

**Všeobecné podmienky používania
spoločnosti Hoval SK spol. s r. o.
pre služby SaaS cloudového produktu HovalSupervisor**

Stav 01.04.2023

1. Rozsah použitia

- 1.1. Tieto obchodné podmienky spoločnosti Hoval SK spol. s r. o., so sídlom Teplická 65, 058 01 Poprad, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Prešov pod číslom 46078/P (ďalej len "Hoval") a jej zmluvných partnerov - ktorí/ktoré sú výlučne podnikateľmi - (ďalej len "klienti") sa vzťahujú na všetky zmluvy o poskytovaní služieb cloudového produktu HovalSupervisor ako riešenia typu softvér ako služba (ďalej len "VOP SaaS"). Tieto podmienky používania sa vzťahujú aj na všetky budúce obchodné vzťahy, a to aj v prípade, že nie sú opätovne výslovne dohodnuté. Spoločnosť Hoval si vyhradzuje právo zmeniť VOP SaaS v primeranom rozsahu.
- 1.2. Spoločnosť Hoval týmto namieta proti akýmkoľvek odchylným, protichodným alebo doplňujúcim nákupným podmienkam, podmienkam používania alebo iným všeobecným podmienkam klienta. 1.3. Nákupné podmienky, podmienky používania a iné všeobecné podmienky klienta platia len vtedy, ak ich spoločnosť Hoval výslovne písomne akceptovala. To platí aj vtedy, ak sa v súvislosti s objednávkou alebo v iných dokumentoch odkazuje na vlastné všeobecné obchodné podmienky klienta a spoločnosť Hoval v tomto prípade výslovne nenamieta.
- 1.3. Klient vyhlasuje a ubezpečuje, že je podnikateľom. Podnikateľom je fyzická alebo právnická osoba alebo obchodná spoločnosť s právnou subjektivitou, ktorá/ktorý pri uzatváraní zmluvy koná v rámci výkonu svojej podnikateľskej činnosti alebo samostatnej odbornej činnosti.
- 1.4. Pokiaľ klient získava služby podľa článkov cenníka Hoval, označuje sa ďalej ako "individuálny klient"; pokiaľ získava ďalšie služby a tieto sú popísané v jednotlivých zmluvách, napr. pôsobí ako dodávateľ, dodávateľ energií, správca zariadenia alebo dodávateľ tepla na diaľku/miesto, označuje sa ďalej ako "profesionálny klient"; individuálni a profesionálni klienti sa ďalej spoločne označujú aj ako "klienti".
- 1.5. Zmluva nadobúda účinnosť uzavretím zmluvy, prijatím potvrdenia objednávky spoločnosťou Hoval alebo aktiváciou používateľského účtu. Dodacie lehoty nie sú záväzné.
- 1.6. Profesionálny klient sa zaväzuje uzavrieť samostatnú zmluvnú dohodu s vlastnými klientmi, pre ktorých systémy poskytuje podporu (ďalej len "koncoví používatelia"); táto zmluvná dohoda opisuje vzťah medzi koncovým používateľom a profesionálnym klientom, ako aj definované služby. V tejto súvislosti profesionálny klient zabezpečí, aby aj príslušní koncoví používatelia boli viazaní požiadavkami týchto ustanovení.
- 1.7. Služby spoločnosti Hoval zahŕňajú poskytovanie cloudového softvérového riešenia HovalSupervisor na používanie ako softvér ako služba. Klient si želá zakúpiť licenciu prostredníctvom internetu na dočasné používanie softvéru. V súlade s tým táto zmluva upravuje podmienky nadobudnutia licencie a rozsah povoleného používania.

2. Softvérové služby

2.1. Predmetom zmluvy je

- poskytovanie cloudového softvéru HovalSupervisor prostredníctvom vzdialeného prístupu cez internet (softvér ako služba) za poplatok a na obmedzené obdobie. Softvér sa fyzicky neprenáša.
- prípadné poskytnutie výpočtového výkonu a úložného priestoru potrebného na tento účel na ukladanie údajov klientom na serveroch spoločnosti Hoval alebo serveroch prevádzkovaných v mene spoločnosti Hoval.

(spolu ďalej len "položky plnenia")

Neexistuje žiadny nárok na očakávanie kvality zmluvného softvérového riešenia, ktorá by presahovala takto definovanú funkcionálnosť; špeciálne požiadavky klienta sú záväzné len vtedy, ak sú dodatočne písomne odsúhlasené.

- 2.2. HovalSupervisor cloud je vlastný online portál vyvinutý spoločnosťou Hoval Aktiengesellschaft, ktorý sa používa na vizualizáciu, prevádzku a ukladanie stavov všetkých pripojených systémových komponentov. Podrobný rozsah funkcií cloudového softvéru HovalSupervisor nájdete v aktuálnej predajnej dokumentácii. Tieto dokumenty sa pravidelne aktualizujú, keď sú k dispozícii nové technické aktualizácie alebo nové technológie. Spoločnosť Hoval si vyhradzuje právo kedykoľvek upraviť funkčný rozsah softvérovej služby a informovať o tom klienta v primeranej lehote, najneskôr do 30 pracovných dní.
- 2.3. Spoločnosť Hoval poskytne klientovi za úhradu prístup na cloudový online portál HovalSupervisor s možnosťami prístupu k zmluvne dohodnutému počtu inštalácií koncových používateľov a prijímania oznámení zo servisovaných inštalácií prostredníctvom e-mailu alebo iných komunikačných kanálov.
- 2.4. Klient dostane prihlasovacie meno pozostávajúce z e-mailovej adresy (používateľského mena) a hesla. Heslo môže klient kedykoľvek zmeniť alebo obnoviť. O zmenu používateľského mena je možné požiadať spoločnosť Hoval za jednorazový poplatok. Náklady na zmenu používateľského mena a ďalšie voliteľné jednorazové služby nájdete v cenníku spoločnosti Hoval.
- 2.5. Spoločnosť Hoval udeľuje zákazníkovi osobné, nevýhradné a neprenosné právo na používanie softvéru Hoval počas zmluvného obdobia.
- 2.6. Právo klienta na používanie je obmedzené na počet inštalácií uvedených v zmluve. Pokiaľ majú mať koncoví používatelia profesionálneho klienta prístup ku cloudovému softvéru HovalSupervisor, uskutoční sa to v súlade s ustanoveniami v bode 9.
- 2.7. Zriadenie a údržba dátového spojenia medzi odovzdávacím miestom definovaným podľa bodu 9.2. a informačnými systémami klienta (alebo v prípade profesionálnych klientov ich koncových používateľov) nie je predmetom služby. Klient nesie výhradnú zodpovednosť za funkčnosť svojho internetového prístupu vrátane prenosových ciest, ako aj za svoje počítače (potrebný hardvér a softvér); v prípade profesionálnych klientov to platí aj vo vzťahu k ich koncovým používateľom.
- 2.8. Predmetom plnenia nie je ani zdrojový kód softvéru.
- 2.9. Okrem toho spoločnosť Hoval nezodpovedá za to, aby koncoví používatelia poskytli účinný prístup do svojich systémov a umožnili ho zodpovedajúcim spôsobom

profesionálnemu klientovi. Toto je mimo zodpovednosti spoločnosti Hoval a profesionálny klient si to upraví v samostatnej zmluve o poskytovaní služieb s koncovým používateľom.

