|  |
| --- |
| Licenční smlouva s koncovým uživatelem  Konkrétní podmínky |

**Strany se shodují na konkrétních podmínkách, které doplňují Všeobecné podmínky smlouvy EULA nebo je naopak omezují:**

**Držitel licence**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno Držitele licence** | Technická univerzita v Liberci |
| **Adresa Držitele licence** | Studentská 2, Liberec 461 17 |
| **Kontakt - oprávněná osoba Držitele licence** | xxx |
| **Sídlo Držitele licence(nebo doplňující adresa pokud Držitelem licence není společnost)** |  |
| **Telefon Držitele licence** |  |
| **Fax Držitele licence** |  |
| **E-mail Držitele licence** | xxx |

**Poskytovatel licence (ESI Group, Místní zastoupení Poskytovatele licence)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno Poskytovatele licence** | MECAS ESI s.r.o. |
| **Adresa Poskytovatele licence** | Brojova 2113/16, Plzeň 326 00 |
| **Kontakt – oprávněná osoba Poskytovatele licence** | xxx |
| **Teleofin Poskytovatele licence** | xxx |
| **Email Poskytovatele Licence** | [xxx](mailto:Jan.Stych@esi-group.com) |

**Licenční produkty a odpovídající poplatky**

**Virtual Performance Solution maintenance:**

CRS-VP-01 VP Solution Flex token 33

VTS-VP-01 Visual Environment Flex token 6

VTS-E-01 Visual Core 1

**500.000,- Kč bez DPH**

**Licenční období**

Licence je poskytnuta na následující období (smluvní období nebo termín vztahující se k určitému projektu):

28.1.2019 – 27.1.2020

|  |
| --- |
| Licenční smlouva s koncovým uživatelem  Komerční verze  Pro vlastnický kód (nikoliv bezplatnou/open source) |

Obsah

Licenční smlouva

[Definice 3](#_Toc529360705)

[1 - Rozsah licence 3](#_Toc529360706)

[1.1 - Práva udělená v rámci této licence 3](#_Toc529360707)

[1.2 - Tiché obnovení 4](#_Toc529360708)

[1.3 - Licenční poplatky 4](#_Toc529360709)

[1.4 - Dodání a platnost Licence 4](#_Toc529360710)

[1.5 - Instalace 5](#_Toc529360711)

[2 - Hardware 5](#_Toc529360712)

[2.1 - Zásada nepřevedení na jiný hardware 5](#_Toc529360713)

[2.2 - Sjednané výjimky změn v systémové konfiguraci (hardware a software) 5](#_Toc529360714)

[2.3 - Povinnosti Držitele licence navazující na oprávněný převod 6](#_Toc529360715)

[3 - Interoperabilita 6](#_Toc529360716)

[3.1 - Interoperabilita: používání na území Evropské unie 6](#_Toc529360717)

[Veškeré poplatky související s novou verzí závisí na původu modifikací: 6](#_Toc529360718)

[3.2 - Interoperabilita: používání mimo území Evropské unie 6](#_Toc529360719)

[4 - Duševní vlastnictví 7](#_Toc529360720)

[4.1 - Záruka 7](#_Toc529360721)

[4.2 - Narušení ze strany Držitele licence 7](#_Toc529360722)

[4.3 - Doložky (vlastnické a jiné) 7](#_Toc529360723)

[4.4 - Zabezpečení a audit 7](#_Toc529360724)

[5 - Ochrana osobních údajů 8](#_Toc529360725)

[6 - Export ze strany Držitele licence (pokud Poskytovatel licence vydal písemný souhlas) 8](#_Toc529360726)

[7 - Záruka a zodpovědnost 9](#_Toc529360727)

[8 - Odůvodněné ukončení 9](#_Toc529360728)

[9 - Různé 9](#_Toc529360729)

[9.1 - Případové studie a zpětná vazba od zákazníka 9](#_Toc529360730)

[9.2 - Nemožnost zřeknutí se 10](#_Toc529360731)

[9.3 - Závažnost 10](#_Toc529360732)

[9.4 - Smluvní dokumentace 10](#_Toc529360733)

[9.5 - Pořadí podle přednosti 10](#_Toc529360734)

[10 - Jurisdikce 11](#_Toc529360735)

[I- Preambule 12](#_Toc529360736)

[1. Definice 12](#_Toc529360737)

[2. Všeobecný rozsah a cíle 13](#_Toc529360738)

[2.1 Rozsah 13](#_Toc529360739)

[2.2 Zainteresované osoby 13](#_Toc529360740)

[2.3 Cíle 13](#_Toc529360741)

[II- Povinnosti 14](#_Toc529360742)

[1. Držitel licence 14](#_Toc529360743)

[2. Místní zastoupení Poskytovatele licence 14](#_Toc529360744)

[3. Poskytovatel licence 14](#_Toc529360745)

[4. Důvěrnost 14](#_Toc529360746)

[III- Podrobnosti o službě 16](#_Toc529360747)

[1. Rozsah 16](#_Toc529360748)

[1.1 Zahrnuté a vyloučené služby údržby 16](#_Toc529360749)

[1.2 Doba Trvání 16](#_Toc529360750)

[1.3 Určení Incidentu 17](#_Toc529360751)

[2. Správa služeb 17](#_Toc529360752)

[2.1 Služby správy Softwarového produktu 17](#_Toc529360755)

[2.2 Aktualizace a upgrady 17](#_Toc529360756)

[3. Služby podpory 18](#_Toc529360757)

[3.1 Záležitost 18](#_Toc529360761)

[3.2 Prostředky 18](#_Toc529360762)

[3.3 Klasifikace 18](#_Toc529360763)

[3.4 Vykazování 19](#_Toc529360764)

[3.5 Řešení 19](#_Toc529360765)

|  |
| --- |
| Licenční smlouva s koncovým uživatelem  Všeobecné smluvní podmínky |

# Definice

*Definici všech výrazů začínajících velkým písmenem, které nejsou uvedeny v tomto dokumentu, naleznete ve Smlouvě o úrovni služeb.*

**„Dokumentace“** je technická dokumentace, včetně postupů uvedených na obalech a návodů k obsluze. Dokumentace může být vytištěna na papíře nebo elektronická.

**„Poskytovatel licence“ je společnost „ESI Group“,** vydavatel softwaru, který vlastní práva na duševní vlastnictví licencovaného produktu nebo má oprávnění vlastníka Softwarového produktu tento produkt obchodně využívat a poskytovat k němu technickou podporu.

**„Držitel licence“** je subjekt, který si u místního zastoupení Poskytovatele licence objednal licenci na jeden nebo více Softwarových produktů na základě podmínek této Licenční smlouvy s koncovým uživatelem (EULA).

**„Licence“** sestává z této smlouvy EULA (Všeobecných smluvních podmínek a případně Specifických podmínek) a související smlouvy SLA. V rámci této definice jsou Všeobecné smluvní podmínky Držitele licence výslovně zamítnuty a neplatí, pokud je Poskytovatel licence písemně nepotvrdí.

**„Místní zastoupení Poskytovatele licence“** odkazuje v případě, kdy není licence přímo udělena Poskytovatelem licence, na distributora, zástupce nebo přidruženou společnost Poskytovatele licence, která je smluvně oprávněna udělovat Licence na Softwarový produkt a na vyžádání zajistit podporu a školení první úrovně. V případě přímé licence bude tento pojem interpretován ve významu „Poskytovatel licence“.

