

Licenční podmínky

ALVAO Service Desk 26

Tyto licenční podmínky, vydávané společností ALVAO s.r.o., se sídlem Hlohová 10, 591 01 Žďár nad Sázavou, Česká republika, IČO: 25561561 (dále jen „**ALVAO**“), upravují podmínky užití softwarového produktu ALVAO Service Desk 26 (dále jen „**Produkt**“). Tyto licenční podmínky se rovněž vztahují na všechny moduly, dodatky, aktualizace a internetové služby pro tento Produkt, pokud s těmito položkami nejsou dodávány jiné podmínky. Pokud jsou s nimi dodávány jiné podmínky, použijí se 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 ALVAO uzavřena licenční smlouva, upravující podmínky užití Produktu, jejíž obsah je určen těmito licenčními podmínkami. Tento způsob uzavření licenční smlouvy se uplatní pouze v případě, že mezi ALVAO 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:

„**Aktivační klíč**“ je znakový kód nutný k aktivaci Produktu.

„**Aktivace produktu**“ znamená uvedení Produktu do provozu vložením Aktivačního klíče.

„**Maintenance**“ jsou služby údržby Produktu poskytované ALVAO, jsou-li Uživatelem samostatně sjednány, a to v rozsahu stanoveném příslušnou objednávkou, smlouvou nebo podmínkami Maintenance. Není-li výslovně sjednáno jinak, Maintenance není součástí samotné licence k Produktu.

„**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 ALVAO prohlašuje, že je výhradním majitelem všech práv spojených s Produktem, zejména autorských a vlastnických, a že je oprávněno udělovat Uživatelům licenci 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 ALVAO. 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 Označení ALVAO je registrovanou ochrannou známkou společnosti ALVAO s.r.o. ve státech Evropské unie a v 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 buď Aktivovat, nebo odinstalovat všechny jeho součásti ze všech počítačů.
- 3.3 Do okamžiku Aktivace Produktu se zcela vylučují jakékoli garance a záruky ALVAO ve vztahu k Produktu; omezená záruka podle těchto licenčních podmínek se před Aktivací Produktu neuplatní. V maximálním rozsahu připuštěném příslušnými právními předpisy se zároveň vylučuje odpovědnost ALVAO za jakékoli škody vzniklé v souvislosti s užíváním Produktu před jeho Aktivací.

4 Aktivační klíč

- 4.1 Aktivační klíč poskytuje Uživateli výhradně ALVAO, 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 licence na jiný subjekt je možný postupem pro převod licence stanoveným v těchto licenčních podmínkách.

Pracovník Uživatele čerpá (využívá) licenci „**Licence na řešitele**“, pokud je splněna alespoň jedna z podmínek:

- (i) 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);
- (ii) 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:

- (iii) nečerpá licenci „**Licence na řešitele**“;
 - (iv) 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 jsou počty licencí uvedené v Aktivačním klíči pro Produkt.
- 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 Doba trvání licence a aktualizace Produktu

- 5.1 Časově omezený aktivační klíč Uživatele opravňuje používat Produkt po dobu platnosti Aktivačního klíče, a to jakékoli verze Produktu vydané ALVAO kdykoli během doby platnosti Aktivačního klíče.
- 5.2 Časově neomezený aktivační klíč Uživatele opravňuje používat Produkt časově neomezeně, a to jakékoli verze Produktu vydané ALVAO 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 ALVAO odpovídá pouze za to, že je Produkt v okamžiku poskytnutí Aktivačního klíče bez vad a že ALVAO nebude poskytovat žádné aktualizace Produktu, pokud nemá Uživatel zajištěno poskytování služeb Maintenance od ALVAO, a to ani takové aktualizace, které jsou nezbytné, aby byl Produkt bez vad. V maximálním rozsahu povoleném právními předpisy se vylučuje použití zákonných ustanovení, která by ALVAO ukládala odpovědnost za bezvadnost Produktu po dobu trvání závazku, povinnost poskytovat aktualizace nezbytné pro bezvadnost Produktu bez sjednaných služeb Maintenance, nebo jakékoli další povinnosti údržby, oprav nebo zajištění bezvadnosti Produktu po poskytnutí Aktivačního klíče.