3. Poskytovanie a zálohovanie údajov klientmi

- 3.1. Klient má možnosť nahrávať alebo importovať súbory, ako aj voliteľne konfigurovať inštalácie, načítavať údaje prostredníctvom systémov tretích strán alebo generovať kód.
- 3.2. Klient je povinný zálohovať všetky ním poskytnuté údaje pred ich prenosom na server Hoval.
- 3.3. Klient je upozornený, že všetky ním poskytnuté údaje sú zásadne ohrozené vírusmi a zásahmi tretích strán v súvislosti s nezabezpečeným prístupom k serverovej architektúre spoločnosti Hoval. Správca infraštruktúry musí používať aktuálny softvér vhodný na konkrétne určený účel na detekciu vírusov a iných sabotážnych programov v najnovšej dostupnej verzii. Okrem toho sa udržiava firewall, ktorý dostáva pravidelné aktualizácie.

4. Vykonávanie zmlúv, údaje o klientoch

- 4.1. Rozsah služieb, ktoré je spoločnosť Hoval povinná poskytnúť, vyplýva z ustanovenia v bode 2, ako aj z bodu 4.5 nižšie.
- 4.2. Od uzavretia zmluvy a počas trvania tejto zmluvy nadobúda spoločnosť Hoval tieto neodvolateľné práva:
 - a.) Právo na uchovávanie, kopírovanie a iné použitie kontaktných údajov poskytnutých individuálnym klientom, profesionálnym klientom a ich koncovými používateľmi na účely plnenia tejto zmluvy, najmä na prenos externým poskytovateľom služieb v rámci Európskej únie a štátov EZVO, ktoré spoločnosť Hoval využíva pri plnení tejto zmluvy (vrátane dátového centra), ako aj
 - b.) Právo uchovávať a používať obsahové údaje odovzdané individuálnym klientom, profesionálnym klientom a jeho/jej koncovým užívateľom, najmä technické parametre vykurovacích zariadení, na účely tejto zmluvy, najmä na vykonávanie potrebných záloh počas trvania zmluvy, ako aj na zlepšenie funkcií a služieb ponúkaných softvérom a samotnými systémami. Tieto údaje môžu byť na účely plnenia tejto zmluvy odovzdané aj externým poskytovateľom služieb v rámci Európskej únie a štátov EZVO (vrátane dátového centra).
- 4.3. Okrem toho sa spoločnosti Hoval neodvolateľne udeľujú, bezplatne a s celosvetovou platnosťou, nasledujúce práva pre spoločnosť Hoval aj jej pridružené spoločnosti v zmysle článku 3 ods. 3 prílohy I k NARIADENIU KOMISIE (EÚ) č. 651/2014 zo 17. júna 2014 (všeobecné nariadenie o skupinových výnimkách).
 - a.) Spoločnosť Hoval môže používať údaje prenášané v súvislosti s cloudovým softvérom HovalSupervisor v pseudonymizovanej forme na strojové učenie a zlepšovanie alebo zdokonaľovanie produktov.
 - b.) V rozsahu povolenom zákonom je spoločnosť Hoval oprávnená uchovávať, používať, prenášať a/alebo využívať na akýkoľvek účel presahujúci účel zmluvy všetky informácie, okrem osobných údajov, ktoré zaviedol, vytvoril, exportoval a/alebo spracoval individuálny klient, profesionálny klient a/alebo jeho/jej koncoví používatelia v súvislosti s cloudovým softvérom HovalSupervisor. Tieto účely

zahŕňajú okrem iného zlepšovanie alebo rozširovanie, výrobu, komercializáciu a distribúciu produktov spoločnosti Hoval, ako aj napríklad štatistické, analytické a interné účely.

Klient zaručuje, že je oprávnený udeliť práva na používanie a využívanie uvedené v bodoch 4.2 a 4.3 a že neuzavrel žiadne zmluvy, ktoré by boli s nimi v rozpore.

- 4.4. Uzatvorením zmluvy a jej plnením spoločnosť Hoval nepreberá postavenie ani úlohy obchodného zástupcu, pokiaľ ide o informovanie klienta a prezentáciu jeho/jej obsahu.
- 4.5. Hoval sa snaží zabezpečiť vysokú dostupnosť predmetov plnenia. Ďalšie podrobnosti o dostupnosti sú upravené v Zmluve o úrovni poskytovaných služieb (SLA), ktorá tvorí prílohu č. 1 a je neoddeliteľnou súčasťou týchto podmienok používania.
- 4.6. V prípade vyššej moci a nepredvídateľných udalostí, za ktoré spoločnosť Hoval nezodpovedá a ktoré si vyžadujú obmedzenie alebo prerušenie poskytovania služieb produktu Hoval, je spoločnosť Hoval oslobodená od povinnosti plniť po dobu trvania prekážky, ako aj po primeranú dobu nábehu. Vyššia moc zahŕňa požiar, štrajk, výluky, poruchu telekomunikačných systémov, poruchu v dátovom centre prevádzkovateľa infraštruktúry a iné okolnosti, za ktoré spoločnosť Hoval nezodpovedá a ktoré podstatne sťažujú alebo znemožňujú poskytovanie služieb spoločnosti Hoval, pričom to platí rovnako bez ohľadu na to, či vznikli u spoločnosti Hoval alebo u niektorého z jej sprostredkovateľov.
- 4.7. Spoločnosť Hoval je oprávnená nechať si služby, za ktorých poskytnutie zodpovedá podľa zmluvy, vykonať subdodávateľmi/poskytovateľmi služieb.

5. Poplatky a platobné podmienky

- 5.1. Hoval účtuje ročný poplatok za dohodnuté predmety plnenia v súlade s individuálnou cenovou dohodou alebo ročným poplatkom uvedeným v príslušnom platnom cenníku Hovalu. Ak nie je dohodnuté inak, poplatok sa prvýkrát fakturuje na začiatku zmluvy za zmluvný rok a na ďalšie zmluvné roky vždy vopred. V prípade voliteľných jednorazových služieb si pozrite jednotlivé cenové dohody alebo aktuálny cenník spoločnosti Hoval. Splatnosť faktúry je 30 dní odo dňa jej vystavenia, ak nie je zmluvne dohodnuté inak.