**„Softwarový produkt“** označuje všechny části nebo určité části celého spustitelného kódu počítačových programů nebo databází (například jako model člověka), na které Poskytovatel licence poskytuje licenci a veškerou Dokumentaci nebo přidružené návody a průvodce (dále jako „Dokumentace“).

**„Produkt třetí strany”** označuje jakýkoli počítačový program nebo databázi, které nevydal Poskytovatel licence.

Výrazy **„použít“** nebo **„použití“** v souvislosti se Softwarovým produktem znamenají: načtení nebo uložení celého Softwarového produktu nebo jeho části i na počítačích nebo serverech s cílem provést jakékoli pokyny uvedené v programu; spuštění Softwarového produktu, zpracování dat zahrnutých v Softwarovém produktu nebo zobrazení jakékoli části Softwarového produktu prostřednictvím provedení uvedených pokynů. Výrazy „použít“ nebo „použití“ v kombinaci s přidruženou Dokumentací mají svůj primární a obecný význam.

# 1 - Rozsah licence

## 1.1 - Práva udělená v rámci této licence

Poskytovatel licence tímto Držiteli licence uděluje nevýhradní právo používat Softwarový produkt výhradně ve formě strojově čitelného spustitelného kódu.

Držitel licence má možnost volně používat získané výsledky s vlastními daty z jakéhokoli autorizovaného použití Softwarového produktu.

Uvedené právo se řídí podmínkami zde obsaženými.

Držitel licence omezí používání Softwarového produktu na následující:

* vlastní potřeby;
* Pojem „vlastní potřeby“ platí kromě interních pracovních činností Držitele licence pro výpočetní služby realizované pro třetí strany pokaždé, když činnost Držitele licence sestává z takových služeb, ale výslovně vylučuje jakoukoli ukázku Softwarového produktu konkurentům Poskytovatele licence nebo jeho zástupcům.

* vlastní personál a externisté;
* Pojem „externista“ je omezen na osoby, které jsou:
* nepřímo zaměstnány Držitelem licence, tj. jeho smluvními stranami (třetí strany);
* nebo na osoby jako smluvní strany nebo brigádníci
* Za předpokladu, že tito externisté pracují:
* V prostorách Držitele licence;
* na pracovních stanicích Držitele licence;
* výhradně na projektu Držitele licence.

Držitel licence nemá v rámci této Licence ŽÁDNÉ právo:

* poskytovat dílčí licence nebo znovu distribuovat Softwarový produkt, ať již za poplatek nebo nikoli;
* extrahovat data jakýmikoli prostředky z jakékoli databáze Softwarového produktu pro účely, které nejsou kompatibilní se zamýšleným použitím Softwarového produktu;
* opravovat chyby, protože toto právo si výslovně vyhrazuje Poskytovatel licence.

Není povoleno žádné publikování nebo komunikace s třetími stranami (mimo skupinu Držitele licence, pokud to je relevantní), pokud jde o výsledky srovnávacích ukazatelů, bez předchozího písemného svolení Poskytovatele licence. To platí pokaždé, když takové publikování nebo komunikace obsahuje porovnání mezi Softwarovým produktem a jakýmkoli jiným počítačovým programem.

Držitel licence má nárok obdržet služby správy v rámci podmínek přiložené smlouvy SLA.

Doba trvání služeb správy uvedených v příloze je následující:

* 1 rok pro placenou licenci (PUL), obnovitelná při pravidelných platbách služeb správy;
* Doba trvání ročních obnovitelných licencí.

## 1.2 - Tiché obnovení

Pokud jde o dobu trvání správy placených Licencí a každoročně obnovitelných licencí (s prvním pevným obdobím jeden rok nebo více), je tímto specifikováno, že povinnost platit poplatek za správu PUL nebo obnovitelné licence má možnost tzv. tichého obnovení, pokud Držitel licence takové obnovení neodmítne tím, že 90 dní před termínem vypršení platnosti Poskytovatele upozorní. V takovém případě by byla PUL převedena na licenci bez správy a podpory do budoucna a nebyla by ukončena podpora budoucí a obnovitelné licence.

Není dovoleno žádné odchýlení od této části, pokud to neodsouhlasí přímo vyšší vedení Poskytovatele licence, Místní zastoupení Poskytovatele licence nemá žádné právo zastupovat Poskytovatele licence v rámci takové úpravy.

Obnovení platí u již udělených licencí a dalších produktů (nebo tokenů), které vyvolá podpis samostatné smlouvy EULA.

## 1.3 - Licenční poplatky

Tato Licence se uděluje pod podmínkou úplného splacení příslušných poplatků za použití. V případě, že je udělen dočasný licenční klíč a nepodaří se převést plnou platbu podle odsouhlasených podmínek, bude používání Softwarového produktu ukončeno bez odškodnění Držitele licence.

## 1.4 - Dodání a platnost Licence

Dodání Softwarového produktu je považováno za dokončení po elektronickém vystavení a úhradě Licenčních klíčů, které Držitele opravňují používat Softwarový produkt v zaplacené konfiguraci.

Licence je považována za platnou k datu elektronické úhrady elektronického převodu prvního hesla na Držitele licence. Uvedené datum slouží k výpočtu každoročního obnovení Licence.

Na základě výjimky výše uvedených pravidel má Poskytovatel licence nárok neobnovit obnovitelnou Licenci nebo ukončit správu (Smlouva o úrovni služeb) placené licence, kde imperativní nařízení omezuje právo na export takových produktů v zemi Držitele licence

## 1.5 - Instalace

Instalace Softwarového produktu je výhradní zodpovědností Držitele licence a provádí se v souladu s pokyny k instalaci dodanými Poskytovatelem licence.

V případě, že se instalace nezdaří, bude Držitel licence ihned informovat místní zastoupení Poskytovatele licence. Místní zastoupení Poskytovatele licence a Držitel licence budou komunikovat a jednat v dobré víře, aby rychle našili účinné řešení. Pokud není v přiměřeném časovém rámci nalezeno žádné nápravné opatření, Poskytovatel licence se zaváže vést v dobré víře diskusi s Držitelem licence s cílem najít řešení přijatelné pro obě strany.

# 2 - Hardware

## 2.1 - Zásada nepřevedení na jiný hardware

Softwarový produkt je instalovaný na libovolném hardwaru a Držitel licence může toto umístění změnit. Ale pokud jde o umístění souborů nebo systému, které umožňují používání (například hardwarový klíč zapojený k hardwaru nebo licenční soubor uložené v hardwaru – místní počítač nebo server), může být převod těchto licenčních souborů nebo hardwarového klíče na jiný hardware povolen pouze Držitelům licence, kteří mají nárok na podporu a údržbu (kvůli placení poplatků za správu PUL nebo kvůli obnovení každoročních licencí), a to na totožné konfiguraci hardwaru a softwaru a pouze v případě, kdy je tento převod vyžadován kvůli zastaralosti nebo selhání hardwaru.

Držitel licence poskytne důkaz takového selhání nebo zastaralosti a Poskytovatel licence má nárok na přiměřený poplatek za uvedený převod, přičemž tento poplatek je nastavený v ceníku Poskytovatele licence.

## 2.2 - Sjednané výjimky změn v systémové konfiguraci (hardware a software)

Držitel licence potvrzuje, že byl informován o požadované minimální konfiguraci používání Softwarového produktu. Držitel licence si nenárokuje ani nezaručuje adekvátnost Softwarového produktu s jakoukoli jinou konfigurací.

