

# 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 společnosti Environmental Systems Research Institute, Inc. (dále jen „Esri“), Schneider Electric Smart Grid Solutions LLC, dříve Telvent USA LLC, (dále jen „Schneider Electric GIS“), Harris Geospatial Solutions, Inc. (dále jen „Harris“) a ARCDATA PRAHA, s.r.o. (dále jen „ARCDATA“). 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/en-us/about/events/uc/overview](http://www.esri.com/en-us/about/events/uc/overview),
- › 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 (Esri Academy) 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 ArcRevue,
- › přednostní zaslání 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, Schneider Electric GIS a Harris.
- › Služba systémové podpory je poskytována na základě smlouvy o poskytování systémové podpory softw. produktů.
- › Počátek platnosti poskytování služeb Systémové podpory je stanoven na datum přijetí objednávky Produktu výrobcem Produktu. U prodloužení Systémové podpory či termínované licence Produktu na následující období je počátek poskytování služeb Systémové podpory stanoven v nabídce, resp. cenové kalkulaci, na její prodloužení.
- › 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.
- › 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 **+420 224 190 515** v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin nebo prostřednictvím **zákaznického portálu My Esri**. Uživatel využívající pouze produkty **Harris** může žádat o pomoc telefonicky na čísle **+420 224 190 515** v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin nebo e-mailem na adrese **podporaHarris@arcdata.cz**. Uživatel využívající pouze produkty **Schneider Electric GIS** může žádat o pomoc telefonicky na čísle **+420 224 190 515** v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin nebo e-mailem na adrese **podporaSchneiderGIS@arcdata.cz**.

› 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

##### Standardní technická podpora

Služba technické podpory je poskytována na základě smlouvy o poskytování systémové podpory softwarových produktů. Uživatel podepisuje smlouvu pro specifikovaný podporovaný produkt. 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, Schneider Electric GIS, Harris a ARCDATA.

› 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.

› Je-li požadováno poskytnutí technické podpory telefonicky, je nezbytným předpokladem, že hardware, na kterém je daný produkt instalován, může telefonující obsluhovat v reálném čase tak, aby mohl bez prodlevy obratem reagovat na pokyny společnosti ARCDATA, případně aby mohl společností ARCDATA bezprostředně popsat činnost daného produktu, resp. hardware, na kterém je daný produkt instalován.

› 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 setrvá přesně 2 roky).

# Fáze životního cyklu produktů Esri



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

## 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.

## 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](https://support.esri.com/en),
- › Schneider Electric GIS: <https://myarcfm.schneider-electric.com>,
- › u softwarových produktů ostatních výrobců dotazem na ARCDATA PRAHA, s.r.o.

## 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 x.x), 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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.

# Aktuální životní cyklus ArcGIS

Verze produktu	Datum vydání	Fáze Aktuálního vydání	Fáze Rozšířené podpory	Fáze Základní podpory	Fáze Ukončené podpory
10.8.1	Červenec 2020	Červenec 2020 – Únor 2022	Březen 2022 – Únor 2024	Březen 2024 – Únor 2026	Březen 2026
10.8	Únor 2020	Únor 2020 – Únor 2022	Březen 2022 – Únor 2024	Březen 2024 – Únor 2026	Březen 2026
10.7.1	Červen 2019	Červen 2019 – Únor 2021	Březen 2021 – Únor 2023	Březen 2023 – Únor 2025	Březen 2025
10.7	Březen 2019	Březen 2019 – Únor 2021	Březen 2021 – Únor 2023	Březen 2023 – Únor 2025	Březen 2025
10.6.1	Červenec 2018	Červenec 2018 – Listopad 2018	Leden 2020 – Prosinec 2021	Leden 2022 – Prosinec 2023	Leden 2024
10.6	Leden 2018	Leden 2018 – Prosinec 2019	Leden 2020 – Prosinec 2021	Leden 2022 – Prosinec 2023	Leden 2024
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

## TECHNICKÁ PODPORA

► telefonická a prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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.

## Fáze Základní podpory (Mature Support)

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

### SOFTWAREVÁ PODPORA

► již není dostupná.

### TECHNICKÁ PODPORA

► telefonická a prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 podporovány a platí pro ně nejvyšší míra péče.

#### SOFTWAREVÁ PODPORA

- ▶ není dostupná.

#### TECHNICKÁ PODPORA

- ▶ telefonická a prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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.

#### SOFTWAROVÁ PODPORA

- › není dostupná.

#### TECHNICKÁ PODPORA

- › telefonická a prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 prostřednictvím zákaznického portálu nebo e-mailu 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 funkcí 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 Enterprise, ArcGIS for Server Basic (ArcSDE), 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 zodpovídan 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 Academy 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 pod-

pory 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 stránkách společnosti ARCDATA PRAHA, s.r.o.)

## VI. Pravidla poskytování technické podpory programu Nonprofit Organization

› Program je podporován službami standardní technické podpory pro produkt ArcGIS Enterprise.

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

› Pro zodpovězení dotazů k produktům, vyjma ArcGIS Enterprise, 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).



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

Copyright © 2021 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. 210113