- 5.4 Pokud ALVAO v rámci služeb Maintenance poskytne Uživateli aktualizace Produktu, ALVAO neodpovídá za vady Produktu způsobené tím, že Uživatel neimplementuje aktualizace Produktu zpřístupněné nebo oznámené ALVAO v přiměřené lhůtě od zpřístupnění nebo oznámení, neimplementuje je řádně nebo je neimplementuje vůbec.
- 5.5 ALVAO 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 ALVAO.
- 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 Podmínky užití Produktu

- 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 ALVAO, aktuálně na adrese <https://doc.alvao.com> (dále jen „**Uživatelská dokumentace**“).
- 7.2 Uživatel prohlašuje, že byl před instalací Produktu ALVAO 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 buď 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 ALVAO.
- 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 zavedení 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. ALVAO je oprávněno přiměřeným způsobem kontrolovat, zda Uživatel využívá Produkt v souladu se stanovenými podmínkami a limity. ALVAO je zejména oprávněno 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 obsah konkrétních dat vytvářených Uživatelem v Produktu. Pokud sbíraná data obsahují osobní údaje, zpracovává je ALVAO v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a příslušnou smluvní dokumentací mezi stranami. Uživatel je povinen poskytnout ALVAO na jeho žádost neprodleně veškerou součinnost potřebnou ke kontrole souladu užívání Produktu s licenčními podmínkami, zejména, nikoli však výhradně, poskytnout ALVAO veškeré logy.
- 7.14 Uživatel je povinen zajistit, aby jeho technické a programové vybavení a síťové připojení odpovídalo příslušným specifikacím a požadavkům, které mu ALVAO poskytlo před instalací Produktu.
- 7.15 Uživatel je povinen oznámit ALVAO veškeré vady Produktu bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil. Pokud se v průběhu užívání Produktu vyskytne na Produktu vada, poskytne Uživatel ALVAO 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 ALVAO součinnost dle předchozí věty, přechází důkazní břemeno ohledně výskytu vady Produktu na Uživatele.
- 7.16 Dodržování obchodních zákonů. Produkt, Maintenance, software, technologie a služby ALVAO související s Produktem („**položky**“) mohou podléhat vývozním předpisům Spojených států amerických a dalších zemí. Uživatel musí v souvislosti s položkami dodržovat všechny zákony a předpisy vztahující se na import nebo export položek, mimo jiné včetně obchodních zákonů USA, EU a Spojeného království, jako jsou vývozní předpisy USA, sankce uvalené úřadem Office of Foreign Assets Control, nařízení EU Dual Use Regulation 2021/821 a/nebo jiná omezení platná pro koncové uživatele, koncové použití a místo určení („**obchodní zákony**“). Uživatel nepodnikne

žádné kroky, které by způsobily, že ALVAO poruší platné obchodní zákony. Uživatel odpovídá za dodržení podmínek tohoto odstavce.

8 Internetové služby

- 8.1 ALVAO 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 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 jejich užívání 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 internetovými službami, 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 ALVAO ve vztahu k internetovým službám se zcela vylučují; omezená záruka podle těchto licenčních podmínek se na internetové služby neuplatní. V maximálním rozsahu připuštěném příslušnými právními předpisy se zároveň vylučuje odpovědnost ALVAO za jakékoli škody vzniklé v souvislosti s užíváním internetových služeb.

9 Zpětná vazba

- 9.1 Pokud Uživatel poskytne ALVAO svůj názor na Produkt, poskytuje tím ALVAO bezplatná práva k užívání, sdílení a komerčnímu využití tohoto názoru jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu. Tato práva zůstanou v platnosti i po skončení účinnosti této Smlouvy.

10 Omezená záruka

- 10.1 ALVAO zaručuje, že Produkt bude v podstatných rysech fungovat, tak jak je popsáno v Uživatelské dokumentaci. ALVAO 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 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 ALVAO 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 ALVAO, ani problémy způsobené událostmi mimo přiměřenou kontrolu ALVAO.
- 10.3 ALVAO NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ JINÉ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY, GARANCE ANI PODMÍNKY. ALVAO 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 ALVAO 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 ALVAO 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 prostředků nápravy za porušení omezené záruky výslovně stanovených v těchto licenčních podmínkách 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 ALVAO o možnosti vzniku takových škod vědělo nebo mělo vědět nebo pokud náprava nesplní svůj základní účel. Pokud příslušné právní předpisy Uživateli umožňují uplatnit u ALVAO 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, je ALVAO oprávněno 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.