

# Lizenzbestimmungen für das Softwareprodukt ALVAO Service Desk 11

Diese Lizenzbestimmungen sind ein Vertrag zwischen dem Hersteller und dem Anwender und sie gelten für das oben genannte Softwareprodukt, nachfolgend nur als „Produkt“. Diese Bestimmungen gelten auch für alle: Module, Ergänzungen, Updates, Internetbasierten Dienste für dieses Produkt, sofern diese nicht von anderen Bedingungen begleitet werden. In diesem Fall gelten diese Bestimmungen. Durch die Installation oder Verwendung des Produkts erkennen Sie diese Bestimmungen in vollem Umfang an.

## 1 Begriffsbestimmungen

- 1.1 In diesen Lizenzbedingungen sind die folgenden Bedingungen wie folgt zu verstehen, sofern der Kontext nichts anderes erfordert:

Aktivierung des Produkts	Aktivierung des Produkts durch die Eingabe des Aktivierungsschlüssels.
Aktivierungsschlüssel	Ein Aktivierungsschlüssel ist ein Zeichencode, der zur Aktivierung des Produkts notwendig ist.
Anwender	Der Anwender ist ein Subjekt, das das Produkt verwendet oder es auf den Computer installiert hat.
Hersteller	Produkthersteller: ALVAO s.r.o. Adresse: Hlohová 10, 591 Žďár nad Sázavou, Czech Republic Ident. -Nr.: 25561561

## 2 Nutzung des Geistigen Eigentums und Eigentumsrecht

- 2.1 Der Hersteller erklärt, dass er ein ausschließlicher Eigentümer der mit dem Produkt verbundenen Rechte ist, vor allem der Urheber- und Eigentumsrechte, und dass er berechtigt ist, den Anwendern Lizenzen zur Nutzung des Produkts zu erteilen. Das Produkt wird nicht verkauft, sondern es wird nur die nicht ausschließliche Lizenz für dessen Verwendung erteilt. Dieser Vertrag gibt dem Anwender nur einige Rechte zur Verwendung des Produkts. Der Hersteller behält sich alle anderen Rechte vor. Der Anwender darf das Produkt nur wie in diesem Vertrag ausdrücklich gestattet

verwenden, es sei denn, das anwendbare Recht gibt ihm ungeachtet dieser Einschränkung umfassendere Rechte. Dabei ist der Anwender verpflichtet, alle technischen Beschränkungen der Software einzuhalten, die ihm nur spezielle Verwendungen gestatten.

- 2.2 ALVAO ist eingetragene Marke des Herstellers in den Ländern der EU und anderen Ländern.

## 3 Produkt testen

- 3.1 Der Anwender ist berechtigt, das Produkt für Probezwecke zu installieren und es ohne Aktivierung 40 Tage nach der Installation zu nutzen.
- 3.2 Nach dem Ablauf der Frist ist der Anwender verpflichtet, das Produkt entweder zu aktivieren oder alle seinen Bestandteilen von allen Computern zu deinstallieren.

