

**Všeobecné podmínky používání
společnosti Hoval spol. s r.o.
pro služby SaaS cloudového produktu HovalSupervisor**

Stav k 1. dubnu 2024

1. Rozsah platnosti

- 1.1. Tyto všeobecné podmínky používání společnosti Hoval spol. s r.o., se sídlem Republikánská 45, 312 00 Plzeň, zapsané u Krajského soudu v Plzni pod spisovou značkou C 7564 (dále jen „Hoval“) a jejích smluvních partnerů – kteří jsou výhradně podnikateli – (dále jen „klienti“) se vztahují na všechny smlouvy o poskytování služeb cloudového produktu HovalSupervisor, řešení typu software jako služba (dále jen „VPP SaaS“). Tyto podmínky používání se vztahují také na všechny budoucí obchodní vztahy, i když nejsou znovu výslovně dohodnuty. Společnost Hoval si vyhrazuje právo VPP SaaS v přiměřeném rozsahu změnit. Společnost Hoval si vyhrazuje právo změnit poskytování služeb, které jsou předmětem smlouvy, aniž by porušila podmínky používání.
- 1.2. Společnost Hoval tímto vylučuje jakékoli odchýlné, rozporné nebo doplňující nákupní podmínky, podmínky používání nebo jiné všeobecné podmínky klienta. Nákupní podmínky, podmínky používání a další všeobecné podmínky klienta platí pouze tehdy, pokud je společnost Hoval výslovně písemně přijala. To platí i v případě, že je v rámci objednávky nebo v jiných dokumentech uveden odkaz na vlastní všeobecné obchodní podmínky klienta a společnost Hoval proti nim v daném případě nic výslovně nenamítne.
- 1.3. Klient prohlašuje, že je podnikatelem. Podnikatelem se ve smyslu těchto Podmínek používání rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba nebo organizační složka, která není právnickou osobou, jíž zvláštní zákon přiznává způsobilost k právním úkonům, vykonávající podnikatelskou činnost vlastním jménem. Tato smlouva se nevztahuje na Klienty s právy spotřebitele.
- 1.4. Pokud klient odebírá služby podle položek ceníku společnosti Hoval, je dále označován jako „individuální klient“; pokud odebírá další služby a tyto jsou popsány v jednotlivých smlouvách, např. působí jako smluvní dodavatel, dodavatel energií, správce zařízení nebo regionální/lokální dodavatel tepla, je dále označován jako „profesionální klient“; individuální a profesionální klienti jsou dále společně označováni také jako „klienti“.
- 1.5. Smlouva nabývá účinnosti uzavřením dohody, obdržením potvrzení objednávky společností Hoval nebo aktivací uživatelského účtu. Termíny dodání nejsou závazné.
- 1.6. Profesionální klient se zavazuje uzavřít samostatnou smluvní dohodu se svými vlastními klienty, pro jejichž systémy poskytuje podporu (dále jen „koncoví uživatelé“); tato smluvní dohoda popisuje vztah mezi koncovým uživatelem a profesionálním klientem a také definované služby. V této souvislosti profesionální klient zajistí, aby byly požadavky následujících ustanovení závazné také pro příslušné koncové uživatele.
- 1.7. Služby společnosti Hoval zahrnují poskytování cloudového softwarového řešení HovalSupervisor typu software jako služba (SaaS). Klient si přeje zakoupit přes internet licenci pro dočasné používání softwaru. V souladu s tím tato smlouva upravuje podmínky získání licence a rozsah povoleného použití.

2. Softwarové služby

2.1. Předmětem smlouvy je

- poskytování cloudového softwaru HovalSupervisor formou vzdáleného přístupu přes internet (software jako služba) za úplatu a na omezenou dobu. K fyzickému přenosu softwaru nedochází;
- případné poskytnutí výpočetního výkonu a úložného prostoru potřebného k tomuto účelu pro ukládání dat klientem na serverech společnosti Hoval nebo serverech provozovaných jménem společnosti Hoval.