Efektívny prístup profesionálneho zákazníka k inštaláciám pre koncových užívateľov nemá vplyv na ročnú fixnú sadzbu.

- 5.2. Sumy uvedené v individuálnej cenovej dohode alebo v aktuálnom cenníku spoločnosti Hoval sú vypočítané na základe mzdových nákladov a nákladov na infraštruktúru (napr. kolektívne dohodnuté mzdy, náklady na cloudové služby, zabezpečenie serverov, náklady na elektrickú energiu/energie; náklady na dopravu) existujúcich v čase uzavretia zmluvy.
- 5.3. Spoločnosť Hoval je oprávnená upraviť ceny po uplynutí pôvodnej základnej doby platnosti zmluvy a po uplynutí každého ďalšieho ukončeného roka platnosti zmluvy. Úpravy cien sa vykonávajú v konkrétnych kľúčových termínoch, preto sú úpravy cien možné aj po predložení ponuky.
- 5.4. Hoval zašle klientovi informáciu o zmene ceny v textovej podobe v dostatočnom časovom predstihu, t. j. tri mesiace pred jej účinnosťou. Klient je oprávnený vypovedať zmluvu s jednomesačnou výpovednou lehotou, ktorá plynie do cieľového dátumu nadobudnutia účinnosti nového cenového dojednanja. Právo klienta na výpoveď podľa bodu 7.2 zostáva nedotknuté.

- 5.5. Ak je klient v omeškaní s platbou, spoločnosť Hoval je oprávnená účtovať zákonný úrok z omeškania. Klient je povinný na požiadanie písomne potvrdiť prijatie faktúry a dátum jej prijatia.
- 5.6. Ak uplynula lehota na zaplatenie, spoločnosť Hoval môže bez predchádzajúceho upozornenia zablokovať prístup až do úplného zaplatenia pohľadávok a môže tiež deaktivovať funkciu oznamovania servisovaných zariadení.
- 5.7. Všetky pohľadávky spoločnosti Hoval sa stávajú okamžite splatnými, ak nie sú dodržané platobné podmienky alebo ak sa spoločnosť Hoval dozvie o okolnostiach, ktoré môžu znížiť úverovú bonitu klienta. V takýchto prípadoch je spoločnosť Hoval oprávnená požadovať aj zálohovú platbu alebo požadovať primeranú zábezpeku pred vykonaním akýchkoľvek nevykonaných služieb.

6. Započítanie, právo na zadržanie

- 6.1. Klient môže započítať len nesporné alebo právoplatne zistené pohľadávky voči pohľadávkam spoločnosti Hoval.
- 6.2. Klient môže uplatniť právo na zadržanie len z dôvodu protipohľadávok založených na tom istom právnom vzťahu.

7. Trvanie zmluvy, ukončenie, odstúpenie od zmluvy

- 7.1. S výhradou jednotlivých zmluvných ustanovení sa zmluvy uzatvárajú na pevne stanovené základné zmluvné obdobie jedného roka; v rámci tohto základného zmluvného obdobia je vylúčené bežné ukončenie zmluvy.

Právo na mimoriadne ukončenie z dobrého dôvodu zostáva nedotknuté.

- 7.2. Platnosť zmluvy sa predlžuje na dobu neurčitú, pokiaľ sa zmluva nevypovie pred uplynutím základného zmluvného obdobia s trojmesačnou výpovednou lehotou ku koncu základného zmluvného obdobia. Po predĺžení zmluvy na dobu neurčitú ju môže ktorákoľvek zo zmluvných strán vypovedať s trojmesačnou výpovednou lehotou ku koncu kalendárneho mesiaca.
- 7.3. Výpoveď sa podáva písomne alebo prostredníctvom schválených digitálnych kanálov (webové formuláre) a je adresovaná spoločnosti Hoval SK spol. s r. o., Teplická 65, 058 01 Poprad.
- 7.4. Spoločnosť Hoval si vyhradzuje právo odstúpiť od uzatvorených zmlúv, kým nebudú poskytnuté služby alebo dodávky, ktoré jej spoločnosť Hoval dlhuje. V tomto prípade má klient právo len na úhradu služieb, ktoré už poskytol; akékoľvek ďalšie nároky, najmä nároky na náhradu škody, sú vylúčené.
- 7.5. Mimoriadne ukončenie zmluvy je prípustné len vtedy, ak jedna z oboch zmluvných strán hrubo alebo úmyselne poruší podstatné zmluvné povinnosti a na základe písomnej výzvy a po stanovenej primeranej lehote s týmto porušovaním neprestane. Takýto prípad nastane napríklad v prípade:

- Odklad platby zo strany klienta o viac ako tri mesiace po stanovení konečného termínu plnenia;
- Porušenie pravidiel mlčanlivosti a dôvernosti zo strany účastníka konania.