Pokud chce Držitel licence změnit konfiguraci hardwaru nebo softwaru a získat novou verzi Softwarového produktu, která by spolupracovala s předpokládaným novým hardwarem nebo softwarem, je tímto informován, že je taková možnost nabízena pouze Držitelům licence, kteří mají nárok na podporu a údržbu, a v souladu s následujícím postupem:

1. Držitel licence zašle Poskytovateli licence žádost o možnou změnu v konfiguraci hardwaru nebo softwaru, s popisem uvedeného, takže může Držitel licence zkontrolovat, zda je verze Softwarového produktu kompatibilní s novou předpokládanou konfigurací hardwaru nebo softwaru.
2. Poskytovatel licence ověří kompatibilitu a úplný výkon Softwarového produktu na uvedeném hardwaru nebo softwaru.
3. Pokud Poskytovatel licence nikdy neprovedl zkoušky kompatibility a výkonu na navrhovaném novém hardwaru, platí následující:
4. Jestliže si Držitel licence již zakoupil nový hardware – provede zkoušky kompatibility a výkonnosti sám na vlastní riziko, striktně pod podmínkou, že (1) Poskytovatel licence poskytne Držiteli licence bezplatnou a dočasnou licenci na provedení takových zkoušek a (2) Držitel licence sdělí všechny výsledky uvedených testů Poskytovateli licence.
5. Pokud si Držitel licence dosud nezakoupil nový hardware, strany prodiskutují a vynaloží společně nejlepší úsilí na vyhledání ekvivalentní hardwarové konfigurace odpovídající potřebám Držitele licence.

## 2.3 - Povinnosti Držitele licence navazující na oprávněný převod

V každém případě výměny hardwaru podle ustanovení v části 2.1. nebo 2.2 výše se po Držiteli licence vyžaduje záruku odstranění nebo zničení jakéhokoli Softwarového produktu instalovaného na předchozím hardwaru nebo jiném počítačovém zařízení, které bude zničeno nebo jehož používání se Softwarovým produktem bude ukončeno, uvedené Softwarové produkty musí být definitivně vymazány z příslušného hardwaru nebo zničeny s ním.

V případě provedení jakékoli změny hardwaru – tak, jak je poskytnutý výše nebo na základě výjimečného oprávnění písemně uděleného Poskytovatelem licence, bude Držitel Licence informovat místní zastoupení Poskytovatele licence, který následně zašle Držiteli licence formulář k vyplnění a vrácení. Nedodržení tohoto postupu způsobí, že nebude uděleno oprávnění pro převod.

# 3 - Interoperabilita

## 3.1 - Interoperabilita: používání na území Evropské unie

V případě, že Držitel licence Produkt používá na území Evropské unie, platí následující ustanovení:

Pokud Držitel licence požaduje, aby Softwarový produkt fungoval vzájemně s Produktem třetí strany, bude nejprve informovat Poskytovatele licence nebo jeho místní zastoupení o svém záměru.

Poskytovatel licence se následně může rozhodnout, zda sdělí zamýšlené informace o rozhraní nebo zda učiní komerční návrh na případný vývoj s cílem zajistit interoperabilitu, přičemž takový návrh zahrnuje zlepšení Softwarového produktu nebo písemnou definici zprostředkujícího programu.

Jestliže Držitel licence odmítne komerční návrh Poskytovatele licence, poskytne Poskytovatel licence bez požadavku na další odůvodnění Držiteli licence požadované informace o rozhraní, pod přísnými podmínkami Smlouvy o utajení, které Poskytovatel licence připravil a podepsal před zahájením jakékoli komunikace, a to pro výhradní účel dosažení požadované interoperability.

V případě, že Poskytovatele licence provede následné úpravy Softwarového produktu s cílem umožnit jeho interoperabilitu s příslušným Produktem třetí strany, Poskytovatel licence poskytne Držiteli licence novou verzi, kterou bude Držitel licence povinen používat pro účely usnadnění správy.

## Veškeré poplatky související s novou verzí závisí na původu modifikací:

* pokud ji požaduje Držitel licence, uhradí poplatky za konkrétní provedený vývoj a související údržbu;
* pokud je důvodem vývoj na straně Poskytovatele licence, bude Držitel licence hradit pouze poplatky za obnovení svých licencí pro účely získání nového vydání.

## 3.2 - Interoperabilita: používání mimo území Evropské unie

Pokud Držitel licence požaduje, aby Softwarový produkt fungoval vzájemně s Produktem třetí strany, bude nejprve informovat Poskytovatele licence o svém záměru. Poskytovatel licence následně učiní komerční návrh vývoje požadované modifikace nebo dodatku k Softwarovému produktu pro účely dosažení interoperability. Příprava takového návrhu může vyžadovat poplatek – v závislosti na rozsahu projektu a za předpokladu, že Držitel licence byl předtím informován o odhadovaných nákladech.

# 4 - Duševní vlastnictví

## 4.1 - Záruka

Poskytovatel licence tímto prohlašuje, že je vlastníkem veškerých práv duševního vlastnictví na Softwarový produkt nebo že má oprávnění od vlastníka výše uvedených práv Softwarový produkt komerčně šířit, a potvrzuje, že nedochází k narušení práv duševního vlastnictví jakékoli třetí strany.

Držitel licence ihned upozorní Poskytovatele licence, jestliže na něj bude podána žaloba v souvislosti s jeho používáním Softwarového produktu. Poskytovatel licence nese svým jménem a na vlastní náklady obhajobu a vypořádání sporu. Držitel licence má povinnost s Poskytovatelem licence plně spolupracovat na náklady Poskytovatele licence za předpokladu, že Poskytovatel licence zachová zájmy obou stran.

Poskytovatel licence nemá žádné povinnosti s ohledem na jakékoli prohlášení o narušení do míry, do které je takové narušení důsledkem modifikace Softwarového produktu ze strany Držitele licence nebo jeho zkombinování, provoz či používání s programy a vybavením, které Poskytovatel licence nespecifikoval.

Výše uvedené povinnosti odškodnění jsou podmíněny tím, že Držitel licence ihned písemně upozorní Poskytovatele licence na jakékoli tvrzení, požadavek nebo jednání, pro něž je požadováno odškodnění, a následně bude plně spolupracovat na náklady Poskytovatele licence při obraně nebo vypořádání, případně návrhu na vypořádání.

Kromě výše uvedených výjimek nenese Poskytovatel licence odpovědnost za žádné speciální, náhodné nebo následné škody jakékoli povahy za předpokladu, že v případě, že třetí strana přiměje Držitele licence ukončit používání Softwarového produktu, ponese veškeré přímé škody v tomto ohledu Poskytovatel licence.

## 4.2 - Narušení ze strany Držitele licence

Na základě jakéhokoli narušení jednání ze strany Držitele licence může být Držitel podroben soudnímu stíhání za narušení.

Držitel licence má přímo zakázáno reprodukovat, provádět zpětné zásahy, dekompilovat nebo sdělovat celý Softwarový produkt nebo jeho část, včetně jakéhokoli dokumentace, pro jakékoli použití, bez písemného souhlasu Poskytovatele licence uděleného v samostatné smlouvě. Tam, kde je dokumentace k Softwarovému produktu poskytována v elektronické formě, je tímto uděleno oprávnění k vytištění jedné kopie.

