

# Licenční podmínky pro softwarový produkt ALVAO Service Desk 11.1

Tyto licenční podmínky, vydávané společností ALVAO s.r.o., se sídlem Adresa: Hlohová 10, 591 Žďár nad Sázavou, Česká republika, IČO: 25561561 (dále jen „Výrobce“), upravují podmínky užití výše uvedeného softwarového produktu (dále jen „Produkt“). Tyto licenční podmínky se rovněž vztahují na všechny: moduly, dodatky, aktualizace, internetové služby pro tento Produkt, pokud s těmito položkami nejsou dodávány jiné podmínky. Pokud ano, budou platit tyto jiné podmínky.

Nainstalováním nebo použitím Produktu přijímá Uživatel tyto licenční podmínky v celém rozsahu a bez jakýchkoli výhrad. Přijetím těchto licenčních podmínek je mezi Uživatelem (resp. osobou, za kterou Uživatel jedná) a Výrobce uzavřena licenční smlouva, upravující podmínky užití Produktu, jejíž obsah je určen těmito licenčními podmínkami. Tento způsob uzavření licenční smlouvy se uplatí pouze v případě, že mezi Výrobce a Uživatelem (resp. osobou, za kterou Uživatel jedná) nebyla uzavřena zvláštní smlouva upravující užívání Produktu. To však nevylučuje, aby tyto licenční podmínky byly součástí takové zvláštní smlouvy, například jako její příloha, pokud tak tato zvláštní smlouva stanoví.

## 1 Definice pojmů

- 1.1 V těchto licenčních podmínkách se následujícími pojmy a výrazy rozumí, pokud kontext nevyžaduje něco jiného:

Aktivace produktu	Uvedení Produktu do provozu vložení Aktivačního klíče
Aktivační klíč	Aktivační klíč je znakový kód nutný k aktivaci Produktu.
Uživatel	Uživatel je subjekt, který používá Produkt nebo ho nainstaloval na počítač (resp. osoba, za kterou Uživatel tímto způsobem jedná).

## 2 Práva duševního vlastnictví a vlastnické právo

- 2.1 Výrobce prohlašuje, že je výhradním majitelem všech práv spojených s Produktem, zejména autorských a vlastnických, a že je oprávněn udělovat Uživatelům licence

k používání Produktu. Na základě těchto licenčních podmínek se Produkt neprodává (nepostupují se práva k němu), pouze se uděluje nevýhradní licence k jeho užívání. Všechna ostatní práva výslovně neudělená Uživateli těmito licenčními podmínkami si vyhrazuje Výrobce. Pokud Uživateli rozhodné právo bez ohledu na tato omezení neposkytuje více práv, smí Uživatel Produkt používat pouze způsobem výslovně povoleným v těchto licenčních podmínkách. Současně musí Uživatel dodržovat veškerá technická omezení v Produktu, která umožňují jeho užívání pouze určitými způsoby.

- 2.2 ALVAO je registrovaná ochranná známka Výrobce ve státech Evropské unie a jiných zemích.

## 3 Vyzkoušení produktu

- 3.1 Uživatel je oprávněn pro účely vyzkoušení Produktu Produkt nainstalovat a bezplatně jej používat bez jeho Aktivace po dobu čtyřicet (40) dnů od instalace.
- 3.2 Po uplynutí této doby je povinen Produkt buďto Aktivovat, nebo odinstalovat všechny jeho součásti ze všech počítačů.
- 3.3 Do okamžiku Aktivace Produktu se zcela vylučují jakékoli garance a záruky Výrobce ve vztahu k Produktu (čl. 10 se nepoužije). V maximálním rozsahu připuštěném příslušnými právními předpisy se zároveň vylučuje odpovědnost Výrobce za jakékoli škody vzniklé v souvislosti s užíváním Produktu před jeho Aktivací.

## 4 Aktivační klíč

- 4.1 Aktivační klíč poskytuje Uživateli výhradně Výrobce, a to zpravidla po zaplacení sjednané ceny.
- 4.2 Aktivační klíč začíná platit dnem jeho vystavení.
- 4.3 Aktivační klíč může být vystaven s časově neomezenou platností (dále jen „Časově neomezený aktivační klíč“) nebo jeho platnost může být omezena datem konce platnosti (dále jen „Časově omezený aktivační klíč“).
- 4.4 Aktivační klíč je vystaven pro konkrétní subjekt, který je uživatelem Produktu, a pro určitý maximální počet licencí „Licence na řešitele“ a pro určitý maximální počet licencí „Licence na uživatele“, pro pracovníky Uživatele, kteří s Produktem pracují. Produkt je oprávněn používat výhradně ten subjekt, pro něhož byl Aktivační klíč vystaven (převod na jinou osobu je možný postupem dle čl. 6 těchto licenčních podmínek).  
Pracovník Uživatele čerpá (využívá) licenci „Licence na řešitele“, pokud je splněna alespoň jedna z podmínek:

- 4.4.1 je členem řešitelského týmu (tj. je v systémové roli: Operátor, Řešitel, Mimořádný řešitel nebo Manažer) na službě, ve které smí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn., na službě je povolen systémový uživatel Host);
- 4.4.2 je členem řešitelského týmu na službě, na které je zapnuta volba „Vyžadovat licenci na řešitele“.
- Pracovník Uživatele čerpá (využívá) licenci „Licence na uživatele“, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:
- 4.4.3 nečerpá licenci „Licence na řešitele“;
- 4.4.4 je členem řešitelského týmu nebo je v systémové roli Žadatel na službě, ve které nesmí zakládat požadavky anonymní žadatelé (tzn., na službě není povolen systémový uživatel Host).
- 4.5 Moduly mohou mít své vlastní Aktivační klíče. Tyto klíče mohou být vystaveny pro jiné počty licencí, než je uvedeno v předešlém odst. 4.4.
- 4.6 Pokud není výslovně dohodnuto jinak, poskytují se Aktivační klíče (licence) úplatně, přičemž výše úplaty si smluvní strany sjednají zvlášť (například formou akceptované objednávky).

## 5 Nové verze produktu

- 5.1 Časově omezený aktivační klíč Uživatele opravňuje používat Produkt po dobu platnosti Aktivačního klíče, a to jakékoli verze Produktu vydané Výrobce kdykoli během doby platnosti Aktivačního klíče.
- 5.2 Časově neomezený aktivační klíč Uživatele opravňuje používat Produkt časově neomezeně, a to jakékoli verze Produktu vydané Výrobce v průběhu 365 dnů od začátku platnosti Aktivačního klíče. Po uplynutí 365 dnů ztrácí Uživatel právo používat nové verze Produktu vydané po této době.
- 5.3 Uživatel výslovně souhlasí s tím, že Výrobce odpovídá pouze za to, že je Produkt v okamžiku poskytnutí Aktivačního klíče bez vad a že Výrobce nebude poskytovat žádné aktualizace Produktu, pokud nemá Uživatel zajištěno poskytování služeb Maintenance od Výrobce, a to ani takové aktualizace, které jsou nezbytné, aby byl Produkt bez vad. Pro vyloučení veškerých pochybností smluvní strany vylučují použití ustanovení § 2389c odst. 1 a 2389d odst. 2 a v případě Časově neomezeného aktivačního klíče (trvalé licence) též ustanovení § 2389f občanského zákoníku.
- 5.4 Pokud Výrobce v rámci služeb Maintenance poskytne Uživateli aktualizace Produktu, Výrobce neodpovídá za vady Produktu způsobené tím, že Uživatel neimplementuje aktualizace Produktu oznámené Výrobce v přiměřené lhůtě od oznámení, neimplementuje je řádně nebo je neimplementuje vůbec.
- 5.5 Výrobce důrazně doporučuje užívat vždy nejnovější verzi Produktu. Jakékoli záruky a garance stanovené v těchto licenčních podmínkách se vztahují pouze k užívání nejnovější verze Produktu.

## 6 Převod licence k používání produktu

- 6.1 Uživatel, kterému byl vystaven Aktivační klíč, může svoji licenci k používání Produktu převést na jiný subjekt, pokud to předem písemně oznámí Výrobci.
- 6.2 Oznámení musí být podepsáno osobou, která je oprávněná jednat za Uživatele.
- 6.3 V oznámení musí být uveden nabyvatel licence včetně kontaktních osob.