8. Zodpovednosť klienta, blokovanie, výnimka

- 8.1. Klient nesmie prenášať ani vkladať do systému cloudového produktu HovalSupervisor žiadny obsah, ktorý je podľa zákonov ktorejkoľvek krajiny nezákonný. Ak má klient pobočku v členskom štáte Európskej únie, bude dodržiavať tamojší právny systém a tiež právny systém Slovenskej republiky.
- 8.2. Klient sa zaväzuje najmä rešpektovať a dodržiavať osobitné právne predpisy týkajúce sa telekomunikačných a/alebo mediálnych služieb a ďalšie právne predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov, autorského práva, obchodného tajomstva, práva ochranných známok, práva proti nekalej súťaži a súvisiacich oblastí práva, ako aj (základné) právo na ochranu osobnosti a nešíriť obsah alebo služby, ktoré urážajú dobré mravy alebo majú inak pochybný obsah. To sa týka najmä šírenia, odkazovania alebo poskytovania pornografie, pravicového radikalizmu, podnecovania k násiliu alebo trestnej činnosti, diskriminácie, hazardných hier alebo inak nevhodného obsahu.
- 8.3. Všetky heslá pridelené spoločnosťou Hoval musí klient bezodkladne zmeniť na heslá, ktoré sú známe len klientovi. 9.4. Zmluvný vzťah týkajúci sa používateľského účtu a prístupových údajov je (s výnimkou ustanovení bodu 9.2) neprenosný (vrátane prenájmu, lízingu, požičiavania alebo sublicencovania). Prístupové údaje sú utajené a chránené pred prístupom tretích strán pomocou vhodných a účinných opatrení. Klient je povinný bezodkladne informovať spoločnosť Hoval, ak existuje akékoľvek podozrenie, že prístupové údaje sa mohli dostať do rúk neoprávnených osôb. Za následky zneužitia prístupových údajov zodpovedá výlučne klient; spoločnosť Hoval za ne nenesie zodpovednosť. Klient je zodpovedný za všetky činnosti vykonané v rámci svojho používateľského účtu.
- 8.4. Klient nie je oprávnený používať scrapery, roboty, pavúky alebo iné podobné nástroje na zber alebo extrakciu údajov, programy, algoritmy alebo metódy na vyhľadávanie, prístup, získavanie, kopírovanie alebo monitorovanie cloudového softvéru HovalSupervisor. Okrem toho klient nie je oprávnený získať prístup do verejných oblastí cloudového softvéru HovalSupervisor alebo jeho základných technických systémov, testovať, skenovať alebo skúmať zraniteľnosť cloudového softvéru HovalSupervisor alebo vedome prenášať údaje klienta alebo iný obsah obsahujúci vírusy alebo červy, trójske kone alebo iné kontaminované škodlivé komponenty, alebo inak zasahovať do riadneho fungovania cloudového softvéru HovalSupervisor.
- 8.5. Okrem toho klient nie je oprávnený upravovať, modifikovať, spätne analyzovať, dekompilovať, rozoberať alebo inak určovať zdrojový kód cloudového softvéru HovalSupervisor alebo jeho častí, ani vytvárať odvodené diela z cloudového softvéru HovalSupervisor. Záväzné, neodvolateľné ustanovenia článkov 5 a 6 smernice 2009/24/ES (smernica o právnej ochrane počítačových programov) - ako aj jej vnútroštátne vykonávacie ustanovenia - však zostávajú nedotknuté. Klient tiež nesmie poveriť tretie strany uvedenými opatreniami.
- 8.6. Spoločnosť Hoval si v každom prípade vyhradzuje právo na preskúmanie a právo konečného rozhodnutia o povinnostiach klienta uvedených v bodoch 8.1. až 8.5. Spoločnosť Hoval je oprávnená kedykoľvek po predchádzajúcom alebo súčasnom upozornení klienta zabrániť ďalšiemu používaniu, ak je podľa odôvodneného posúdenia spoločnosti Hoval takéto používanie v rozpore s povinnosťami uvedenými v bodoch 8.1 až 8.5.
- 8.7. Hoval môže tiež zablokovať celú aplikáciu klienta, ak izolácia sporného obsahu nie je možná alebo je možná len s neprimeraným úsilím. Klient si vyhradzuje právo neskôr preukázať, že jeho/jej obsah je zákonný alebo že má práva potrebné na použitie a/alebo zverejnenie obsahu.

Nároky na náhradu škody zo strany klienta v dôsledku uplatnenia práva na zablokovanie a odpojenie zo strany spoločnosti Hoval sú vylúčené.

- 8.8. Klient zaručuje, že je vlastníkom práva používať údaje a obsah, ktoré odovzdal v rámci plnenia zmluvy - tiež a najmä v rámci tejto zmluvy a prostredníctvom internetu - a odovzdávať ich spoločnosti Hoval na plnenie zmluvy.
- 8.9. To sa týka najmä požadovaného súhlasu koncových používateľov profesionálnych klientov, autorov a iných osôb, ktoré majú práva k údajom a obsahu, a v prípade vyobrazení fyzických osôb alebo diel chránených autorským právom (vrátane budov) a osobitných kategórií osobných údajov v zmysle čl. 9 všeobecného nariadenia o ochrane údajov (GDPR), aj na požadovaný súhlas týchto osôb alebo autorov.
- 8.10. Klient odškodní spoločnosť Hoval za všetky nároky tretích strán vrátane nákladov, ktoré vzniknú v dôsledku údajného porušenia licenčných, vlastníckych alebo iných práv, a to na prvé požiadanie. Klient znáša všetky prípadné záväzky, najmä v dôsledku nárokov tretích strán - vrátane agentúr na vymáhanie autorských práv - a s tým spojené náklady, najmä tiež primerané náklady na právnu obranu.
- 8.11. V prípade nároku tretej strany sa povinnosť spoločnosti Hoval uchovávať údaje a obsah individuálneho klienta, profesionálneho klienta a jeho koncových používateľov pozastavuje, kým klient nedosiahne konečné vyjasnenie práv k nim. Ak proti sprístupneným údajom a obsahu vynesú námietky právnické alebo fyzické osoby konajúce na ochranu hospodárskej súťaže alebo orgány verejnej moci, platí to isté aj vo vzťahu k spoločnosti Hoval.
- 8.12. Namiesto blokovania príslušných údajov a obsahu môže spoločnosť Hoval obsah zo servera aj okamžite odstrániť. Ak klient neodstráni príslušný obsah zo servera na prvú žiadosť, spoločnosť Hoval je oprávnená vypovedať príslušnú zmluvu aj bez predchádzajúceho upozornenia.
- 8.13. Škodlivé následky a dodatočné náklady vyplývajúce z porušenia týchto zmluvných povinností znáša klient.

9. Právo na používanie klienta a jeho oprávnených používateľov a koncových používateľov

- 9.1. Softvérové riešenie poskytnuté klientovi je v každom prípade právne chránené. Autorské práva, patentové práva, práva k ochranným známkam a všetky ďalšie vedľajšie autorské práva k softvéru, ako aj k iným predmetom, ktoré spoločnosť Hoval sprístupní klientovi v rámci prípravy a realizácie zmluvy, patria vo vzťahu medzi zmluvnými stranami výlučne spoločnosti Hoval. Pokiaľ sú tretie strany oprávnené na tieto práva, spoločnosť Hoval má zodpovedajúce práva na využívanie.
- 9.2. Spoločnosť Hoval udeľuje klientovi nevýhradné, neprenosné a nesublicencovateľné právo na používanie dohodnutého softvérového riešenia a súvisiacej používateľskej dokumentácie HovalSupervisor cloud v dohodnutom rozsahu počas trvania zmluvy. Uvedené právo na používanie uvedené v tomto bode 9.2 zahŕňa
 - tiež používanie oprávnenými používateľmi, ktorí sú v pracovnom pomere s klientom alebo pracujú pre neho na voľnej nohe a ktorých totožnosť je spoločnosti Hoval oznámená pred použitím, aspoň v textovej forme. Klient zaručuje, že každý oprávnený používateľ bude dodržiavať pravidlá správneho používania softvérového riešenia v súlade s týmito podmienkami používania.