(společně dále jen „předměty plnění“)

Neexistuje žádný nárok očekávat, že by kvalita smluvního softwarového řešení přesahovala takto definovanou funkčnost; zvláštní požadavky klienta jsou závazné pouze tehdy, pokud jsou dodatečně písemně schváleny.

- 2.2. Cloud HovalSupervisor je vlastní online portál vyvinutý společností Hoval Aktiengesellschaft, který slouží k vizualizaci, ovládání a ukládání stavů všech připojených systémových komponent. Podrobný rozsah funkcí cloudového softwaru HovalSupervisor naleznete v aktuálních prodejních dokumentech. Ty jsou pravidelně aktualizovány, jakmile jsou k dispozici nové technické aktualizace nebo nové technologie. Společnost Hoval si vyhrazuje právo kdykoli upravit funkční rozsah softwarové služby a informovat o tom klienta v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 30 pracovních dnů.
- 2.3. Společnost Hoval poskytne klientovi za úplatu přístup na cloudový online portál HovalSupervisor s možností přístupu ke smluvně dohodnutému počtu instalací koncových uživatelů a s možností přijímání oznámení ze servisovaných instalací prostřednictvím e-mailu nebo jiných komunikačních kanálů.
- 2.4. Klient obdrží své přihlašovací údaje, které se skládají z e-mailové adresy (uživatelského jména) a hesla. Heslo může klient kdykoli změnit nebo resetovat. O změnu uživatelského jména lze požádat společnost Hoval za jednorázový poplatek. Náklady na změnu uživatelského jména a další volitelné jednorázové služby naleznete v ceníku společnosti Hoval.
- 2.5. Společnost Hoval uděluje zákazníkovi osobní, nevýhradní a nepřenosné právo na užívání softwaru Hoval během smluvního období.
- 2.6. Toto právo klienta na užívání softwaru je omezeno na počet instalací uvedených ve smlouvě. Pokud mají mít koncoví uživatelé profesionálního klienta přístup ke cloudovému softwaru HovalSupervisor, musí se tak dít v souladu s ustanoveními bodu 9.
- 2.7. Zřízení a údržba datového připojení mezi předávacím místem definovaným v bodě 9.2 a IT systémy klienta (nebo jeho koncových uživatelů v případě profesionálních klientů) nejsou předmětem služby. Klient nese výhradní odpovědnost za funkčnost svého přístupu k internetu včetně přenosových cest a svých počítačů (potřebný hardware a software); v případě profesionálních klientů to platí i pro jejich koncové uživatele.
- 2.8. Zdrojový kód softwaru rovněž není předmětem plnění.
- 2.9. Kromě toho společnost Hoval neodpovídá za to, že koncoví uživatelé poskytnou účinný přístup ke svým systémům a umožní odpovídajícím způsobem přístup profesionálnímu

klientovi. To je nad rámec odpovědnosti společnosti Hoval a musí být sjednáno profesionálním klientem v samostatné servisní smlouvě s koncovým uživatelem.

3. Poskytování a zálohování dat klienty

- 3.1. Klient má možnost nahrávat nebo importovat soubory, případně konfigurovat instalace, načítat data ze systémů třetích stran nebo generovat kód.
- 3.2. Klient je povinen zálohovat veškerá jím dodaná data před jejich přenosem na server společnosti Hoval.
- 3.3. Upozorňujeme, že veškerá klientem poskytnutá data jsou v zásadě ohrožena viry a zásahy třetích stran v souvislosti s nezabezpečeným přístupem k serverové architektuře společnosti Hoval. Správce infrastruktury musí používat k detekci virů a jiných sabotážních programů aktuální software vhodný pro konkrétní účel v nejnovější dostupné verzi. Kromě toho je udržována brána firewall, která je pravidelně aktualizována.