## 4 Aktivierungsschlüssel

- 4.1 Der Aktivierungsschlüssel wird dem Anwender ausschließlich von dem Hersteller gewährt.
- 4.2 Der Aktivierungsschlüssel ist ab dem Tag seiner Ausstellung gültig.
- 4.3 Der Aktivierungsschlüssel kann zeitlich unbefristet („zeitlich unbefristeter Aktivierungsschlüssel“) ausgestellt werden oder kann seine Gültigkeit mit dem Enddatum der Gültigkeit („zeitlich befristeter Aktivierungsschlüssel“) befristet werden.
- 4.4 Der Aktivierungsschlüssel wird für eine konkrete Organisation ausgestellt, die als Anwender des Produkts gilt, und für eine gewisse maximale Anzahl der Lizenzen „für den Aufgabenverantwortlichen“ und für eine gewisse maximale Anzahl der Lizenzen „für die Anwender“, für die Mitarbeiter des Anwenders, die das Produkt nutzen. Ein Mitarbeiter des Anwenders nutzt die Lizenz „für den Aufgabenverantwortlichen“, wenn mindestens eine der Voraussetzungen erfüllt wird:
- 4.4.1 er arbeitet im für eine Aufgabe zuständigen Team (d. h. er ist in einer Systemrolle: Operator, Aufgabeverantwortlicher, außerordentlicher Aufgabeverantwortlicher oder Manager) für eine Dienstleistung, in der anonyme Antragsteller Anfragen stellen dürfen (d. h. in dieser Dienstleistung ist der Systemanwender „Gast“ genehmigt);
- 4.4.2 er arbeitet im für eine Aufgabe zuständigen Team für eine Dienstleistung, in der die Wahlmöglichkeit „Lizenz für den Aufgabenverantwortlichen anfordern“ freigeschaltet ist.
- Ein Mitarbeiter des Anwenders nutzt die Lizenz „für den Anwender“, wenn alle folgenden Voraussetzungen erfüllt werden:
- 4.4.3 er nutzt keine Lizenz „für den Aufgabenverantwortlichen“;
- 4.4.4 er ist einer der Aufgabenverantwortlichen oder ist in der Systemrolle „Antragsteller“ für eine Dienstleistung, in der anonyme Antragsteller keine Anfragen stellen dürfen (d. h. in dieser Dienstleistung ist der Systemanwender „Gast“ nicht genehmigt).
- 4.5 Module können eigene Aktivierungsschlüssel haben. Diese Schlüssel können für eine andere Zahl der Lizenzen ausgestellt werden, als was in dem vorstehenden Absatz 4.4 steht.

## 5 Neue Produktversionen

- 5.1 Der zeitlich befristete Aktivierungsschlüssel berechtigt den Anwender, stets die neueste vom Hersteller ausgestellte Produktversion während der gesamten Laufzeit des Aktivierungsschlüssels zu nutzen.
- 5.2 Der zeitlich unbefristete Aktivierungsschlüssel berechtigt den Anwender, die von dem Hersteller innerhalb von 365 Tagen nach Beginn der Laufzeit des Aktivierungsschlüssels ausgestellte Produktversion zeitlich unbefristet zu nutzen. Nach Ablauf von 365 Tagen verliert der Anwender das Recht, neue Produktversionen, die nach dieser Frist ausgestellt wurden, zu nutzen.

## 6 Übertragung der Lizenz zur Nutzung des Produkts

- 6.1 Der Anwender, dem der Aktivierungsschlüssel ausgestellt wurde, ist befugt, seine Lizenz zur Nutzung des Produkts an Dritte weiter zu übertragen, falls er es dem Hersteller im Voraus schriftlich mitteilt.
- 6.2 Die Mitteilung ist von einer Person zu unterzeichnen, die befugt ist, für den Anwender zu handeln.
- 6.3 In der Mitteilung ist der Lizenznehmer einschließlich der Kontaktpersonen anzugeben.

## 7 Sonstige Vorschriften

- 7.1 Der Aktivierungsschlüssel berechtigt den Anwender zum Anlaufen nur einer Produktversion und zwei Testumgebungen.
- 7.2 Der Anwender ist berechtigt, Kopien der Installationsmedien für Archivzwecke zu erstellen.
- 7.3 Der Anwender ist berechtigt, das Produkt nur innerhalb seiner Organisation zu nutzen.
- 7.4 Nach Ablauf der Gültigkeit des Aktivierungsschlüssels ist der Anwender verpflichtet, entweder das Produkt mit einem neuen Aktivierungsschlüssel zu aktivieren oder alle seine Bestandteile von allen Computern zu deinstallieren.
- 7.5 Es ist dem Anwender untersagt, die Lizenz zu vermieten, zu verleasen oder zu verleihen.
- 7.6 Der Anwender verpflichtet sich, das Produkt auf so einer Weise zu verwenden, dass es nicht zur Verletzung oder Gefährdung des Urheberrechts des Herstellers kommt.
- 7.7 Jeder Mitarbeiter des Anwenders hat im Produkt ein Konto eingerichtet. Es ist untersagt, Zugangskonten zusammenzufassen (multiplexing), d. h., dass mehrere Mitarbeiter des Anwenders über ein gemeinsames Zugangskonto Zugang zu dem Produkt haben. Als unzulässiges Multiplexing wird darüber hinaus eine solche Situation angesehen, bei der die Mitarbeiter des Anwenders, die mit dem Produkt nicht direkt arbeiten, in der Systemrolle „Antragsteller“ eingetragen oder verwendet