Jakékoli narušení, kterého se dopustí třetí strany, o němž se Držitel licence případně dozví, by mělo být bez prodlení oznámeno Poskytovateli licence, který následně rozhodne o dalším postupu.

## 4.3 - Doložky (vlastnické a jiné)

Držitel licence nebude měnit ani odstraňovat jakékoli doložky týkající se vlastnických práv, patentů, ochranných známek nebo právní doložky obsažené v Softwarovém produktu nebo jeho kopiích. Držitel licence bude takové doložky reprodukovat v Licencovaném produktu nebo všech jeho kopiích, jak stanoví tato Smlouva.

## 4.4 - Zabezpečení a audit

Poskytovatel licence si vyhrazuje následující právo:

* Začlenit do Softwarového produktu bezpečnostní mechanismy pro sledování, uchovávání a přenos informací týkajících se používání s cílem zajistit shodu s touto Licencí, s odkazem na to, že takový bezpečnostní mechanismus splňuje následující podmínky:
* Aktivuje se pouze v případě nedodržení (použití nelegální kopie).
* Nemá přístup k vlastnickým datům vytvořeným Držitelem licence prostřednictvím použití Softwarového produktu (není možný přístup k vlastnickým údajům, které jsou vytvořeny nebo modifikovány nebo k výsledku vytvoření nebo modifikace).
* Použití zařízení k uzamčení hardwaru, softwaru pro správu Licence nebo autorizačnímu klíči Licence pro účely řízení přístupu k Softwarovému produktu.

Držitel licence nesmí podnikat žádné kroky vedoucí k vyhnutí se, obcházení nebo porušení účelu jakýchkoli takových bezpečnostních opatření. Používání Softwarového produktu bez požadovaného zamykacího zařízení nebo bez autorizačního klíče poskytnutého Poskytovatelem licence je zakázáno.

Poskytovatel licence by měl mít nárok nechat provést audit Držitele licence nebo provést audit sám, a to během pracovní doby, s cílem ověřit respektování všech podmínek dané Licence. Poskytovatel licence by měl vydat předchozí upozornění nejméně tři pracovní dny před uvedeným auditem.

# 5 - Ochrana osobních údajů

Držitel licence tímto bere na vědomí a souhlasí, že místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence bude zpracovávat kontaktní údaje a minimum osobních údajů zaměstnanců Držitele licence, kteří kontaktují Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatele licence, pro účely příjmu služeb uváděných v přiložené smlouvě SLA, v souladu s právy udělenými držiteli licence v části 1.1 výše a ve smlouvě SLA.

Zpracovávané osobní údaje jsou především jméno a příjmení, pracovní pozice, e-mailová adresa a telefonní číslo jako minimální požadavek poskytování služeb odebíraných v rámci SLA.

Účely zpracování osobních údajů zaměstnanců Držitele licence jsou následující:

* Poskytování služeb podle předložené Licence (včetně nabídky, dodání Licenčních klíčů nebo služeb v rámci SLA).
* Přímý marketing ze strany Poskytovatele licence nebo jeho přidružených společností.

Poskytnutí těchto údajů je povinné, protože je kontaktování Držitel licence nezbytné pro následující účely:

(a) dodání Licence (včetně Licenčních klíčů) a služeb odebíraných v rámci smlouvy SLA,

(b) ověření seznamu Klíčových uživatelů poskytnutého Držitelem licence a osob kontaktujících místní zastoupení Poskytovatele licence nebo přímo Poskytovatele licence.

Neposkytnutí těchto údajů může způsobit zpoždění (do doby převzetí požadovaných informací) nebo dokonce nemožnost poskytovat služby nebo Licenci jako takovou.

Zaměstnanci skupiny Poskytovatele licence (Poskytovatel licence a jeho přidružené společnosti) jsou příjemci uvedených osobních údajů.

Držitel licence bere na vědomí, že údaje mohou být převáděny do zahraničí subdodavatelům třetí strany.

Držitel licence dále bere na vědomí, že Poskytovatel licence nebo jeho místní zastoupení budou zpracovávat osobní údaje v souladu s pokyny Držitele licence pro účely plnění smlouvy ve svůj prospěch.

Držitel licence nese výhradní odpovědnost za (a) získání souhlasu subjektů údajů s tímto zpracováním a (b) informování subjektů údajů o jejich právech týkajících se jejich osobních údajů, včetně přístupu/korekce nebo odstranění. Držitel licence je navíc jediným subjektem zodpovídajícím za zpracování takových požadavků od svých zaměstnanců a včasné informování Držitele licence o této skutečnosti. Poskytovatel licence bude na takové žádosti reagovat.

Držitel licence souhlasí, že se bude řídit požadavky Zákonů a nařízení o ochraně osobních údajů a dále bere na vědomí a souhlasí, že nese výhradní odpovědnost za přesnost, kvalitu a legalitu osobních údajů a prostředků, kterými uvedené osobní údaje získal.

# 6 - Export ze strany Držitele licence (pokud Poskytovatel licence vydal písemný souhlas)

Držitel licence nese výhradní odpovědnost za respektování nařízení v oblasti dodržování předpisů. Držitel licence tímto souhlasí, že bude Softwarový produkt používat v souladu se všemi nařízeními, která se vztahují na používání Softwarového produktu nebo omezují jeho používání v určitých oblastech, včetně mimo jiné regulace exportu. Záměr Držitele licence exportovat Softwarový produkt by měl být Poskytovateli licence nebo jeho místnímu zastoupení sdělen písemně při objednávání Licence.

Poskytovatel licence nebo jeho místní zastoupení nevydávají žádné prohlášení ani záruky s ohledem na práva Držitele licence na export nebo absenci takového práva, výslovně se zříká jakékoli odpovědnosti týkající se takového exportu a prohlašuje, že nebude žádným způsobem napomáhat v jakékoli záležitosti exportu, kterou Držitel licence požaduje.

# 7 - Záruka a zodpovědnost

Poskytovatel licence ručí za to, že Softwarový produkt odpovídá specifikacím uvedeným v Dokumentaci vydané Poskytovatelem licence a že je Softwarový produkt v dobrém provozním stavu podle uvedených specifikací, na platformě sestavené tak, aby vyhovovala požadované konfiguraci hardwaru tak, jak je definovaná v dokumentaci.

Poskytovatel licence NERUČÍ za následující:

1. funkce Softwarového produktu budou vyhovovat požadavkům Držitele licence;
2. uvedené funkce Softwarovému produktu umožní plnit cíle, pro které je Licence zamýšlena;
3. uvedené funkce budou v provozu v kombinaci vybrané Držitelem licence;
4. provoz Softwarového produktu bude nepřerušovaný nebo bezchybný.

Držitel licence má výhradní odpovědnost za následující:

1. instalace Softwarového produktu;
2. zajištění adekvátních opatření na řádné testování, provozování a používání každého příslušného Softwarového produktu;
3. výběr Softwarového produktu pro účely dosažení zamýšlených výsledků Držitele licence, všech výsledků získaných jeho používáním;
4. výběr, používání a výsledky jakéhokoli jiného počítačového programu, databáze nebo programového vybavení či služeb používaných v souvislosti se Softwarovým produktem.

Jakákoli záruka nebo odpovědnost Poskytovatele licence je okamžitě ukončena, pokud Držitel licence Softwarový produkt používá v nevhodné konfiguraci, případně pokud Držitel licence nebo jakákoli třetí strana učiní jakékoli modifikace, které nejsou výslovně povoleny Poskytovatelem licence.

