

Obchodní podmínky technické podpory programu ESRI Developer Network (EDN)

Technická podpora EDN programu je poskytována ve formě balíčku 10 předplacených konzultačních hodin za cenu 15.000,- Kč.

1) V rámci technické podpory EDN programu jsou poskytovány následující služby:

- konzultace při programování ArcObjects pro vývoj samostatných aplikací, utilit, komponent, funkcí či rozšíření geodatabáze v prostředí MS VB, MS Visual C++, .NET, Visio apod.
- konzultace při opětovné instalaci a konfiguraci software i při použití nepodporovaných komponent
- konzultace při řešení otázek vzniklých:
 - o modifikací standardní instalace serverové části software
 - o modifikací klientské části software pomocí HTML, JavaScript, XML a Java
 - o při tvorbě vlastní webovské aplikace
- konzultace při řešení administrátorských otázek týkajících se konfigurace software pro různé typy RDBMS
- konzultace při řešení problémů s SDE API (C, Java, ...)
- diagnostika problému spojeného s nasazením GIS společnosti ESRI

2) Pravidla poskytování technické podpory programu EDN

Poskytování technické podpory se řídí následujícími pravidly:

- žádost o poskytnutí technické podpory je možné podat:
 - o telefonicky (v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin) na čísle technické podpory: +420 224 190 515
 - o emailem na edn.support@arcdata.cz
 - o faxem na číslo: +420 224 190 567
 - o písemně na adresu firmy ARCDATA PRAHA, s.r.o.
- v případě podání žádosti o poskytnutí technické podpory emailem či písemně, je nutné strukturovat dotaz dle specifik uvedených v příloze č.1
- pro vyřízení prvního kontaktu a pro zaevidování případu technické podpory je z balíčku předplacených hodin odečteno 30 minut
- průběh řešení je evidován po 15ti minutových intervalech a tato evidence je při uzavření případu technické podpory zaslána uživateli
- v případě, že výsledkem daného případu technické podpory je nalezení chyby software (je jí přiřazeno tzv. číslo chyby), jsou z balíčku předplacených hodin odečteny pouze minuty prvního kontaktu a zaevidování případu technické podpory
- technická podpora programu EDN je vyřizována přednostně před standardní technickou podporou

3) Platební podmínky

Obchodní a platební podmínky zahrnují následující ustanovení:

- *technická podpora EDN programu je poskytována ve formě balíčku 10 předplacených konzultačních hodin*
- *cena tohoto balíčku je 15.000,- Kč*
- *takto předplacenou technickou podporu je možné využívat v rámci platné smlouvy na EDN program (zaplacené předplatné EDN)*
- *balíček 10 hodin je možno objednat kdykoliv v průběhu platného EDN programu (zakoupeného předplatného); tyto objednané hodiny je možno čerpat i po část následného předplaceného období EDN programu*
- *maximální délka platnosti balíčku předplacených hodin technické podpory je 12 měsíců; po této době nevyčerpané hodiny bez náhrady propadají*
- *po vyčerpání všech 10 předplacených hodin je možné zakoupit další balíček technické podpory EDN programu*
- *daňový doklad na technickou podporu EDN programu na celou částku bude vystaven se všemi náležitostmi dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, do 15 dnů od potvrzení přijetí objednávky, se splatností 14 dní*

Příloha č. 1:

Struktura písemné žádosti o poskytnutí podpory v rámci EDN programu

Písemná žádost o poskytnutí technické podpory programu EDN musí obsahovat následující informace:

KRÁTKÝ POPIS PROBLÉMU:

software:

verze:

aplikované patche a SP:

v případě ArcIMS

regionální nastavení uživatele spouštějícího procesy ArcIMS

název nastavení:

oddělovač desetinné části:

oddělovač tisíců:

znaménko pro záporné hodnoty a jeho pozice:

Java

výrobce:

verze (zjistí se zavoláním "java -version"):

Java Servlet container:

výrobce:

název:

verze:

httpd server (pokud je přítomný)