werden, oder bei der in deren Namen eine Anfrage gestellt wird. Die Größe des Aktivierungsschlüssels muss alle Situationen auf eine solche Weise abdecken, dass es während der Nutzung des Produkts nie zu Multiplexing kommt. Multiplexing wird als eine wesentliche Verletzung der Lizenzbestimmung betrachtet.

- 7.8 Module und Ergänzungen des Produkts sind eigenständige Teile, die das Produkt um neue spezifische Funktionalitäten erweitern. Der Anwender ist berechtigt, mit dem Produkt nur die Module und Ergänzungen zu nutzen, die er gekauft hat.

## 8 Internetbasierte Dienste

- 8.1 Der Hersteller stellt mit dem Produkt internetbasierte Dienste bereit. Der Hersteller ist berechtigt, diese jederzeit zu ändern oder zu kündigen.
- 8.2 Zustimmung zu internetbasierten oder Funknetzdiensten. Das Produkt stellt möglicherweise eine Verbindung zu internetbasierten Funknetzdiensten her. Die Nutzung des Produkts durch den Anwender gilt als seine Zustimmung zur Übertragung von Standardgeräteinformationen (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf technische Informationen zu seinem Gerät und System und zu Anwendungssoftware sowie Peripheriegeräten) für internetbasierte oder Funknetzdienste. Wenn bezüglich der Nutzung der Dienste durch den Anwender weitere Bestimmungen vorgesehen sind, gelten auch jene Bestimmungen.
- 8.3 Missbrauch von internetbasierten Diensten. Es ist dem Anwender untersagt, einen internetbasierten Dienst auf eine Weise zu nutzen, die dem Dienst Schaden zufügen oder die Nutzung des Dienstes oder des Funknetzes durch andere beeinträchtigen könnte. Es ist dem Anwender untersagt, den Dienst in dem Versuch zu nutzen, auf irgendeine Weise unbefugten Zugriff auf Dienste, Daten, Konten oder Netzwerke zu erlangen.
- 8.4 Dem Anwender fallen möglicherweise im Zusammenhang mit der Produktnutzung Gebühren für den Internetzugang, die Datenübertragung und andere Dienstleistungen entsprechend des Datendienstplans des Anwenders oder eines anderen Vertrags mit dem Netzbetreiber des Anwenders an. Die Verantwortung für alle Gebühren an den Netzbetreiber liegt bei dem Anwender.

## 9 Feedback

- 9.1 Wenn der Anwender dem Hersteller sein Feedback gibt, gewährt er dadurch dem Hersteller das unentgeltliche Recht zur Verwendung, Mitteilung und kommerzielle Nutzung in jeglicher Weise und für jeglichen Zweck. Dieses Recht behält seine Gültigkeit auch nach Ablauf der Wirksamkeit dieses Vertrags.

## 10 Beschränkte Garantie

- 10.1 Der Hersteller garantiert, dass das Produkt im Wesentlichen wie in der Anwenderdokumentation beschrieben arbeitet. Der Hersteller garantiert nicht, dass das Produkt ohne Unterbrechung und fehlerfrei arbeitet. Der Anwender stellt fest, dass das Produkt nicht zur Nutzung in Glücksspieleinrichtungen, einschließlich und nicht ausschließlich der Betreibung der Kernanlagen, Flugsicherungssysteme,