4. Plnění smluv, údaje o klientech

- 4.1. Rozsah služeb, které je společnost Hoval povinna poskytnout, vyplývá z ustanovení bodu 2 a z níže uvedeného bodu 4.5.
- 4.2. Od uzavření smlouvy a po dobu jejího trvání získává společnost Hoval následující neodvolatelná práva:
 - a.) práva na uchovávání, kopírování a jiné využití kontaktních údajů poskytnutých individuálním klientem, profesionálním klientem a jeho koncovými uživateli za účelem realizace této smlouvy, zejména pro účely předávání externím poskytovatelům služeb v rámci Evropské unie a států ESVO, které společnost Hoval využívá při realizaci této smlouvy (včetně datového centra), jakož i
 - b.) práva uchovávat a využívat údaje o obsahu předané individuálním klientem, profesionálním klientem a jeho koncovým uživatelem, zejména technické parametry topných zařízení, pro účely této smlouvy, zejména pro provádění nezbytných záloh po dobu trvání smlouvy, jakož i pro zlepšování funkcí a služeb nabízených softwarem a samotnými systémy. Tyto údaje mohou být rovněž předány externím poskytovatelům služeb v rámci Evropské unie a států ESVO (včetně datového centra) za účelem realizace této smlouvy.
- 4.3. Kromě toho se společnosti Hoval neodvolatelně udělují bezplatně a s celosvětovou platností následující práva pro společnost Hoval i její přidružené společnosti ve smyslu čl. 3 odst. 3 přílohy I NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) č. 651/2014 ze dne 17. června 2014 (obecné nařízení o blokových výjimkách).
 - a.) Společnost Hoval smí používat data přenášená v souvislosti s cloudovým softwarem HovalSupervisor v pseudonymizované podobě pro strojové učení a vylepšování nebo zdokonalování produktů.
 - b.) V rozsahu povoleném zákonem je společnost Hoval oprávněna uchovávat, používat, přenášet a/nebo využívat k jakémukoli účelu nad rámec účelu smlouvy veškeré informace, s výjimkou osobních údajů, které zavedl, vytvořil, exportoval a/nebo zpracoval individuální klient, profesionální klient a/nebo jeho koncoví uživatelé v souvislosti s cloudovým softwarem HovalSupervisor. Mezi tyto účely

patří mimo jiné zdokonalování nebo rozšiřování, výroba, obchodní využití a distribuce produktů společnosti Hoval, jakož i například statistické, analytické a interní účely.

Klient zaručuje, že je oprávněn udělit práva na užívání a využívání uvedená v bodech 4.2 a 4.3 a že neuzavřel žádné smlouvy, které by s nimi byly v rozporu.

- 4.4. Uzavřením smlouvy a jejím plněním společnost Hoval nepřebírá postavení ani úkoly obchodního zástupce ve vztahu k informacím klienta a prezentaci jeho obsahu.
- 4.5. Společnost Hoval usiluje o zajištění vysoké dostupnosti předmětů plnění. Další podrobnosti o dostupnosti jsou upraveny v dohodě o úrovni služeb (SLA), která je připojena jako příloha 1 a představuje nedílnou součást těchto podmínek používání.
- 4.6. V případě zásahu vyšší moci a nepředvídaných událostí, za které společnost Hoval nenese odpovědnost a které si vynutí omezení nebo přerušení služeb produktu Hoval, je společnost Hoval zproštěna povinností plnit po dobu trvání překážky, jakož i po přiměřenou dobu náběhu. Vyšší moc zahrnuje požár, stávkou, výlukou, poruchu telekomunikačních systémů, poruchu v datovém centru provozovatele infrastruktury a další okolnosti, za které společnost Hoval neodpovídá a které podstatně ztěžují nebo znemožňují poskytování služeb společnosti Hoval, a to bez ohledu na to, zda vznikly u společnosti Hoval nebo u některého z jejích zástupců.
- 4.7. Společnost Hoval je oprávněna poskytovat služby, za jejichž poskytování je podle smlouvy odpovědná, prostřednictvím subdodavatelů/poskytovatelů služeb.