# 8 - Odůvodněné ukončení

V případě, že používání Softwarového produktu Držitelem licence neodpovídá podmínkám uvedené smlouvy, má Poskytovatel licence právo okamžitě uvedenou smlouvu ukončit na základě formálního upozornění formou doporučené zásilky s potvrzením příjmu.

Převzetím takového doporučeného dopisu Držiteli licence vzniká povinnost odebrat nebo vymazat Softwarový produkt z jakéhokoli počítače nebo zařízení a neprodleně vrátit nebo zničit veškeré kopie Dokumentace.

Držitel licence na základě toho a bez prodlení zašle písemné potvrzení Poskytovateli licence, že splnil tuto povinnost.

# 9 - Různé

## 9.1 - Případové studie a zpětná vazba od zákazníka

Pokud není uvedeno jinak, má Poskytovatel licence právo vytvořit jakýkoli komerční nebo informativní odkaz na používání licencovaného Softwarového produktu Držitelem licence, a to bez narušení jakýchkoli stávajících povinností dodržení mlčenlivosti mezi Poskytovatelem licence, jeho místním zastoupením a Držitelem licence.

Poskytovatel licence může volně a bez omezení (to znamená jakýmkoli způsobem, kdykoli a jakýmikoli prostředky, v jakémkoli formátu, kdekoli na světě a bez licenčních poplatků) používat jakoukoli zpětnou vazbu o Softwarovém produktu, kterou mu sdělí Držitel licence, a to buď přímo nebo prostřednictvím jeho místního zastoupení a bez ohledu na formát komunikace.

Zpětná vazba označuje sdělování jakýchkoli nápadů, doporučení, pokynů nebo jiných informací Držitelem licence, a to včetně mimo jiné výsledků testů prováděných Držitelem licence nebo navrhovaná vylepšení Softwarového produktu.

## 9.2 - Nemožnost zřeknutí se

Žádná část postojů nebo jednání Poskytovatele licence nebo jeho místního zastoupení (například zpoždění, nezakročení, jakékoli neprovedení) není považována za zřeknutí se jakýchkoli práv, částečně nebo jako celku, udělených zákonem nebo vyplývajících z této licence, ani jako autorizace nebo tolerování jakéhokoli druhu, které by mohlo opravňovat Držitele licence k pokračování v přestupcích nebo porušování této smlouvy.

## 9.3 - Závažnost

Pokud jsou některá ustanovení této smlouvy považována za neplatná, všechna ostatní ustanovení zůstávají v platnosti, pokud legislativa nestanoví, že neplatnost ustanovení zneplatňuje i všechna ostatní ustanovení.

Navíc Strany následně vynaloží veškeré přiměřené úsilí na nahrazení uvedeného ustanovení ustanovením, které vyhovuje platným nařízením a co nejvíce respektuje záměr původního neplatného ustanovení.

## 9.4 - Smluvní dokumentace

Veškeré Softwarové produkty, na něž je poskytována licence, se řídí touto smlouvou EULA, včetně Všeobecných smluvních podmínek, Specifických podmínek (pokud nějaké jsou) a podmínkami Smlouvy o úrovni služeb přiložených jako část této Licence. Poskytovatel licence si vyhrazuje právo tyto smluvní podmínky kdykoli přizpůsobit a změnit.

Licence pro koncového uživatele se uděluje výhradně na základě těchto Všeobecných smluvních podmínek. Všeobecné Smluvní podmínky nákupu Držitele licence jsou výslovně zamítnuty. Poskytovatel licence není vázán žádnou jinou smlouvou nebo všeobecnými podmínkami a dále odmítá jakékoli a všechny dodatky nebo modifikace této licence, pokud není jinak písemně odsouhlaseno ve smlouvě náležitě prováděné autorizovanými zástupci Poskytovatele licence.

## 9.5 - Pořadí podle přednosti

Níže uvedená smluvní dokumentace je uvedena sestupně podle přednosti:

1. Konkrétní podmínky této smlouvy EULA
2. Všeobecné podmínky této smlouvy EULA
3. Podmínky smlouvy SLA odpovídající seřazenému pořadí služeb zde obsažených
4. Nabídka podaná Držiteli licence
5. Pořadí držitele licence.

# 10 - Jurisdikce

Místem konání je soud okresu, kde se Softwarový produkt používá. Tuto smlouvu z hlediska interpretace a vymáhání řídí místní zákony země Držitele licence (tj. zákony země, kde se Softwarový produkt používá).

**Na důkaz čehož** strany opravňují provádění této Smlouvy svými náležitě oprávněnými úředníky nebo zástupci.

Vyhotoveno ve dvou kopiích.

|  |  |
| --- | --- |
| Pro **Držitele licence:**  Technická univerzita v Liberci | Pro **Poskytovatele licence,**  Místní zastoupení Poskytovatele licence:  *MECAS ESI s.r.o.* |
| Podpis: …  Titul: doc. Ing. Petr Tůma, CSc.  Datum: 26. 2. 2019 | Podpis: …  Titul: Dr.Ing.Karel Luňáček  Datum: 28.1.2019 |

|  |
| --- |
| Smlouva o úrovni služeb  (standartní verze) |

### Preambule

# Definice

*Definici všech výrazů začínajících velkým písmenem, které nejsou uvedeny v tomto dokumentu, naleznete v Licenční smlouvě s koncovým uživatelem (EULA).*

**„Smlouva“:** označuje předloženou Smlouvu o úrovni služeb (SLA).

**„Aktuální vydání“:** označuje nejnovější vydání sdělené nebo dodané Držitelům licence.

**„Incident“:** označuje jakékoli neplánované přerušení, závadu nebo zhoršení kvality běžných funkcí Softwarového produktu, které jsou způsobeny výhradně Softwarovým produktem. Jako Incident může být označeno také značné nedodržování dokumentace.

**„Kvalifikovaný uživatel“:** označuje uživatele, který úspěšně absolvoval školení pro pokročilé uživatele nebo má srovnatelnou kvalifikaci a pravidelně navštěvuje akce informující o aktualizacích.

**„Klíčový uživatel“:** označuje Kvalifikovaného uživatele, který má od Držitele licence oprávnění hlásit Incidenty.

**„Problém“:** označuje otázku Držitele licence, nutnost znát informace nebo Incident, zaznamenané Místním zastoupením Poskytovatele licence nebo jeho zástupce.

**„Vydání“:** označuje každou plně komerční verzi Softwarového produktu, která je vylepšením předchozí verze (Vydání) stejného Softwarového produktu.

**„Odezva“:** označuje počáteční reakci Místního zastoupení nebo zástupce Poskytovatele licence na Incident nahlášený Držitelem licence, která může potvrzovat přijetí žádosti o podporu nebo odpověď na Incident včetně povahy nebo příčiny daného Incidentu.

**„Řešení“:** označuje konečnou fázi Incidentu, která může zahrnovat Zástupné řešení nebo instalaci Řešení pro správu softwaru, jež vede k vyřešení problému, případně pokud navzdory snahám nefunguje předchozí řešení, bude Držiteli licence na vyžádání poskytnuto vysvětlení. Incident, u něhož bylo učiněno konečné Rozhodnutí, je označen za „Uzavřený“.

**„Správa softwaru“:** označuje modifikaci Softwarového produktu pro účely nápravy Incidentu, úpravy nebo nápravy výkonu či jiných atributů.

