

# Licenční podmínky pro softwarový produkt ALVAO Service Desk 10.1

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, 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 přijímáte tyto podmínky v celém rozsahu.

## Definice pojmů

### 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.

### Výrobce

Výrobce produktu: společnost ALVAO s.r.o., IČO: 25561561, Adresa: Hlohová 10, 591 Žďár nad Sázavou, Česká republika

## Práva duševního vlastnictví a vlastnické právo

- a) 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.
- b) ALVAO je registrovaná ochranná známka výrobce ve státech Evropské unie, USA a jiných zemích.

## Vyzkoušení produktu

- a) Uživatel je oprávněn pro účely vyzkoušení produktu produkt nainstalovat a používat bez jeho aktivace po dobu 40 dnů od instalace.
- b) 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).
- e) Moduly mohou mít své vlastní aktivační klíče. Tyto klíče mohou být vystaveny pro jiné počty licencí, než je uvedeno v předešlém bodu d.

## 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 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.

## 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 výrobcí svůj názor na produkt, poskytujete tím výrobcí 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.

## Omezená záruka

- a) 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 hazardních 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.
- b) 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 získáte aktualizace nebo nové verze produktu, poskytuje se k nim omezená záruka, avšak pouze po zbývající část této 365 denní lhůty. 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.
- c) 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 místní zákony 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 místními zákony. Jestliže místní zákony vyžadují bez ohledu na tuto smlouvu delší období omezené záruky, bude platit toto delší období, uživatel však může využít pouze prostředky nápravy povolené v této smlouvě.

- d) Pokud výrobce poruší svou omezenou záruku, potom dle svého uvážení: bezplatně opraví nebo nahradí produkt, nebo přijme vrácení produktu a nahradí uhrazenou částku. Výrobce rovněž opraví nebo nahradí aktualizace nebo nové verze produktu. Toto jsou jediné prostředky nápravy za porušení omezené záruky. Při oprávněném požadavku na náhradu škody od výrobce může uživatel získat pouze náhradu přímých škod do výše částky uhrazené za produkt.
- e) S výjimkou opravy, výměny nebo náhrady, které může výrobce poskytnout, nemá uživatel v rámci této omezené záruky, podle žádné části této smlouvy a žádného právního základu nárok na žádnou kompenzaci škod či jiný opravný prostředek, včetně ztráty zisku nebo přímých, následných, speciálních, nepřímých nebo náhodných škod. Vyloučení škod a omezení nápravných prostředků v této smlouvě 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. Některé státy a země neumožňují vyloučení či omezení následných, náhodných a dalších škod, tato omezení a vyloučení se na uživatele proto nemusí vztahovat. Pokud místní zákony uživateli umožňují uplatnit u výrobce požadavek na náhradu škod i přesto, že to tato smlouva nepovoluje, nemůže uživatel získat náhradu převyšující částku, kterou za produkt zaplatil.