(je nutné mít aplikovány veškeré veřejně dostupné stabilní aktualizace daného httpd serveru)

výrobce:

název:

verze:

v případě ArcSDE

obecně

operační systém

(v případě operačního systému od firmy Microsoft je nutné mít aplikovány veškeré veřejně dostupné stabilní aktualizace daného operačního systému)

výrobce:

název:

verze:

jazyková verze:

HW platforma

výrobce:

typ:

verze:

databáze

výrobce:

verze:

aplikované patche a SP:

KONTAKTNÍ INFORMACE:

kontaktní osoba:

organizace:

telefon:

email:

DLOUHÝ POPIS PROBLÉMU:

Příklad:

KRÁTKÝ POPIS PROBLÉMU: **nastavení zobrazování rastrů**

software: **ArcIMS**

verze: **9.0**

aplikované patche a SP: **SP2**

regionální nastavení uživatele spouštějícího procesy ArcIMS

název nastavení: **English (United States)**

oddělovač desetinné části: . (**tečka**)

oddělovač tisíců: (**není**)

znaménko pro záporné hodnoty a jeho pozice: **-1254.21**

Java

výrobce: **Sun Microsystems**

verze (zjistí se zavoláním "java -version"): **java version "1.5.0"**

Java(TM) 2 Runtime Environment, Standard Edition (build 1.5.0-b64)

Java HotSpot(TM) Client VM (build 1.5.0-b64, mixed mode, sharing)

Java Servlet container:

výrobce: **Apache**

název: **Tomcat**

verze: **5.5.7**

httpd server (pokud je přítomný)

(je nutné mít aplikovány veškeré veřejně dostupné stabilní aktualizace

daného httpd serveru)

výrobce: **Apache**

název: **https**

verze: **2.0.53**

operační systém

(v případě operačního systému od firmy Microsoft je nutné mít aplikovány veškeré veřejně dostupné stabilní aktualizace daného operačního systému)

výrobce: **Microsoft**

název: **NT**

verze: **5.1 (známé jako XP) Professional**

jazyková verze: **EN**

HW platforma

výrobce: **Intel**

typ: **Pentium**

verze: **IV HT**

databáze

výrobce: **Oracle**

verze: **9i**

aplikované patche a SP: (**žádné**)

KONTAKTNÍ INFORMACE:

kontaktní osoba: Jan Novák

organizace: firma ABCD

telefon: XXXXXXXXXX

email: yyyy.yy

DLOUHÝ POPIS PROBLÉMU:

Máme zpracované katastrální mapy (binární, 0=kresba, 1=okolí) v měřítku 1:1000 na MS SQL serveru, kterou jsme zpracovali v ArcSDE 9. Při tvorbě mapové služby, kdy potřebujeme zobrazit černobílou

kresbu pro běžné prohlížení (id="24"), a barevnou (zde např. žlutou) kresbu (id="25") nad leteckým snímkem, používám při sestavování AXL souboru toto:

```
<LAYER type="image" name="KMD 1:1000" visible="false" id="24">
<DATASET name="RASTER.RASTER.KMD_1000.RASTER" type="image"
workspace="sde_ws-8" />
<IMAGEPROPERTIES transcolor="255,255,255" transparency="0.5" />
</LAYER>
<LAYER type="image" name="KMD 1:1000 (_lut_)" visible="false" id="25">
<DATASET name="RASTER.RASTER.KMD_1000.RASTER" type="image"
workspace="sde_ws-8" />
<RASTER_RENDERER>
<RASTER_RANGE value="0" color="255,255,0" transparency="0.0" label="Mapa" />
<RASTER_OTHER transparency="0.0" label="Ostatni"/>
</RASTER_RENDERER>
</LAYER>
```

avšak:

první, černá (id="24") chodí bez problému, druhou nemohu zobrazit, i když změním na value="1" - to je to pak černé vše. Byla-li by rada jak na to, přivítal bych ji.