**„Zainteresovaná osoba“:** označuje subjekt, který se v určitém bodě a do určité míry podílí na procesech popsaných v této Smlouvě o úrovni služeb.

**„Technická podpora“:** slouží Kvalifikovaným uživatelům k základnímu pochopení, jak Softwarový produkt používat v případě Problémů nebo Incidentů. Nezahrnuje školení, přizpůsobení nebo jiné služby podpory a neplatí pro otázky, které se týkají výhradně operačních systémů, hardwaru nebo jakýchkoli dalších aplikací provozovaných na hardwaru Držitele licence.

**„Technická pomoc“:** je poskytování dalších pokročilejších konzultačních a technologických služeb podpory při konkrétních výzvách během běžného používání Softwarového produktu, jako je přizpůsobení pracovního procesu, nastavení parametrů sítě nebo modelu nebo změny sestavených modelů.

**„Zástupné řešení“:** je postup nebo informace, které redukují nežádoucí dopad Incidentů na provoz Softwarového produktu. Nemusí zcela obnovit Softwarový produkt na úroveň významného vyhovění této Dokumentaci.

# Všeobecný rozsah a cíle

## Rozsah

Tato Smlouva je Smlouvou o úrovni služeb mezi Držitelem a Poskytovatelem licence (místní zastoupení ESI jednající jeho jménem) o poskytování podpory a služeb údržby pro Softwarový produkt.

Poskytovatel licence v případě, že je licence týkající se Softwarového produktu udělena pro několik zemí, určí nejbližší způsobilé místní zastoupení ESI a sdělí Držiteli licence příslušná jména, adresy a kontakty (pokud tak neučinil v předchozí obchodní nabídce).

Podpora a uchovávání Softwarového produktu nezahrnuje školení, přizpůsobení nebo Technickou podporu k řešení konkrétních problémů, s nimiž se může Držitel licence setkávat. Doplňkové služby, například jakékoli přizpůsobení pracovního procesu nebo nápověda poskytovaná při sestavování nebo změnách modelu, jsou považovány za doplňkovou Technickou podporu a vyžadují samostatné pracovní ujednání s Držitelem licence.

Podpora a uchovávání Softwarového produktu nezahrnuje zodpovídání dotazů týkajících se výhradně operačních systémů, hardwaru nebo jakýchkoli jiných aplikací provozovaných na hardwaru Držitele licence.

## Zainteresované osoby

Místní zastoupení Poskytovatele nebo Držitele licence a Držitelé licence jsou v souvislosti s touto smlouvou **primárními Zainteresovanými osobami.** Pokud je licence poskytována v rámci sítě WAN (Wide Area Network), může být zapojeno několik místních zástupců Poskytovatele licence, v závislosti na rozsahu smlouvy.

S touto Smlouvou SLA mohou být spojeny **sekundární zainteresované osoby**, a to vzhledem k následujícím skutečnostem:

* Poskytovatelem licence je holdingová společnost s přidruženými společnostmi po celém světě, které jsou zaměřené na různé domény.
* Vývojáři Softwarového produktu mohou pracovat pro přidružené společnosti nebo Poskytovatele licence, případně pro třetí strany, jejichž produkty Poskytovatel licence vydává.

An exhaustive list of persons involved in a relevant Incident may be obtained from Licensor upon written request.

## Cíle

Tato smlouva má následující cíle:

* poskytnout jasné reference na poměrné rozdělení, zodpovědnosti, role a povinnosti v souvislosti s poskytováním služeb,
* představit jasný, stručný a změřitelný popis služeb poskytovaných Držiteli licence.

### Povinnosti

# Držitel licence

K povinnostem držitele licence patří:

* Platby veškerých poplatků souvisejících se službami pokrytými touto SLA v odsouhlasených intervalech, pokud nejsou tyto poplatky již součástí licenčních poplatků.
* Tam, kde bylo Držiteli licence poskytnuto několik kopií stejného Softwarového produktu, se služby odvíjejí od zaplacení příslušných poplatků za všechny kopie.
* Přenos seznamu místnímu zastoupení poskytovatele licence u všech pověřených Klíčových uživatelů před nebo nejpozději při dodání Licenčních klíčů a následných aktualizací v příslušných případech, jakmile dojde k jakékoli změně.
* Zajištění přiměřené dostupnosti výše zmíněných Klíčových uživatelů při řešení Problému.
* Zajištění, že jsou všichni Klíčoví uživatelé požadující Technickou podporu Kvalifikovaní uživatelé. Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence přímo mohou odmítnout poskytnutí Technické podpory nekvalifikovaným uživatelům, pokud není doba, kterou strávili poskytováním podpory, účtována jako doplňková Technická podpora.
* Nahlášení všech Incidentů zjištěných v Softwaru pro Poskytovatele licence prostřednictvím Místního zastoupení Poskytovatele licence.

# Místní zastoupení Poskytovatele licence

K povinnostem Místního zastoupení Poskytovatele licence patří:

* Definování vstupního bodu a jasné písemné informování Držitele licence před nebo nejpozději při poskytnutí Licenčních klíčů. Vstupní bod je určen v příslušném e-mailu.
* Dodržení časů odezvy spojených s Úrovní závažnosti jakýchkoli Incidentů, a pokud to je nutné, informování Držitele licence co nejdříve o známkách možného zpoždění odpovědi nebo řešení Incidentu.
* Poskytnutí Zástupného řešení, pokud existuje, které by mohlo zmírnit nežádoucí účinky příslušného Incidentu.
* Vhodné upozornění Držitele licence na každé plánované Vydání Softwarového produktu a plánovanou údržbu Softwarového produktu na portálu pro klienty ESI. Veškeré informace související s portálem pro klienty ESI budou poskytnuty nejpozději při dodání Licenčních klíčů.

Výše uvedené závazky jsou povinnostmi vynaložit prostředky, kdykoli jsou závazné ve vztahu k podmínkám služby (příklady: dovolené nebo jakákoli neplánovaná nepřítomnost specialisty).

# Poskytovatel licence

Licensor’s obligations (including secondary Stakeholders) include:

* Meeting Resolution times associated with the Severity Level of any Incidents and, if necessary, informing Licensor Local Representation as soon as possible of signs of potential delay.
* Deliver a Workaround, if it exists, that would reduce the adverse effects of an Incident.

The above commitments are obligations of means, not obligations of results, and are bound as such to the conditions of service (examples: holidays or any unplanned absence of a specialist).

# Důvěrnost

V případě, že Držitel licence sdělí vlastnické informace s cílem získat služby podpory, Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence tímto souhlasí, že jakékoli údaje sdělované Držitelem licence

a výslovně písemně uvedené jako důvěrné, budou považovány za přísně důvěrné a bude s nimi zacházeno se stejnou úrovní péče, jakou by Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence zajistili pro své vlastní důvěrné informace.

Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence budou tyto údaje sdělovat pouze zaměstnancům v rámci jejich skupiny, kteří mají skutečnou a striktní potřebu tyto informace znát a podepsali smlouvy o utajení, tj. holdingová společnost „ESI Group“, její přidružené společnosti nebo externí vývojáři, kteří pracují jménem skupiny, a vývojáři nebo technici najatí na opravu výpočetních problémů.