## 7 Ostatní ustanovení – podmínky užití

- 7.1 Uživatel je oprávněn používat Produkt k účelu, ke kterému je určen, a v souladu s jeho funkcemi a uživatelskou dokumentací dostupnou na webu Dodavatele (aktuálně na pod následujícím odkazem <https://doc.alvao.com>) (dále jen „Uživatelská dokumentace“).
- 7.2 Uživatel prohlašuje, že byl před instalací Produktu Výrobce jasným a srozumitelným způsobem informován o potřebném technickém a programovém vybavení a síťovém připojení pro fungování Produktu v souladu s těmito licenčními podmínkami.
- 7.3 Aktivační klíč opravňuje Uživatele k rozběhnutí pouze jedné produkční verze a dvou testovacích prostředí Produktu.
- 7.4 Uživatel je oprávněn Produkt používat pouze v rámci své organizace.
- 7.5 Po skončení platnosti Aktivačního klíče je Uživatel povinen produkt buďto znovu Aktivovat novým Aktivačním klíčem, nebo odinstalovat všechny jeho součásti ze všech počítačů a zdržet se dalšího užívání Produktu.
- 7.6 Uživatel nesmí licenci k Produktu pronajímat, postupovat, poskytovat na leasing ani propůjčovat, ani poskytnout podlicenci.
- 7.7 Uživatel se zavazuje používat Produkt tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv Výrobce.
- 7.8 Každý pracovník Uživatele má v Produktu zaveden jedinečný účet. Není povoleno sdružování přístupových účtů (multiplexing), tzn. více pracovníků Uživatele, přistupuje k Produktu pod společným přístupovým účtem. Za nepovolený multiplexing je považována také situace, kdy pracovníci Uživatele, kteří s Produktem přímo nepracují a jsou zavedeni nebo využíváni v systémové roli Žadatel nebo je za ně jejich jménem žádáno. Velikost Aktivačního klíče musí pokrýt všechny situace Uživatele tak, aby nedošlo při využívání produktu k multiplexingu. Multiplexing je považovaný za významné porušení těchto licenčních podmínek.
- 7.9 Moduly a dodatky Produktu tvoří samostatné části, které rozšiřují Produkt o nové specifické funkcionality. Uživatel je oprávněn používat s Produktem pouze moduly a dodatky, které má zakoupeny.
- 7.10 Uživatel není oprávněn žádným způsobem získat ani se snažit získat zdrojový kód Produktu.

- 7.11 Uživatel není oprávněn zpřístupnit (jakýmkoli prostředky) funkce Produktu, jejichž použití je ve zdrojovém kódu poskytované verze Produktu znemožněno (tj. funkce skryté v dodávané verzi Produktu).
- 7.12 Uživatel není oprávněn (ani neumožní třetí straně) překládat, zpracovávat, měnit nebo jinak upravovat Produkt.
- 7.13 Uživatel není oprávněn užívat Produkt nad rámec stanovený v těchto licenčních podmínkách. Výrobce je oprávněn přiměřeným způsobem kontrolovat, zda Uživatel využívá Produkt v souladu se stanovenými podmínkami a limity. Výrobce je zejména oprávněn za tímto účelem, a také za účelem zlepšování Produktu, sbírat data o rozsahu a četnosti užívání Produktu Uživatelem. Tato data zahrnují informace o rozsahu a četnosti použití jednotlivých částí Produktu a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Uživatelem, osobní ani citlivé údaje. Uživatel je povinen poskytnout Výrobci na jeho žádost neprodleně veškerou součinnost potřebnou ke kontrole souladu užívání Produktu s licenčními podmínkami, zejména, nikoli však výhradně, poskytnout Výrobci veškeré logy.
- 7.14 Uživatel je povinen zajistit, aby jeho technické a programové vybavení a síťové připojení odpovídalo příslušným specifikacím a požadavkům, které mu Výrobce poskytl před instalací Produktu.
- 7.15 Uživatel je povinen oznámit Výrobci veškeré vady Produktu bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil. Pokud se v průběhu užívání Produktu vyskytne na Produktu vada, poskytne Uživatel Výrobci nezbytnou součinnost v míře, kterou lze rozumně požadovat, k ověření, zda vada Produktu nebyla způsobena nevhodným technickým nebo programovým vybavením Uživatele nebo jeho síťovým připojením. Uživatel bere na vědomí, že pokud odmítne poskytnout Výrobci součinnost dle předchozí věty, přechází důkazní břemeno ohledně výskytu vady Produktu na Uživatele.

## 8 Internetové služby

- 8.1 Výrobce může poskytovat s Produktem internetové služby. Tyto služby může kdykoli změnit nebo zrušit.
- 8.2 Užívání těchto služeb je podmíněno souhlasem Uživatele s přenosem standardních informací o zařízení (včetně mimo jiné technických informací o zařízení, systému, aplikačním softwaru a periferních zařízeních) pro internetové nebo bezdrátové služby. Pokud jsou v souvislosti s užíváním služeb poskytnuty další podmínky, vztahují se na Uživatele i takové podmínky.
- 8.3 Internetové služby nesmí Uživatel užívat žádným způsobem, který by je mohl poškodit nebo zhoršit možnosti užívání internetové nebo bezdrátové sítě pro jiné Uživatele. Tuto službu nesmí Uživatel používat k pokusu o získání neoprávněného přístupu k jakékoli službě, datům, účtu či síti, a to jakýmkoli způsobem.

- 8.4 Uživatelé mohou v souvislosti s užíváním Produktu vzniknout poplatky související s přístupem k internetu, přenosem dat a jinými službami podle podmínek plánu datových služeb Uživatele či jakýchkoli jiných smluv s operátorem sítě Uživatele. Odpovědnost za veškeré poplatky operátorovi sítě nese Uživatel.
- 8.5 Jakékoli garance a záruky Výrobce ve vztahu k internetovým službám se zcela vylučují (čl. 10 se ve vztahu k těmto službám nepoužije). V maximálním rozsahu připuštěném příslušnými právními předpisy se zároveň vylučuje odpovědnost Výrobce za jakékoli škody vzniklé v souvislosti s užíváním internetových služeb.

