování systémové podpory Produktů

č. 13/2014

číslo jednací Uživatele: SOIT/09/2014

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: 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

Český hydrometeorologický ústav

se sídlem: Na Šabatce 2050/17, 143 00 Praha - Komořany
jednatel: Ing. Václavem Dvořákem, Ph.D., ředitelem
IČ: 00020699
DIČ: CZ00020699
bankovní spojení: Komerční banka
účet č.: 54132041/0100

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 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. Při výkonu této činnosti není Uživatel osobou povinnou k dani podle § 5 odst. 3, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
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 vystaví daňový doklad (fakturu) na úhradu ceny Systémové podpory do 30 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 30 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 prodloužení Uživatele s úhradou ceny za poskytnutí Systémové podpory Produktů v částce nebo čase sjednávají strany úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení. 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: RNDr. Jan Borovanský
 - 1.2 za Uživatele: Ing. Karel Ostatnický
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 okamžikem podpisu potvrzení o převzetí zásilky přijímající stranou. 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, 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. Bez ohledu na ujednání obsažená v předchozím odstavci se celková výše náhrady škody a povinnost společnosti ARCDATA nahradit škodu Uživateli omezuje dohodou stran maximální částkou ve výši 1 000 000,- Kč (slovy jedenmilion korun českých) za celou dobu trvání této 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. 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 tyto 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 bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění této smlouvy v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách a souvisejícími právními předpisy. Zveřejnění obsahu smlouvy nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.

2

X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu od její účinnosti do 31. 12. 2014. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
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 Uživatel 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 Uživatel.
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.
4. Uživatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že společnost ARCDATA:
 - 4.1 nabízela, dávala, přijímala nebo zprostředkovávala nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
 - 4.2 zkreslovala skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě Uživatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Společnost ARCDATA je podle § 2 písm. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nemohou být Uživatel převezena na třetí osobu bez předchozí písemného souhlasu společností ARCDATA. Tím není dotčeno právo společností ARCDATA na postoupení splatných pohledávek za Uživatel.
5. 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.
6. Tato smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech signovaných smluvními stranami, z nichž společnost Arcdata obdrží jeden a Uživatel dva stejnopisy.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 7.1 Příloha č. 1 Specifikace Produktů
 - 7.2 Příloha č. 2 Technické podmínky
8. 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.

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 20 -02- 2014

V Praze dne 21 -02- 2014

ARCDATA PRAHA, s. r. o.

Český hydrometeorologický ústav

Podpis:



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

Podpis:



Jméno: Ing. Václav Dvořák, Ph.D.
Funkce: ředitel

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

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV
143 06 PRAHA 4, Na Šabatce 17

Příloha č. 1 ke smlouvě č. 13/2014
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

Systémová podpora (maintenance) je poskytována k Produktům:

Produkty	Typ maint.	Počet Produktů	Maintenance do	Celkem v Kč bez DPH
(Praha) Úsek ochrany čistoty ovzduší				
ArcGIS 10.x for Desktop Advanced concurrent use	prim.	1	31.12.2014	75 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Advanced concurrent use	sec.	3	31.12.2014	90 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	prim.	1	31.12.2014	12 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	sec.	4	31.12.2014	20 000,00
ArcGIS 10.x 3D Analyst for Desktop concurrent use	prim.	1	31.12.2014	12 500,00
ArcGIS 10.x 3D Analyst for Desktop concurrent use	sec.	1	31.12.2014	5 000,00
ArcGIS 10.x Geostatistical Analyst for Desktop concurrent use	prim.	1	31.12.2014	12 500,00
ArcGIS 10.x Geostatistical Analyst for Desktop concurrent use	sec.	2	31.12.2014	10 000,00
ArcGIS 10.x Publisher for Desktop concurrent use	prim.	1	31.12.2014	12 500,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	prim.	1	31.12.2014	17 500,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	sec.	2	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	sec.	1	31.12.2014	22 500,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use	sec.	1	31.12.2014	7 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
(Praha) Úsek hydrologie				
ArcGIS 10.x for Desktop Advanced concurrent use	sec.	4	31.12.2014	120 000,00
ArcGIS 10.x for Server Basic Enterprise (4 jádra)	general	1	31.12.2014	75 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	sec.	13	31.12.2014	65 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	prim.	2	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	sec.	1	31.12.2014	4 575,30
ArcGIS 10.x Geostatistical Analyst for Desktop concurrent use	sec.	1	31.12.2014	5 000,00
ArcGIS 10.x Network Analyst for Desktop concurrent use	prim.	1	31.12.2014	12 500,00
ArcGIS 10.x 3D Analyst for Desktop concurrent use	sec.	1	31.12.2014	5 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	sec.	12	31.12.2014	150 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	prim.	2	31.12.2014	35 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	sec.	4	31.12.2014	45 753,40
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use	prim.	1	31.12.2014	10 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use	sec.	1	31.12.2014	7 500,00

Produkty	Typ maint.	Počet Produktů	Maintenance do	Celkem v Kč bez DPH
(Praha) Úsek meteorologie a klimatologie				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic concurrent use	sec.	2	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop concurrent use	sec.	1	31.12.2014	5 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	sec.	1	31.12.2014	22 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x Geostatistical Analyst for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x Publisher for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
Brno				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
Plzeň				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
Ostrava				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	sec.	1	31.12.2014	22 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
Ústí nad Labem				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use	sec.	1	31.12.2014	7 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
Hradec Králové				
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	prim.	1	31.12.2014	25 000,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use ^(*)	sec.	1	31.12.2014	22 500,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	prim.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x Spatial Analyst for Desktop single use	sec.	1	31.12.2014	0,00
ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use	sec.	3	31.12.2014	22 500,00

Celkem za systémovou podporu v Kč bez DPH	1 160 328,70
Výše DPH celkem za systémovou podporu v Kč	243 669,03
Celkem za systémovou podporu v Kč s 21% DPH	1 403 997,73
Poznámka	^(*) Zahrnuje maintenance i za nadstavby k ArcGIS 10.x for Desktop Basic single use.

Příloha č. 2 ke smlouvě č. 13/2014
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 Corporation a Exelis Visual Information Solutions (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 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/.
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, vyzve společnost ARCDATA Uživatele prostřednictvím e-mailu, ve kterém bude uveden odkaz pro stáhnutí updatované verze Softwarových produktů. Užívání updatovaných verzí Produktů může podléhat novým licenčním podmínkám. Tyto licenční podmínky budou společností ARCDATA připojeny k emailu, kterým bude Uživateli zaslán odkaz na stažení updatované verze Softwarových produktů, nebo budou dostupné na internetové stránce specifikované v takovém emailu. Stažením Softwarových produktů a jejich instalací Uživatel nové licenční podmínky přijímá a zavazuje se je dodržovat. Nemá-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.
 - 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).
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/. 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 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 pra-

covní 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.