Povinnost utajení platí po dobu pěti (5) let od sdělení uvedených údajů, s následujícími výjimkami:

* údaje a informace, které spadají do veřejné domény nebo jsou volně dostupné nikoli kvůli zavinění Poskytovatele licence;
* údaje a informace, které může Poskytovatel licence zdokumentovat jako již známé, a o nichž může informovat bez předchozí povinnosti utajení.

### Podrobnosti o službě

# Rozsah

Tato část popisuje parametry všech služeb považovaných za pochopené a odsouhlasené primárními Zainteresovanými osobami. Nebrání dalším vylepšením těchto služeb.

## Zahrnuté a vyloučené služby údržby

Následující služby, které jsou zde podrobněji popsány, JSOU součástí této Smlouvy:

* Služby horké linky;
* Služby správy Softwarového produktu;
* Obecné služby podpory instalace.

Následující služby jsou z rozsahu této Smlouvy výslovně VYLOUČENY.

* Pomoc Držiteli licence s jakýmkoli přizpůsobením obchodního procesu;
* Pomoc Držiteli licence sestávající z konzultačních technických projektů, včetně, ale bez omezení na tvorbu nebo modifikace modelu, interpretaci výsledků analýzy;
* Pomoc Držiteli licence týkající se jeho vlastních uživatelských dílčích rutin po určení zdroje Incidentu;
* Pomoc při nezávislém používání produktů třetí strany Držitelem licence, včetně operačních systémů;
* Pomoc Držiteli licence související se službami správy licencí;
* Pomoc Držiteli licence související s instalací výkonného počítače a s konfiguracemi sítě.

## Doba Trvání

Tato smlouva je platná, dokud nevyprší její platnost, není vypovězena, nebo pokud taková situace nastane, není nahrazena revidovanou smlouvou, která je vzájemně písemně autorizována primárními Zainteresovanými osobami.

Platnost smlouvy vyprší po následujících uvedených dobách trvání, v závislosti na typu Licence a s ohledem, ale bez dopadu na další konkrétní smlouvy mezi stranami:

* Počáteční období Placené licence, s uvedením, že může být údržba následně každoročně obnovována na základě pravidelných plateb poplatků za údržbu;
* Doba trvání Licenční smlouvy s koncovým uživatelem (EULA) v případě každoročně obnovované licence.

Smlouva automaticky zaniká nebo vyprší její platnost v případě, že je související smlouva EULA z nějakého důvodu vypovězena nebo vyprší platnost zmíněné smlouvy EULA.

Bez ohledu na jakékoli jiné ustanovení může Poskytovatel licence ukončit podporu i údržbu v případě ukončení Softwarového produktu. Nejméně jeden (1) rok před takovým ukončením bude vydáno předchozí upozornění. V takovém případě se může Držitel licence zapojit do komerční diskuse s Poskytovatelem licence, jejímž cílem je určit podmínky, za kterých může Poskytovatel licence poskytovat služby podpory a údržby Softwarového produktu a za kterých může Držitel licence takový produkt používat v případě, že je dosaženo vzájemné shody.

## Určení Incidentu

Poskytovatel licence si vyhrazuje právo rozhodnout se, a) co představuje Incident a b) zda určený Incident spadá do rozsahu této Smlouvy a zda by na základě výše popsaných kritérií požadoval nápravu.

Poskytovatel licence tím pádem bude analyzovat každý předložený Problém a v případě, že bude tento Problém považován za Incident, zajistí veškeré úpravy považované za nezbytné pro zajištění správného fungování Softwarového produktu. Poskytovatel a Držitel licence společně rozhodnou, zda bude určený Incident opraven rychle pomocí modifikace specifické pro daný případ v rámci omezeného časového rámce, nebo zda bude opraven v plánovaném budoucím Vydání Softwarového produktu.

Poskytovatel licence si výslovně vyhrazuje VŠECHNA práva opravit chyby v Softwarovém produktu a na základě toho Držitel licence souhlasí, že má zakázáno provádět jakékoli opravy nebo modifikace Softwarového produktu.

# Správa služeb

Následující oddíly uvádějí příslušné podrobnosti o dostupnosti služby, sledování služeb v rozsahu pokrytí a související součásti..



## Služby správy Softwarového produktu

Poskytovatel licence bude prostřednictvím svého Místního zastoupení poskytovat Držiteli licence pouze služby Správy aktuálního Vydání Softwarového produktu a nikoli jeho předchozích Verzí.

## Aktualizace a upgrady

V závislosti na platbě veškerých poplatků spojených se správou příslušného Softwarového produktu bude mít Držitel licence právo získávat aktualizace (a příslušnou Dokumentaci), kterou Držitel licence vydá, a to následovně:

Licence bude poskytována se všemi aktualizacemi (a související dokumentací), a to bez poplatku a ihned, jakmile bude příslušné vydání dostupné na trhu.

Aktualizace budou poskytovány pouze pro odsouhlasenou hardwarovou konfiguraci.

Správa neopravňuje Držitele licence k upgradům Softwarového produktu. Upgrade je definován jako zcela nové Vydání Softwarového produktu s novými funkcemi a samostatným uvedením v katalogu produktů a ceníku Poskytovatele licence.

Poskytovatel licence bude prostřednictvím svého Místního zastoupení zajišťovat Údržbu Softwaru a jakákoli Zástupná řešení všech zjištěných Nehod v Softwarovém produktu, na který je poskytována licence, a to včas a s ohledem na povahu, rozsah a závažnost Incidentu.

# Služby podpory



## Záležitost

Místní zastoupení Poskytovatele licence zajistí veškeré služby podpory, které jsou předmětem této Smlouvy. Místní zastoupení Poskytovatele licence také Držiteli licence písemně sdělí e-mailovou adresu, na kterou se bude obracet (dále jako „vstupní bod“) před nebo nejpozději při doručení Licenčních klíčů nezbytných pro aktivaci Softwarového produktu. Zaměstnanci vstupního bodu budou erudovaní zaměstnanci, kteří jsou schopni poskytovat Držiteli licence služby podpory pro licencovaný Softwarový produkt a jeho Dokumentaci.

Držitel licence může kdykoli přejít na webový portál pro zákazníky Poskytovatele licence nebo si na něj vyžádat přístup.

## Prostředky

Parametry pokrytí specifické pro služby pokryté touto Smlouvou jsou následující:

* E-mailová podpora: Monitoruje se v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 hod od pondělí do pátku (místního času příslušného Místního zastoupení Poskytovatele licence).
* E-maily přijaté mimo pracovní dobu budou shromážděny, není však zaručena žádná akce až do dalšího pracovního dne.
* Místní zastoupení Poskytovatele licence neposkytuje žádné záruky a nenese odpovědnost za kontinuitu služby nebo nepřerušované fungování internetových sítí nebo provozovatelů elektrické sítě či poskytovatelů e-mailových služeb.

Koordinaci Řešení problému zajistí vstupní bod Služeb podpory, který bude informovat Držitele licence o pokroku a krocích podniknutých k řešení jakéhokoli Problému až do vydání konečného Řešení.