- v prípade profesionálnych klientov právo na používanie uvedené v tomto bode 9.2 zahŕňa aj používanie oprávnenými koncovými používateľmi, ktorí sú v zmluvnom vzťahu s profesionálnym klientom a ktorých profesionálny klient vytvára a/alebo aktivuje ako používateľov, pokiaľ profesionálny klient zaručuje spoločnosti Hoval v rámci svojich zmluvných dohôd s príslušným koncovým používateľom, že
 - profesionálny klient poskytne príslušnému koncovému používateľovi všetky dokumenty potrebné na používanie cloudu HovalSupervisor, najmä používateľskú príručku a pokyny na správne používanie cloudu HovalSupervisor (tieto sú k dispozícii na webovej stránke spoločnosti Hoval v danej krajine alebo na požiadanie v pobočke spoločnosti Hoval);
 - zmluvné dohody s koncovým používateľom obsahujú všetky podstatné ustanovenia týchto podmienok používania a že každý oprávnený koncový používateľ dodržiava predpisy pre správne používanie softvérového riešenia v súlade s týmito podmienkami používania;
 - právo konečného používateľa na používanie závisí od existencie práva profesionálneho klienta na používanie vo vzťahu k spoločnosti Hoval;
 - rovnako ako v prípade zmien nastavení parametrov priamo na samotných zariadeniach, nemá koncový používateľ žiadne nároky (na náhradu škody) voči spoločnosti Hoval ani v prípade nastavenia parametrov prostredníctvom cloudu HovalSupervisor, pokiaľ vzniknutá škoda vyplýva z nesprávneho nastavenia parametrov;
 - Profesionálny klient odškodní spoločnosť Hoval za všetky nároky koncových používateľov plus náklady, a to na základe prvej žiadosti, pokiaľ je zodpovedný za škodu a jej príčina je v jeho sfére kontroly/organizácie. Profesionálny klient nesie zodpovednosť okrem iného vtedy, ak profesionálny klient porušil povinnosť vyplývajúcu z týchto VOP SaaS. Profesionálny klient znáša všetky prípadné záväzky, najmä v dôsledku nárokov tretích strán, a s tým spojené náklady, najmä tiež primerané náklady na právnu obranu.

Používanie sa uskutočňuje prostredníctvom prístupu k funkciám softvéru na serverovej architektúre spoločnosti Hoval. Bodom odovzdania služieb spoločnosti Hoval je výstup smerovača dátového centra používaného spoločnosťou Hoval. Klientovi sa neudeľujú žiadne ďalšie práva.

- 9.3. Používanie softvéru nad rámec použitia povoleného touto zmluvou nie je povolené. Klient nie je oprávnený zabezpečiť používanie softvéru tretími stranami alebo ho sprístupniť tretím stranám; klient najmä nesmie softvér, jeho časti alebo práva k nemu rozmnožovať alebo predávať. Klient je povinný uhradiť poplatky aj v prípade, ak softvér používa tretia osoba, ak a v rozsahu, v akom je za používanie zodpovedný klient. Tretie strany vo vyššie uvedenom zmysle nie sú oprávnení používateľa a oprávnení koncoví používateľa opísaní v bode 9.2.
- 9.4. V prípade závažného porušenia týchto povinností klienta je spoločnosť Hoval oprávnená zablokovať prístup klienta - v prípade profesionálnych klientov aj prístup ich pripojených koncových používateľov - na náklady klienta. Takéto zablokovanie nezbavuje klienta povinnosti zaplatiť poplatok za používanie softvéru.

10. Záruka

- 10.1. Ak nie je ďalej uvedené inak, záruka spoločnosti Hoval sa riadi pravidlami nájomného práva pre dohodnutú kvalitu predmetov plnenia.
- 10.2. V prípade vady má klient právo na odstránenie vady alebo výmenu služby podľa rozhodnutia spoločnosti Hoval. Ak sa vada, na ktorú sa vzťahuje záručná povinnosť, nedá odstrániť alebo ak sú ďalšie pokusy o odstránenie vady pre klienta neprimerané, môže klient namiesto odstránenia vady odstúpiť od zmluvy, pokiaľ vada nepredstavuje len nepodstatné zníženie vhodnosti služby.
- 10.3. Spoločnosť Hoval v každom prípade zaručuje, že softvérové riešenie plní hlavné funkcie vyplývajúce z opisu programu. V tomto ohľade však nemožno zaručiť úplnú bezchybnosť vzhľadom na množstvo dátových, hardvérových a prevádzkových konštelácií vyskytujúcich sa v praxi, ako aj prevádzkových chýb. Úplne vylúčiť nemožno ani stratu údajov. Zákazník preto musí svoje údaje pravidelne zálohovať. Je povinný uchovávať potrebné dokumenty na prípadnú rekonštrukciu v prípade straty údajov.
- 10.4. Pre kvalitu cloudu HovalSupervisor je smerodajný len opis cloudu HovalSupervisor, ktorý spoločnosť Hoval poskytla pred uzavretím zmluvy alebo ktorý bol dohodnutý v samostatnom dokumente. V prípade aktualizácií platí posledná dostupná verzia opisu. To platí najmä aj pre vlastnosti s ohľadom na bezpečnosť IT. Akákoľvek ďalšia kvalita nie je povinná a nevyplýva najmä z verejných vyhlásení alebo reklamy obchodných partnerov spoločnosti Hoval.

Informácie o vlastnostiach predmetov plnenia, technické údaje a špecifikácie v koncepcii alebo v opise plnenia a v iných dokumentoch relevantných pre zákazku slúžia výlučne na opis príslušného plnenia. Nemajú sa považovať za záruku (alebo zaručenú vlastnosť). Záruka sa poskytuje len vtedy, ak ju spoločnosť Hoval ako takú výslovne písomne označila pred uzavretím zmluvy.
- 10.5. Klient je povinný bezodkladne oznámiť spoločnosti Hoval akékoľvek vady.
- 10.6. Záručná povinnosť neplatí, ak klient nepoužil službu poskytnutú spoločnosťou Hoval v súlade s jej určením.
- 10.7. Klient má právo na odstúpenie od zmluvy a nárok na náhradu škody namiesto plnenia z dôvodu porušenia povinností, ktoré nesúvisia s plnením - tzv. vedľajšie povinnosti - nad rámec zákonných ustanovení len vtedy, ak predtým písomne upozornil spoločnosť Hoval a spoločnosť Hoval napriek tomu porušenie povinnosti neodstránila.
- 10.8. Záruka za iba nepodstatné zníženie vhodnosti služby, napríklad v prípade nepodstatnej odchýlky od dohodnutej kvality alebo iba nepodstatného zhoršenia použiteľnosti cloudu HovalSupervisor, je vylúčená. Zodpovednosť bez ohľadu na zavinenie za vady, ktoré existovali už v čase uzavretia zmluvy, je vylúčená.
- 10.9. Uplatnenie práva prenajímateľa na nápravu je vylúčené.
- 10.10. V prípade nemožnosti alebo neodstránenia vady, zavineného alebo neprimeraného omeškania alebo závažného a konečného odmietnutia odstránenia vady zo strany spoločnosti Hoval alebo iných neprimeraných faktorov týkajúcich sa odstránenia vady pre objednávateľa, má objednávateľ právo najmä na zníženie dlžnej odmeny, a to podľa rozsahu znehodnotenia (zníženia). Klient nie je oprávnený uplatniť nárok na zníženie samostatným odpočítaním sumy zníženia od (priebežne) vyplácanej odmeny; nárok klienta na vrátenie preplatennej časti odmeny (na základe bezdôvodného obohatenia) tým nie je dotknutý.