- Kontrollsysteme des Luftverkehrs, Lebenserhaltungssysteme, Waffensysteme und jeglicher anderen Umgebungen, in denen es zu Körperverletzungen oder zum Tod durch Versagen oder Unmöglichkeit der Nutzung des Produkts bestimmt oder lizenziert ist.
- 10.2 Beschränkte Garantie wird für die Laufzeitdauer des Aktivierungsschlüssels gewährt, höchstens aber für 365 Tage nach dem Beginn seiner Laufzeit. Wenn Sie während der Laufzeit des Aktivierungsschlüssels Updates oder neue Produktversionen erhalten, wird für sie diese beschränkte Garantie bereitgestellt, aber nur für die verbleibende Zeitdauer der 365-Tage-Frist. Durch Übertragung der Lizenz wird die beschränkte Garantie nicht verlängert. Diese beschränkte Garantie deckt keine Probleme ab, die der Anwender verursacht oder die im Zusammenhang damit entstehen, wenn der Anwender versäumt, Anweisungen des Herstellers zu befolgen, oder die durch Ereignisse jenseits der zumutbaren Einflussnahme des Herstellers verursacht werden.
- 10.3 Der Hersteller gewährt keine anderen ausdrücklichen Gewährleistungen, Garantien oder Bedingungen. Der Hersteller schließt alle konkludenten Gewährleistungen, Garantien und Bedingungen, einschließlich solcher der Handelsüblichkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck und Nichtverletzung von Rechten Dritter, aus. Wenn der Ausschluss von konkludenten Gewährleistungen seitens des Herstellers nach dem örtlich anwendbaren Recht nicht zulässig ist, dann gelten konkludente Gewährleistungen oder Garantien nur während der Laufzeit der beschränkten Garantie und sind so weit beschränkt, wie es das örtlich anwendbare Recht zulässt. Wenn das örtlich anwendbare Recht eine längere Laufzeit der beschränkten Garantie vorsieht, dann gilt ungeachtet dieses Vertrages die längere Laufzeit, der Anwender kann jedoch nur die in diesem Vertrag vorgesehene Abhilfe beanspruchen.
- 10.4 Wenn der Hersteller seine beschränkte Garantie verletzt, wird er nach eigener Wahl: das Produkt kostenlos nachbessern oder nachliefern, oder die Rückgabe des Produkts gegen Rückerstattung des ggf. gezahlten Betrags akzeptieren. Der Hersteller kann außerdem Updates und neue Produktversionen nachbessern oder nachliefern. Dies sind die einzigen Abhilfeansprüche im Falle einer Verletzung dieser beschränkten Garantie. Wenn die Anspruchsgrundlage für den Ersatz von Schäden durch den Hersteller berechtigt ist, kann der Anwender nur einen Ersatz von direkten Schäden bis zu dem Betrag erhalten, den er für das Produkt gezahlt hat.
- 10.5 Abgesehen von Nachbesserungen, Nachlieferungen oder Kaufpreiserstattungen, die der Hersteller möglicherweise leistet, kann der Anwender auf der Grundlage dieser beschränkten Garantie, auf der Grundlage eines anderen Teils dieses Vertrages oder auf einer anderen Rechtsgrundlage keinen Schadenersatz oder andere Abhilfeansprüche geltend machen, insbesondere keinen Schadenersatz für entgangenen Gewinn oder direkte Schäden, Folgeschäden, spezielle, indirekte oder zufällige Schäden. Die Schadenersatzausschlüsse und Beschränkungen der Abhilfeansprüche in diesem Vertrag gelten auch, wenn die Nachbesserung, Nachlieferung oder Erstattung des Kaufpreises den Anwender nicht vollständig für Verluste entschädigt, wenn der Hersteller von der Möglichkeit der Schäden gewusst hat oder hätte wissen müssen oder wenn der Abhilfeanspruch seinen wesentlichen Zweck verfehlt. Einige Staaten und Länder gestatten den Ausschluss oder die Beschränkung von zufälligen, Folge- oder sonstigen Schäden nicht, daher gelten die obigen Beschränkungen und Ausschlüsse für den Anwender möglicherweise nicht. Wenn das örtlich anwendbare Recht es dem Anwender gestattet, von dem Hersteller

Ersatz für Schäden zu erhalten, obwohl selbiges durch diesen Vertrag ausgeschlossen ist, kann der Anwender nicht mehr als den für die Software bezahlten Preis als Ersatz erhalten.