

ESET Služby

Podmínky poskytování a další informace

1. **Platnost dokumentu.** Tento dokument upravuje podmínky poskytování služeb ze strany ESET zákazníkovi.
2. **Poskytovatel služeb.** Poskytovatelem služeb je společnost ESET software spol. s r.o., se sídlem Classic 7 Business Park, Jankovcova 1037/49, 170 00 Praha 7, IČ: 26467593, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 84196 (dále jako „ESET“).
3. **Zákazník.** Zákazníkem je subjekt, který uzavře s ESET smlouvu o poskytování Služeb.
4. **Služby.** Službami se rozumí následující služby poskytované ze strany ESET zákazníkovi:
 - a. **Migrace** (Deployment). Migrací se rozumí instalace a konfigurace nově zakoupených produktů ESET u Zákazníka v rozsahu a způsobem odsouhlaseném stranami (akceptace nabídky). Migrace (migrované produkty a použité metody) bude provedena na základě analýzy infrastruktury a prostředí Zákazníka, která představuje studii proveditelnosti. Migrace může být provedena vzdáleným přístupem nebo na místě u Zákazníka. S bezpečnostními aplikacemi třetí strany v rámci infrastruktury Zákazníka bude ESET zacházet na základě dohody se Zákazníkem a za použití standardních metod odinstalování.
 - b. **Upgrade.** Upgradem se rozumí upgrade a konfigurace produktů ESET instalovaných v prostředí Zákazníka v rozsahu a způsobem odsouhlaseném stranami (akceptace nabídky). Služby upgrade se poskytují v případě podstatných změn produktů (např. při přechodu z verze v5 na v6, nikoli např. z v6.1 na v6.2). Odstranění bezpečnostních aplikací třetí strany v infrastruktuře Zákazníka a jejich následná náhrada se považují a oceňují jako migrace. Upgrade může být proveden vzdáleným přístupem nebo na místě u Zákazníka.
 - c. **Školení.** Školení se poskytuje v návaznosti na služby migrace a upgrade a rozumí se jím školení týkající se zejména instalace a konfigurace produktů, které jsou předmětem migrace nebo update. Školení lze poskytnout určeným osobám na straně Zákazníka v rozsahu a způsobem odsouhlaseném stranami (akceptace nabídky).
5. **Uzavření smlouvy o poskytování služeb.** Podkladem pro uzavření smlouvy („smlouva“) je vyplnění [formuláře pro analýzu infrastruktury a prostředí](#) Zákazníkem nebo ze strany ESET na základě informací od Zákazníka. Na základě vyplněného formuláře ESET vypracuje pro Zákazníka nabídku Služeb upravující rozsah a povahu navrhovaných služeb, způsob a podmínky jejich poskytnutí a cenovou nabídku. Akceptací této nabídky Zákazníkem dochází k uzavření smlouvy.
6. **Poskytnutí služeb.** K poskytnutí služeb dochází provedením činností sjednaných smlouvou, co strany společně potvrdí podpisem/potvrzením akceptačního protokolu.
7. **Vyloučení odpovědnosti.** ESET nenesे odpovědnost za jakékoli újmy na jmění nebo nemajetkové újmy způsobené Zákazníkovi nebo třetím osobám v důsledku nebo v souvislosti s poskytnutím Služeb, užívání nebo neužívání instalovaných produktů nebo jejich kombinací s produkty třetích stran.
8. **Cestovné a ubytování.** V případě, že vzdálenost k sídlu Zákazníka, kde bude služba vykonávána, bude větší než 100 km od Prahy a zároveň, nebo pokud bude služba poskytována v rozsahu více než jednoho "mandaye", bude k ceně služby připočten paušální poplatek za ubytování a cestovné ve výši 2000 Kč na den. Služby jsou poskytovány výlučně na území České republiky, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
9. **Platební podmínky.** Sjednanou cenu služeb uhradí zákazník ESET na základě faktury se splatností 14 dnů vydané ESET po podpisu akceptačního protokolu. Akceptační protokol tvoří přílohu faktury.