11. Zodpovednosť

- 11.1. Nároky klienta na náhradu nákladov alebo škody, bez ohľadu na právny dôvod, sú obmedzené na škody spôsobené spoločnosťou Hoval alebo jedným z jej zástupcov alebo dodávateľov
- a.) v prípade úmyslu a hrubej nedbanlivosti;
 - b.) v prípade poškodenia tela, života alebo zdravia;
 - c.) v prípade porušenia podstatnej zmluvnej povinnosti, ktorej splnenie je predpokladom riadneho plnenia zmluvy a na ktorej dodržiavanie sa príslušná strana pravidelne spolieha a môže spoliehať, avšak len do výšky škody, ktorú možno odôvodnene očakávať v čase uzavretia zmluvy;
 - d.) pre nároky vyplývajúce zo zákonov o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadou výrobku, ale len v súlade s ich ustanoveniami;
 - e.) v dôsledku podvodného zatajenia vady alebo prijatia záruky za kvalitu;
 - f.) v prípade akejkolvek ďalšej povinnej zákonnej zodpovednosti
- 11.2. Vyššie uvedené obmedzenia zodpovednosti sa vzťahujú aj na osobnú zodpovednosť našich zákonných zástupcov, zamestnancov a pracovníkov, zástupcov a asistentov.
- 11.3. Zodpovednosť za funkčnosť softvéru poskytnutého spoločnosťou Hoval je obmedzená na výšku dohodnutej odmeny.
- 11.4. Zodpovednosť za nepriame škody alebo ušlý zisk je vylúčená.
- 11.5. Spoločnosť Hoval je zodpovedná za stratu údajov v súlade s vyššie uvedenými odsekmi len vtedy, ak sa takejto strate nedalo zabrániť primeranými opatreniami na zálohovanie údajov zo strany individuálneho klienta, profesionálneho klienta alebo jeho/jej koncových používateľov. Ak sa zmenia súpisy údajov individuálneho klienta, profesionálneho klienta alebo jeho/jej koncových používateľov, je povinný/á vykonať zálohovanie údajov aj v tejto súvislosti. Okrem toho akákoľvek zodpovednosť spoločnosti Hoval v dôsledku straty údajov podlieha obmedzeniam až do výšky dohodnutej odmeny alebo odmeny účtovanej spoločnosťou Hoval.
- 11.6. Zodpovednosť sa určuje v súlade so zákonnými ustanoveniami, pričom v takom prípade je jej výška pre každý prípad škody - bez ohľadu na právny dôvod - obmedzená súčtom poplatkov za ciele softvérové služby za kalendárny rok vynásobeným koeficientom 2,5.
- 11.7. Okrem toho spoločnosť Hoval nezaručuje možnosť odosielania a/alebo prijímania informácií. Spoločnosť Hoval nenesie zodpovednosť za poskytované služby a z nich vyplývajúce zneužitie a škody spôsobené tretími stranami, ktoré nie sú zmluvnými partnermi spoločnosti Hoval. Spoločnosť Hoval vylučuje akúkoľvek zodpovednosť za bezpečnostné nedostatky internetu.
- 11.8. V prípade ukončenia zmluvy zanikajú všetky práva klienta na náhradu škody. Služby poskytnuté do tohto momentu budú fakturované. Ďalšie nároky sú vylúčené.

12. Premlčacia lehota

- 12.1. Pokiaľ existujú nároky z väd, premlčujú sa do dvanástich mesiacov od poskytnutia služby.

- 12.2. Nároky na náhradu škody, pokiaľ nie sú spojené s vadou, sa premlčujú do jedného roka od konca roka, v ktorom nárok vznikol a klient sa o okolnostiach, ktoré viedli k vzniku nároku, dozvedel alebo sa o nich mal dozvedieť bez hrubej nedbanlivosti.
- 12.3. Ustanovenia bodov 12.1 a 12.2 sa neuplatnia, ak sú nároky založené na úmyselnom porušení povinností spoločnosťou Hoval alebo na porušení povinností z hrubej nedbanlivosti, v prípade ujmy na živote, zdraví alebo zdraví, v prípade zodpovednosti podľa zákonov o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom alebo v prípade akejkoľvek inej ďalšej povinnej zákonnej zodpovednosti.

13. Ochrana údajov

- 13.1. Práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z právnych predpisov o ochrane údajov sú upravené a špecifikované nižšie, najmä rozdelenie a plnenie úloh a povinností podľa platných právnych predpisov o ochrane údajov (najmä GDPR) v súvislosti so spoločným spracovaním údajov prostredníctvom online portálu HovalSupervisor cloud. Spoločné spracovanie údajov sa vykonáva v súlade s podmienkami používania a zásadami ochrany osobných údajov online portálu HovalSupervisor cloud.
- 13.2. Spracúvaniu podliehajú tieto typy údajov: Hlavné údaje klienta, údaje o systéme a službách, údaje o používateľoch, prístupe a pripojení. Spoločnosť Hoval preberá nasledujúcu zodpovednosť v súvislosti so spracovaním údajov v rámci platformy poskytovanej spoločnosťou Hoval:
- na zber údajov;
 - na ukladanie údajov;
 - na zmenu a vymazanie údajov, obmedzenie ich spracovania a ich prenosnosť;
 - za primeranú bezpečnosť prenosu a spracovania údajov v súvislosti so spracovaním údajov v rámci platformy poskytovanej spoločnosťou Hoval preberá klient túto zodpovednosť;
 - dodržiavanie zákonných povinností týkajúcich sa uchovávanía údajov;
 - súlad s platnými vnútroštátnymi predpismi a požiadavkami na ochranu údajov;
 - na dôverné zaobchádzanie s údajmi a ich primerané spracovanie;
 - na vytvorenie zmluvy s koncovým používateľom v súlade s ochranou údajov.
- 13.3. Obe strany sú spoločne zodpovedné, bez ohľadu na zodpovednosť, ktorá je pridelená každej z nich samostatne:
- zákonnosti spracovateľských operácií;
 - na plnenie informačných povinností v presnej, transparentnej, zrozumiteľnej a ľahko dostupnej forme;
 - na spracovanie a odpovedanie na žiadosti dotknutých osôb;

- zabezpečenie toho, aby sa spracovanie údajov vykonávalo v súlade s požiadavkami platných právnych predpisov o ochrane údajov a ochrane práv dotknutej osoby;
- zabezpečenie toho, aby k osobným údajom mali prístup len oprávnené osoby a aby všetky osoby zapojené do spracovania údajov boli povinné zachovávať dôvernosť údajov;
- za vzájomnú podporu pri dodržiavaní ustanovení dohodnutých v tejto zmluve, ako aj platných zákonných ustanovení o ochrane údajov.