## Klasifikace

Poskytovatel licence prostřednictvím svého místního zastoupení bude informovat Klíčového uživatele na základě úrovní závažnosti definovaných v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| **Úroveň závažnosti** | **Klasifikace** |
| **Úroveň závažnosti 41\*:**  **Fatal** | Incident (a) vážně ovlivňuje používání Softwarového produktu v produkčním prostředí, (b) vykazuje celkové selhání Softwarového produktu (není ho možné nainstalovat nebo k němu získat přístup, případně nelze získat přístup k jedné nebo více klíčovým funkcím) a (c) situace způsobí zastavení pracovních operací souvisejících se Softwarovým produktem a zatím neexistuje žádné Zástupné řešení. |
| **Úroveň závažnosti 3:**  **Vysoká** | Incident (a), kdy Softwarový produkt funguje, ale jeho použití v produkčním prostředí je značně snížené a (b) kde má situace výrazný vliv na části pracovních postupů souvisejících s částmi Softwarového produktu a zatím neexistuje žádné Zástupné řešení. |
| **Úroveň závažnosti 2:**  **Mírná** | Incident (a) kdy nefunguje nejméně jedna z funkcí Softwarového produktu nebo nezajišťuje odolnost, ale existuje Zástupné řešení a většinu funkcí Softwarového produktu lze stále používat, (b) Mírné selhání na úrovni funkce, kterému může Držitel licence snadno předejít nebo zabránit, (c) Práce Držitele licence vykazuje mírné ztráty provozní funkčnosti v pracovních postupech Softwarového produktu Držitele licence. |
| **Úroveň závažnosti 1:**  **Mírná** | Mírný Incident nemá žádný vliv na (a) používání Softwarového produktu, (b) pracovní postupy související se Softwarovým produktem ani (c) výkon nebo funkčnost systému Držitele licence. |

**1\***Poté, co Držitel licence zaregistruje nebo předloží službám podpory problém úrovně 4, Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Držitel licence ověří veškeré důkazy předložené Držitelem licence, které se týkají této chyby, dále posoudí závažnost vlivu na obchodní operace Držitele licence a může snížit závažnost na nižší úroveň, zejména pokud existuje Zástupné řešení.

## Vykazování

Postup vykazování, sledování, diagnostiky a reagování na Problémy vyvolaný Držitelem licence je následující:

* Klíčoví uživatelé Držitele licence by měli kontaktovat Místní zastoupení Poskytovatele licence prostřednictvím komunikačního kanálu, který poskytne Držiteli licence Místní zastoupení Poskytovatele licence (vstupní bod, e-mailové adresy a pracovní doba dle definice v části 3.1 výše). Klíčový uživatel by měl Problém co nejpřesněji popsat a podložit příslušnými údaji, které mohou problém ilustrovat.
* Důvěrnost: tato smlouva SLA obsahuje klauzule, které chrání údaje zpřístupněné službám podpory.
* Při převzetí Problému Místní zastoupení Poskytovatele licence (uvedené jako Úroveň podpory 1) zajistí následující:
* Potvrdí převzetí Problému.
* Poskytne číslo lístku odkazované ve veškeré komunikaci související s registrovaným problémem.
* Zkontroluje lístek a skutečnou existenci Problému.
* Při převzetí Problému Místní zastoupení Poskytovatele licence zajistí následující:
* Klasifikuje Problém jako Incident.
* Shromáždí a zohlední jakékoli názory Klíčového uživatele, včetně odhadované Úrovně závažnosti.
* Určí konečnou Úroveň závažnosti Incidentu.
* Poskytne Držiteli licence stávající Řešení nebo převede lístek na Držitele licence.
* Při převzetí lístku Poskytovatel licence (uvedený jako Úroveň podpory 2) zajistí následující:
* Informuje Držitele licence (přímo nebo prostřednictvím svého Místního zastoupení) o stávajícím Řešení.
* Potvrdí nebo změní Úroveň závažnosti Incidentu a upozorní Klíčového uživatele na zmíněnou změnu v případě, kdy Klíčový uživatel určil Úroveň závažnosti.
* Převede lístek na příslušné osoby (případně na sekundární Zainteresovanou osobu).

Lístek a související Incident nebo Problém budou považovány za „Uzavřené“ (tj. bude vydáno Řešení) v následujících případech:

* Poskytovatel licence nebo jeho Místní zastoupení sdělí Držiteli Řešení, které skutečně vedlo k vyřešení Incidentu nebo Problému.
* Klíčový uživatel neodpovídá na otázky Místního zastoupení Poskytovatele licence nebo Držitele licence během 30 dní.
* Držitel licence odmítne implementovat kroky doporučené k vyřešení nebo překonání Incidentu.

## Řešení

Místní zastoupení Poskytovatele licence a Poskytovatel licence se zavazují jednat náležitě a vynaložit nejlepší úsilí reagovat na přijaté Incidenty předložené Klíčovými uživateli Držitele licence před maximálními časovými limity, které jsou uvedeny dále:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň závažnosti** | **Doba první odezy** | **Doba prvního řešení Problému** | **Doba řešení problému** |
| **Úroveň závažnosti 4:**  **Fatální** | Maximálně 2 pracovní dny\* | Maximálně 5 pracovních dní\* | Údržba Softwaru bude zajištěna maximálně během 6 měsíců (s cílem 3 měsíců) |
| **Úroveň závažnosti 3:**  **Vysoká** | Maximálně 2 pracovní dny\* | Maximálně 10 pracovních dní\* | Další Vydání maximálně během 12 měsíců (s cílem 6 měsíců) |
| **Úroveň závažnosti 2:**  **Mírná** | Maximálně 3 pracovní dny\* | Co nejrychleji | Budoucí Vydání |
| **Úroveň závažnosti 1:**  **Mírná** | Maximálně 3 pracovní dny\* | Co nejrychleji | Budoucí Vydání |

*\* Držitel licence bude informován, pokud bude potřeba jeden den navíc kvůli rozdílu v časových pásmech mezi Místním zastoupením Poskytovatele licence a Držitelem licence.*

Poznámka:

* Všechna podání od Držitele licence jsou považována za Problémy, dokud nejsou klasifikována jako Incident, a následně jim je připsána konečná úroveň závažnosti, která vyvolá odpočítávání v rámci výše uvedených časových rozvrhů.
* Jenom připomínáme, že závazek včasného Řešení incidentů nebo Problémů je povinností vynaložit prostředky a je závazný v rámci plnění podmínek služby (příklady: dovolené nebo jakákoli neplánovaná nepřítomnost specialisty).
* **Doba první odezvy** je doba, po kterou trvá Místnímu zastoupení Poskytovatele licence (a) potvrdit, že byl Problém přijat jako Incident a (b) určit konečnou Úroveň závažnosti za předpokladu, že Držitel licence poskytl všechny informace nezbytné k analyzování Problému. Místní zastoupení Poskytovatele licence odpoví v časovém rámci odpovídajícím výsledkům kvalifikace Úrovně závažnosti, kterou stanoví. Pokud bude potřeba více času, bude Držitel licence ihned informován.
* **Doba prvního řešení problému** je doba, kterou Místnímu zastoupení Poskytovatele licence trvá poskytnout Držiteli licence Řešení problému od Doby první odezvy nebo v případě Úrovně 3 nebo 4 doba, po kterou trvá potvrzení původu Problému, poskytnutí Zástupného řešení, pokud existuje, a zaznamenání vhodné nápravné akce pro další Údržbu softwaru nebo Vydání ve spolupráci s Držitelem licence.
* **Doba řešení problému** je doba, po kterou Místní zastoupení Poskytovatele licence ve spolupráci s Poskytovatelem licence poskytne Držiteli licence trvalé řešení.

Pokud není k dispozici Klíčový uživatel Držitele licence, který by se zapojil do postupu řešení Problému nebo Incidentu, může Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence výše uvedené termíny prodloužit.