## 9 Zpětná vazba

- 9.1 Pokud Uživatel poskytne Výrobci svůj názor na produkt, poskytujete tím Výrobci bezplatné právo k užívání, sdílení a komerčnímu využití tohoto názoru jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu. Toto právo zůstane v platnosti i po skončení účinnosti této Smlouvy.

## 10 Omezená záruka

- 10.1 Výrobce zaručuje, že Produkt bude v podstatných rysech fungovat, tak jak je popsáno v Uživatelské dokumentaci. Výrobce nezaručuje, že Produkt bude fungovat bez přerušení a že je bez chyby. Uživatel bere na vědomí, že Produkt není určen či licencován k použití v rizikových prostředích, včetně a nevýlučně provozování jaderných zařízení, leteckých navigačních systémů, systémů kontroly letecké dopravy, systémů podpory života, zbraňových systémů a jakýchkoliv dalších prostředí, ve kterých by mohlo dojít k tělesnému zranění či úmrtí vlivem selhání či nemožnosti použití Produktu.
- 10.2 Omezená záruka dle odst. 10.1 se poskytuje na dobu platnosti Aktivačního klíče, maximálně však na dobu 365 dnů od začátku platnosti Aktivačního klíče. Pokud během platnosti Aktivačního klíče bude Uživateli Výrobce poskytnuta aktualizace nebo nová verze Produktu, poskytuje se k nim omezená záruka, avšak pouze po zbývající část uvedené 365denní doby. Převedením licence se omezená záruka neprodlužuje. Tato omezená záruka nepokrývá problémy, které způsobí Uživatel nebo které vzniknou v souvislosti s tím, že Uživatel nedodrží pokyny Výrobce, ani problémy způsobené událostmi mimo přiměřenou kontrolu Výrobce.
- 10.3 Výrobce neposkytuje žádné jiné výslovné záruky, garance ani podmínky. Výrobce vylučuje veškeré předpokládané záruky a podmínky, včetně záruky prodejnosti, vhodnosti pro určitý účel a neporušení práv. Pokud příslušné právní předpisy vyloučení předpokládaných záruk ze strany Výrobce nepovolují, platí veškeré předpokládané záruky, garance nebo podmínky pouze po dobu platnosti omezené záruky a jsou omezeny v maximálním možném rozsahu povoleném příslušnými

právními předpisy. Jestliže příslušné právní předpisy vyžadují bez ohledu na tyto licenční podmínky delší období omezené záruky, bude platit toto delší období, Uživatel však může využít pouze prostředky nápravy povolené v těchto licenčních podmínkách.

- 10.4 Pokud Výrobce poruší svou omezenou záruku, potom dle svého uvážení: bezplatně opraví nebo nahradí Produkt, nebo přijme vrácení Produktu a nahradí poměrnou část uhrazené ceny Produktu. Toto jsou jediné prostředky nápravy za porušení omezené záruky.
- 10.5 S výjimkou nároků dle odst. 10.4 nemá Uživatel nárok na žádnou kompenzaci škod, včetně ztráty zisku nebo přímých, následných, speciálních, nepřímých nebo náhodných škod. Toto vyloučení odpovědnosti za škodu platí rovněž v případě, kdy oprava, výměna či peněžní náhrada nepředstavuje úplnou kompenzaci všech ztrát, pokud Výrobce o možnosti vzniku takových škod věděl nebo měl vědět nebo pokud náprava nesplní svůj základní účel. Pokud příslušné právní předpisy Uživateli umožňují uplatnit u Výrobce požadavek na náhradu škod i přes uvedené vyloučení odpovědnosti, nemůže náhrada jakékoli škody převýšit částku, kterou Uživatel za Produkt zaplatil.

## 11 Závěrečná ustanovení

- 11.1 Pokud Uživatel poruší kterékoli ustanovení těchto licenčních podmínek, zejména podmínky užití Produktu dle čl. 7, je Výrobce oprávněn licenci udělenou na základě těchto licenčních podmínek vypovědět s okamžitými účinky. V takovém případě licence zaniká okamžikem doručení výpovědi Uživateli a Uživatel je povinen odinstalovat všechny součásti Produktu ze všech počítačů a zdržet se dalšího užívání Produktu.
- 11.2 Tyto licenční podmínky a veškeré smlouvy uzavřené na jejich základě, včetně práv a povinností vyplývajících nebo vztahujících se k nim, se řídí právem České republiky bez ohledu na ustanovení ohledně volby práva.