13.4. Každá strana môže na účely spracovania údajov zapojiť sprostredkovateľov a zabezpečiť uzatvorenie potrebnej, právne platnej zmluvy o spracovaní údajov.

13.5. Ak spoločnosť Hoval spracúva údaje v tretej krajine (t. j. mimo Európskej únie (EÚ) alebo Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP)) alebo tak robí v súvislosti s využívaním služieb tretích strán alebo zverejňovaním či prenosom údajov tretím stranám, uskutoční sa to len vtedy, ak je to potrebné na splnenie našich (pred)zmluvných povinností, na základe vášho súhlasu, z dôvodu zákonnej povinnosti alebo na základe našich oprávnených záujmov. Na základe zákonných alebo zmluvných povolení spracúvame údaje alebo ich necháme spracúvať v tretej krajine len vtedy, ak sú splnené osobitné požiadavky podľa čl. 44 a nasl. GDPR, t. j. spracúvanie sa vykonáva napríklad na základe osobitných záruk, ako je úradne uznané určenie úrovne ochrany údajov zodpovedajúcej EÚ (napríklad pokiaľ ide o Švajčiarsko) alebo dodržiavanie úradne uznaných osobitných zmluvných záväzkov (tzv. štandardných zmluvných doložiek).

13.6. Zmluvné strany bezodkladne informujú druhú zmluvnú stranu, ak sa na príslušnú druhú zmluvnú stranu obráti dozorný orgán na ochranu údajov v súvislosti s touto zmluvou, spoluprácou a spracovaním údajov. 13.7. Zmluvné strany sa - na základe spoločného porozumenia - navzájom koordinujú pred vykonaním akýchkoľvek žiadostí vydaných príslušnými dozornými orgánmi na ochranu údajov alebo pred vydaním informácií v súvislosti s touto zmluvou, spoluprácou alebo spracúvaním údajov príslušným dozorným orgánom na ochranu údajov.

13.7. Zmluvné strany sú voči dotknutým osobám zodpovedné v súlade so zákonnými predpismi o ochrane údajov.

14. Dôvernosť

14.1. Zmluvné strany zachovávajú mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré majú byť považované za dôverné a o ktorých sa dozvedeli v rámci zmluvného vzťahu, alebo takéto informácie použijú vo vzťahu k tretím stranám - na akýkoľvek účel - vždy len s predchádzajúcim písomným súhlasom druhej zmluvnej strany. Informácie, s ktorými sa má zaobchádzať ako s dôvernými, zahŕňajú informácie, ktoré strana poskytujúca informácie výslovne označila za dôverné, a informácie, ktorých dôvernosť vyplýva z okolností ich poskytnutia. Týka sa to najmä všetkých údajov o koncových užívateľoch, dohodnutých zúčtovaní, cien a zliav. V prípade pochybností sa okolnosti považujú za dôverné.

14.2. Povinnosti podľa bodu 14.1 sa nevzťahujú na také informácie alebo ich časti, pri ktorých prijímajúca strana preukáže, že

- a.) boli prijímajúcej strane známe alebo všeobecne prístupné pred dátumom prijatia alebo sa o nich dozvedela po dátume prijatia od tretej strany zákonným spôsobom a bez povinnosti mlčanlivosti;

- b.) boli známe alebo všeobecne dostupné verejnosti pred dátumom prijatia alebo
 - c.) sa stali verejne známymi alebo všeobecne dostupnými po dátume ich prijatia bez toho, aby za to bola zodpovedná strana, ktorá informácie prijala.
- 14.3. Verejné vyhlásenia o spolupráci zmluvných strán sa uskutočňujú len na základe predchádzajúcej vzájomnej zmluvy. Klient nie je oprávnený vystupovať ako zástupca alebo obchodný partner spoločnosti Hoval. 14.4. Klient nie je oprávnený použiť informácie o zamýšľanej alebo existujúcej zmluvnej spolupráci na referenčné alebo marketingové účely bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti Hoval.
- 14.4. Závazky podľa bodu 14.1 budú platiť na dobu neurčitú aj po skončení zmluvy a dovtedy, kým sa nepreukáže výnimočná okolnosť podľa bodu 14.2.

15. Záverečné ustanovenia

- 15.1. Uplatňuje sa výlučne hmotné právo Slovenskej republiky s vylúčením medzinárodných zmlúv (napr. CISG).
- 15.2. Je dohodnuté, že výlučnú právomoc majú súdy Slovenskej republiky.
- 15.3. Ak by sa niektoré ustanovenia stali úplne alebo čiastočne nevykonateľnými, nebude to mať vplyv na platnosť ostatných ustanovení týchto VOP SaaS. Namiesto neplatného ustanovenia zmluvné strany zvolia ustanovenie, ktoré sa z ekonomického hľadiska čo najviac približuje neplatnému ustanoveniu. To isté platí aj pre prípadné medzery v týchto VOP SaaS.
- 15.4. Zmeny a doplnky sa vykonávajú písomne; to platí najmä pre zmenu tejto požiadavky na písomnú formu.

Príloha 1 - Dohoda o úrovni služieb (SLA)

1. Predmet nariadenia

1.1. Nasledujúce ustanovenia tejto zmluvy o úrovni poskytovania služieb (SLA) špecifikujú prístup k softvéru, ktorý je spoločnosť Hoval povinná poskytnúť z časového a technologického hľadiska, vo forme popisu výkonu.

2. Technická dostupnosť

2.1. Všetky výkonnostné špecifikácie v tejto zmluve o úrovni služieb, ktoré nie sú založené na čase, sa vzťahujú na kvalitu cloudu HovalSupervisor ponúkaného klientovi na používanie v bode odovzdania dátovej siete prevádzkovanvej spoločnosťou Hoval. Zhoršenia v oblasti prenosu dát z tohto bodu odovzdania ku klientovi a/alebo v oblasti samotného IT systému klienta sa neberú do úvahy.

2.2. Technická dostupnosť znamená schopnosť klienta používať všetky hlavné funkcie softvéru. Pri výpočte dostupnosti sa preto nezohľadňujú obdobia nepodstatných porúch, počas ktorých môžu hlavné funkcie naďalej fungovať.

