

Licenční podmínky pro softwarový produkt ALVAO Service Desk 10.0

Tyto licenční podmínky představují smlouvu mezi výrobcem a uživatelem a vztahují se na výše uvedený softwarový produkt dále jen „**produkt**“. Tyto podmínky se rovněž vztahují na všechny: moduly, dodatky, internetové služby pro tento produkt, pokud s těmito položkami nejsou dodávány jiné podmínky. Pokud ano, budou platit tyto jiné podmínky. Nainstalováním nebo použitím produktu přijímáte tyto podmínky v celém rozsahu.

Definice pojmů

Aktivace produktu

Uvedení produktu do provozu vložení aktivčního klíče.

Aktivační klíč

Aktivační klíč je znakový kód nutný k aktivaci produktu.

Uživatel

Uživatel je subjekt, který používá produkt nebo ho nainstaloval na počítač.

Výrobce

Výrobce produktu: společnost ALVAO s.r.o., IČO: 25561561

Práva duševního vlastnictví a vlastnické právo

- 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. Produkt se neprodává, pouze se uděluje nevýhradní licence k jeho užívání. Tato smlouva poskytuje uživateli pouze určitá užívací práva k produktu. Všechna ostatní práva si vyhrazuje Výrobce. Pokud uživateli rozhodné právo bez ohledu na tato omezení neposkytuje více práv, smí uživatel produkt používat pouze způsobem výslovně povoleným v této smlouvě. Současně musí uživatel dodržovat veškerá technická omezení v produktu, která umožňují jeho užívání pouze určitými způsoby.
- ALVAO je registrovaná ochranná známka výrobce ve státech Evropské unie, USA a jiných zemích.

Vyzkoušení produktu

- Uživatel je oprávněn pro účely vyzkoušení produktu produkt nainstalovat a používat bez jeho aktivace po dobu 40 dnů od instalace.
- Po uplynutí této doby je povinen produkt buďto aktivovat, nebo odinstalovat všechny jeho součásti ze všech počítačů.

Aktivační klíč

- a) Aktivační klíč poskytuje uživateli výhradně výrobce.
- b) Aktivační klíč začíná platit dnem jeho vystavení.
- c) Aktivační klíč může být vystaven s časově neomezenou platností (**časově neomezený aktivační klíč**) nebo jeho platnost může být omezena datem konce platnosti (**časově omezený aktivační klíč**).
- d) Aktivační klíč je vystaven pro konkrétní organizaci, která je uživatelem produktu, a pro určitý maximální počet licencí „**na řešitele**“ a pro určitý maximální počet licencí „**na uživatele**“, pro pracovníky uživatele, kteří s produktem pracují.

Pracovník uživatele čerpá licenci „**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 licenci „**na uživatele**“, pokud jsou splněny všechny následující podmínky:

- I. nečerpá licenci „**na řešitele**“;
- II. 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).

Nové verze produktu

- a) Časově omezený aktivační klíč uživatele opravňuje používat vždy nejnovější verzi produktu vydanou výrobcem po celou dobu platnosti aktivačního klíče.
- b) Časově neomezený aktivační klíč uživatele opravňuje používat časově neomezeně verze produktu vydané výrobcem v průběhu 365 dnů od začátku platnosti aktivačního klíče. Po uplynutí 365 dnů ztrácí uživatel právo používat nové verze produktu vydané po této době.

Převod licence k používání produktu

- a) Uživatel, kterému byl vystaven aktivační klíč, může svoji licenci k používání produktu převést na jiný subjekt, pokud to předem písemně oznámí výrobcí.
- b) Oznámení musí být podepsáno osobou, která je oprávněná jednat za uživatele.
- c) V oznámení musí být uveden nabyvatel licence včetně kontaktních osob.

Ostatní ustanovení

- a) Aktivační klíč opravňuje uživatele k rozběhnutí pouze jedné produkční verze a dvou testovacích prostředí.
- b) Uživatel je oprávněn pořizovat kopie instalačních médií pro archivní účely.
- c) Uživatel je oprávněn produkt používat pouze v rámci své organizace.
- d) Po skončení platnosti aktivačního klíče je uživatel povinen produkt buďto znovu aktivovat novým aktivačním klíčem, nebo odinstalovat všechny jeho součásti ze všech počítačů.
- e) Uživatel nesmí licenci pronajímat, poskytovat na leasing ani propůjčovat.
- f) Uživatel se zavazuje používat produkt tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv výrobce.
- g) 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 licenčního ujednání.

- h) Moduly produktu tvoří samostatné části, které rozšiřují produkt o nové specifické funkcionality. Uživatel je oprávněn používat s produktem pouze moduly, které má zakoupeny.

Internetové služby

- a) Výrobce poskytuje s produktem internetové služby. Tyto služby může kdykoli změnit nebo zrušit.
- b) Souhlas pro internetové nebo bezdrátové služby. Produkt se může připojovat k bezdrátovým internetovým službám. Užívání produktu 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.
- c) Zneužití internetových služeb. 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.
- d) 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.

Zpětná vazba

- a) 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.

Záruky

- a) Vyloučení záruk. Výrobce zaručuje, že funkčnost produktu po dobu platnosti aktivačního klíče odpovídá v podstatných rysech funkčnosti uvedené v uživatelské dokumentaci. Výrobce nezaručuje, že produkt bude fungovat bez přerušení a že je bez chyby. Uvedená záruka je jedinou poskytovanou namísto všech jiných záruk, výslovných nebo implikovaných, včetně implikovaných záruk obchodní schopnosti a vhodnosti pro určité účely. V případě oprávněné reklamace ve výše uvedeném smyslu je Výrobce povinen dle své úvahy produkt vyměnit nebo vrátit uhrazený licenční poplatek.
- b) Hazardní prostředí. Uživatel bere tímto na vědomí, že produkt není určen či licencován k použití v hazardních prostředích, včetně a nevylučně 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. Výrobce i obchodní partner výrobce se tímto zříkají veškerých výslovných či implicitních záruk a odpovědností za užití Produktu v takovýchto prostředích.

Omezení odpovědnosti

- a) Výrobce ani obchodní partner Výrobce nenesou odpovědnost za jakékoli následné, nahodilé nebo zvláštní škody, včetně ušlého zisku, přerušení podnikání nebo ztrátu dat, vzniklé použitím nebo nemožností použití tohoto produktu, i pokud by výrobce byl informován o možnosti způsobení těchto škod. Odpovědnost za možnou škodu způsobenou použitím nebo nemožností použití tohoto produktu je se souhlasem uživatele daným touto smlouvou upraven právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, případně dalšími platnými právními předpisy České republiky. Pro případ vzniku jakékoli škody, za kterou by nesl odpovědnost Výrobce a byl by povinen k její náhradě, jakož i pro případ, kdy by jurisdikce některého státu nedovolovala předem vyloučit nebo omezit náhradu škody, se sjednává smluvní pokuta ve výši pět (5) Euro, na jehož základě došlo ke vzniku škody s tím, že tato smluvní pokuta v sobě již zahrnuje paušální náhradu vzniklé škody.