

Podmínky pro poskytování produktové podpory a subskripce

platné od 1. 9. 2024

I. Úvod

Společnost SEFIRA spol. s r.o., Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4, IČ: 62907760, DIČ: CZ62907760, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34572 (dále jen „SEFIRA“) vydává tyto Podmínky pro poskytování služeb produktové podpory a subskripce (dále jen „Podmínky“).

II. Definice termínů

Koncový zákazník

Koncovým zákazníkem je osoba, která produkt používá.

Období poskytování Produktové podpory / Subskripce

Produktová podpora / Subskripce je poskytována na období jednoho roku. Poskytování Produktové podpory / Subskripce je účinné dnem akceptace objednávky společností SEFIRA a začíná plynout dnem definovaným pro zahájení poskytování této služby. Služby Produktové podpory / Subskripce nelze předčasně ukončit ani zrušit.

Produktová podpora

Produktová podpora je časově omezená služba vztahující se k trvalé (perpetum) licenci. Tato služba zajišťuje nárok na aktualizace softwarového produktu a další podpůrné služby popsané níže po dobu její platnosti. Produktová podpora se vždy váže ke konkrétní licenci. Ukončení Produktové podpory nemá žádný vliv na trvalou licenci. Po skončení Produktové podpory je licence dále trvale platná, a to přesně ve verzi softwarového produktu, který byl aktuální v poslední den platnosti Produktové podpory.

Přerušení Produktové podpory

V případě, že dojde k přerušení poskytování Produktové podpory, bude Koncovému zákazníkovi doúčtován poplatek za přerušené období poskytování Produktové podpory ve výši 150 % Poplatku za Produktovou podporu.

Subskripce

Subskripce je časově omezená služba poskytující Koncovému zákazníkovi právo na užití podporované verze softwarového produktu společně s nárokem na aktualizaci softwarového produktu včetně podpůrných služeb popsaných níže po dobu trvání subskripce. Po skončení platnosti subskripce nárok na užití softwarového produktu zcela zaniká.

Subskripce OBELISK Signing Portal Client

Subskripce OBELISK Signing Portal Client je roční předplacená služba pro aktivní uživatele aplikace OBELISK Signing Portal Client. Za aktivního uživatele se považuje takový uživatel, který alespoň jednou za předplacený rok služby úspěšně podepíše prostřednictvím této aplikace. V případě překročení počtu předplacených aktivních uživatelů bude Koncovému zákazníkovi doúčtován poplatek ve výši roční ceny subskripce za každého dalšího aktivního uživatele nad rámec předplaceného počtu uživatelů.

III. Rozsah Produktové podpory a Subskripce

Aktualizace softwarového produktu

V rámci platné Produktové podpory a Subskripce jsou Koncovému zákazníkovi bezplatně poskytovány nové verze softwarového produktu. Instalace nových verzí softwarového produktu není součástí služeb produktové podpory.

HelpDesk

- a) Požadavky na odstranění závady nebo technickou konzultaci jsou společností SEFIRA přijímány na emailové adrese zveřejněné na adrese www.sefira.cz/produktova-podpora
- b) SEFIRA se zavazuje zareagovat na požadavek Koncového zákazníka nejpozději v následujícím pracovním dni po obdržení požadavku.
- c) Odpovědi na technické dotazy jsou poskytovány prostřednictvím HelpDesk systému v následujícím rozsahu
 - i) Základní nastavení softwarového produktu
 - ii) Nastavení / změna oprávnění
 - iii) Nastavení parametrů
 - iv) Poradenství související s aplikací aktualizací softwarového produktu
- d) Ke službám HelpDesk poskytovaným v rámci Produktové podpory a Subskripce mají přístup pouze oprávněné osoby Koncového zákazníka.

Přístup k online službám

Produktová podpora OBELISK Archive, OBELISK Trusted Archive, OBELISK Trusted Archive Lite, OBELISK Trusted Store, OBELISK Validator zahrnuje přístup k online službě pro ověření certifikátů OBELISK Certificate Validation.

IV. Záruka

Na softwarový produkt je poskytována záruka po celou dobu, po kterou je užívaný softwarový produkt aktualizován na jeho aktuální verze. SEFIRA se zavazuje jednotlivé verze softwarového produktu podporovat po dobu nejméně jednoho roku od ukončení distribuce dané verze.

Rozsah Produktové podpory a Subskripce se může měnit dle uvážení společnosti SEFIRA s tím, že změny nemohou mít za následek podstatné snížení úrovně poskytovaných služeb v období, na které je tato služba zaplácena.

V. Platební podmínky

Služby Produktové podpory a Subskripce se platí ročně předem, pokud není dohodnuto jinak. Platba za služby Produktové podpory / Subskripce je splatná na základě daňového dokladu vystaveného společností SEFIRA po obdržení objednávky služeb. Dnem zdanitelného plnění je datum vystavení daňového dokladu.

Daňový doklad bude zaslán v elektronické podobě na emailovou adresu uvedenou v objednávce. Splatnost daňového dokladu je 21 dnů od data vystavení.

V případě prodlení s úhradou za služby je SEFIRA oprávněna zastavit nebo omezit poskytování služeb, kterých se platba týká, a to v rozsahu dle svého uvážení až do doby úplné úhrady všech plateb.

VI. Obnova služeb Produktové podpory a Subskripce

Služby Produktové podpory a Subskripce nejsou automaticky obnovovány.

Uživatel může kdykoliv v průběhu platnosti služeb požádat společnost SEFIRA o nabídku obnovy služeb nebo jej SEFIRA s nabídkou na obnovu služeb zkontaktuje sama.

Při obnově služeb Produktové podpory / Subskripce dochází k indexaci ceny služeb o 3 % za rok.