3. Časová dostupnosť

3.1. Časová dostupnosť udáva percento zaznamenaného časového úseku, počas ktorého je cloud HovalSupervisor dostupný v mieste odovzdania podľa nasledujúcich špecifikácií:

Víkendový deň	Obdobie
Pracovný deň (pondelok až piatok okrem štátnych sviatkov) ¹	02:00 až 24:00 (SEČ) (Plánovaná údržba a zálohovanie údajov sa vykonáva denne medzi 0:00 a 2:00. Prevádzka v tomto čase nie je možná.)

3.2. Spoločnosť Hoval nie je povinná sprístupniť aplikačný softvér na používanie mimo obdobia objednaného klientom. Spoločnosť Hoval uzavrie aplikáciu, ak uplynie obdobie plnenia objednané klientom.

3.3. Časová dostupnosť je pre uvedené obdobia definovaná takto:

Všetky pracovné dni	98%
---------------------	-----

¹ Štátne sviatky v pracovných dňoch: Deň vzniku SR - Nový rok 01.01.; Zjavenie Pána (Traja králi) 06.01.; Veľký piatok a Veľkonočný pondelok sú rôzne; Sviatok práce 01.05.; Deň víťazstva nad fašizmom 08.05.; Sviatok svätého Cyrila a Metoda 05.07.; Výročie SNP 29.08.; Deň Ústavy SR 01.09.; Sedembolestná Panna Mária 15.09.; Sviatok všetkých svätých 01.11.; Deň boja za slobodu a demokraciu 17.11.; Štedrý deň 24.12.; Prvý sviatok vianočný 25.12.; Druhý sviatok vianočný 26.12.

- 3.4. Skutočne dosiahnutá časová dostupnosť sa počíta na základe pracovných dní. Pre preukázanie dostupnosti sú rozhodujúce meracie prístroje poskytovateľa v dátovom centre.
- 3.5. Prestoje, ktoré nie sú spôsobené spoločnosťou Hoval, sa pri výpočte skutočnej dostupnosti považujú za dostupné časy. Tieto prestoje sú preto neškodné a nevznikajú z nich nároky na akomkoľvek právnom základe.

Nasledujúce konštelácie predstavujú príklady týchto nepríslušných prestojov:

- údržba alebo iné služby dohodnuté s klientom, počas ktorých nie je možný prístup k aplikačnému softvéru;
- údržbové práce, ktoré sa stanú nevyhnutnými neočakávane, ak tieto práce neboli spôsobené porušením povinností spoločnosti Hoval pri poskytovaní služieb (vyššia moc, najmä nepredvídateľné poruchy hardvéru, štrajky, prírodné udalosti atď.);
- Prestávky spôsobené vírusmi alebo hackerskými útokmi, pokiaľ spoločnosť Hoval prijala dohodnuté ochranné opatrenia alebo, ak dohoda neexistuje, obvyklé ochranné opatrenia;
- Prestávky spôsobené špecifikáciami klienta, nedostupnosťou zariadenia klienta alebo inými prerušeniami spôsobenými klientom (napr. nespolupráca klienta);
- Predĺženie prestojov spôsobených zablokovaním konzoly alebo vzdialeného prístupu, ktoré možno pripísať klientovi;
- Prestoje spôsobené špecifikáciami výrobcov softvéru komponentov tretích strán;
- Prestávky na inštaláciu naliehavo potrebných bezpečnostných záplat;
- výpadky spôsobené chybami softvéru v klientskych aplikáciách alebo chybami v systéme a softvéri súvisiacom so systémom, ktoré sú vyvolané klientskymi aplikáciami alebo údajmi, alebo
- Výpadky spôsobené tretími stranami (osobami, ktoré nie sú zodpovedné za spoločnosť Hoval).

4. Zaručená dostupnosť

- 4.1. Technická a časová dostupnosť softvéru sa poskytuje, ak je k nemu možné získať prístup počas príslušného obdobia podľa bodov 3.3 až 3.5.
- 4.2. Klient preberá povinnosť nahlásiť spoločnosti Hoval akékoľvek zhoršenie dostupnosti. Spoločnosť Hoval sa bude usilovať o bezodkladnú nápravu zhoršenia dostupnosti. Nárok na obnovenie dostupnosti softvéru nevzniká, pokiaľ je zaručená dohodnutá dostupnosť.

5. Priority

- 5.1. Ak služby spoločnosti Hoval nezodpovedajú hodnotám uvedeným v tejto dohode o úrovni služieb, spoločnosť Hoval v prípade zhoršenia časovej aj technickej dostupnosti najprv obnoví časovú dostupnosť služieb, potom dátovú priepustnosť, potom správanie času odozvy, oneskorenie paketov a nakoniec stratovosť paketov.

6. Hlásenie porúch, obnovenie služieb

- 6.1. Klient môže nahlásiť nedodržanie dostupnosti ako chybu. Hlásenia o poruchách, ktoré sa majú riešiť v súlade s touto zmluvou SLA, bude klient podávať len prostredníctvom horúcej linky pre poruchy, ktorú mu oznámi spoločnosť Hoval, a to prostredníctvom zamestnancov vyškolených a poverených na tento účel. Pri nahlasovaní poruchy klient uvedie, ktoré osoby má spoločnosť Hoval k dispozícii ako kontaktné osoby u klienta pre túto poruchu a ako ich možno telefonicky kontaktovať. Kontaktné osoby musia byť uvedené tak, aby spoločnosť Hoval mohla počas trvania poruchy vždy priamo kontaktovať jednu z uvedených kontaktných osôb, a to minimálne počas pracovnej doby klienta.
- 6.2. Za poruchu, ktorú má odstrániť spoločnosť Hoval, sa nepovažuje porucha prenosu údajov mimo dátovej siete prevádzkovej spoločnosťou Hoval, napr. v dôsledku poruchy linky alebo poruchy u iných poskytovateľov alebo poskytovateľov telekomunikačných služieb, alebo využitie poskytnutých kapacít systému v rozpore so zmluvou, napr. v dôsledku nadmerného počtu prístupov zo strany klienta.

7. Kompenzácia

- 7.1. Za poskytovanie služieb podľa tejto SLA sa neúčtuje žiadna samostatná kompenzácia. Ak však klient oznámil spoločnosti Hoval poruchu a ak sa po kontrole zistí, že porucha vznikla v dôsledku okolností, za ktorú zodpovedá klient, spoločnosť Hoval môže klientovi účtovať poplatky za služby poskytnuté na identifikáciu poruchy podľa hodinových sadzieb platných pre takéto služby v súlade s cenníkom spoločnosti Hoval, pokiaľ klient nemohol zistiť, že porucha vznikla v dôsledku okolností, za ktorú zodpovedá klient, ani pri vynaložení náležitej starostlivosti.