5. Odměna a platební podmínky

- 5.1. Společnost Hoval účtuje roční poplatek za sjednané předměty plnění v souladu s individuální cenovou dohodou nebo roční poplatek uvedený v platném ceníku společnosti Hoval. Není-li dohodnuto jinak, je tato odměna fakturována poprvé na začátku platnosti smlouvy za smluvní rok a za následující smluvní roky vždy předem. Volitelné jednorázové služby jsou uvedeny v individuální cenové dohodě nebo v aktuálním ceníku společnosti Hoval. Splatnost je 30 dní od data vystavení faktury, pokud není smluvně dohodnuto jinak. Klient souhlasí s tím, že daňové doklady jsou zasílány elektronicky. Veškeré platby Klienta budou prováděny na bankovní účet určený společností Hoval.

Skutečný přístup profesionálního klienta k instalacím koncových uživatelů roční pevnou sazbou nijak neovlivní.

- 5.2. Částky uvedené v samostatné cenové dohodě nebo v aktuálním ceníku společnosti Hoval jsou vypočteny na základě mzdových nákladů a nákladů na infrastrukturu (např. kolektivně sjednané mzdy, náklady na cloudové služby, zajištění serverů, náklady na elektřinu/energii; náklady na dopravu) existujících v době uzavření smlouvy.
- 5.3. Společnost Hoval je oprávněna upravit ceny po uplynutí původní základní doby trvání smlouvy a po uplynutí každého dalšího ukončeného roku trvání smlouvy. Úpravy cen se provádějí k určitým klíčovým datům, a proto jsou možné i úpravy cen po podání nabídky.
- 5.4. Společnost Hoval zašle klientovi informaci o změně ceny v textové podobě s předstihem, tj. tři měsíce před její účinností. Klient je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou jeden měsíc až do cílového data, kdy vstoupí v platnost nová cenová dohoda. Právo klienta na ukončení smlouvy podle bodu 7.2 zůstává nedotčeno.

- 5.5. Pokud je klient v prodlení s platbou, je společnost Hoval oprávněna účtovat zákonný úrok z prodlení. Klient je povinen na požádání písemně potvrdit přijetí faktury a datum jejího přijetí.
- 5.6. Pokud lhůta splatnosti uplynula, může společnost Hoval bez předchozího upozornění zablokovat přístup, dokud nebudou pohledávky plně uhrazeny, a může také deaktivovat funkci oznamování servisovaných instalací.
- 5.7. Veškeré pohledávky společnosti Hoval se stávají okamžitě splatnými, pokud nejsou klientem dodrženy platební podmínky stanovené v těchto podmínkách používání nebo pokud se společnost Hoval dozví o okolnostech, které by mohly snížit kredibilitu klienta. V takových případech je společnost Hoval rovněž oprávněna požadovat před provedením jakýchkoli zbývajících služeb zálohovou platbu nebo přiměřenou záruku.

6. Započtení, zadržovací právo

- 6.1. Proti pohledávkám společnosti Hoval může klient započíst pouze nesporné nebo právně stanovené pohledávky.
- 6.2. Klient může uplatnit zadržovací právo pouze z důvodu protinároku založeného na stejném právním vztahu.

7. Doba trvání smlouvy, ukončení, odstoupení od smlouvy

- 7.1. S výhradou jednotlivých smluvních ustanovení se smlouvy uzavírají na pevně stanovené základní smluvní období jednoho roku; v rámci tohoto základního smluvního období je vyloučeno běžné ukončení smlouvy.

Právo na mimořádné ukončení z dobrého důvodu zůstává nedotčeno.

- 7.2. Doba trvání smlouvy se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud není smlouva vypovězena před koncem základního smluvního období s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci základního smluvního období. Po prodloužení smlouvy na dobu neurčitou ji může kterákoli ze stran vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního měsíce.
- 7.3. Výpověď se podává písemně nebo prostřednictvím digitálních kanálů (webového formuláře) a musí být adresována společnosti Hoval spol. s r.o., Republikánská 45, 312 00 Pízeň.
- 7.4. Společnost Hoval si vyhrazuje právo odstoupit od uzavřených smluv, dokud nebudou poskytnuty služby nebo dodávky, které jí příslušejí. V takovém případě má klient právo pouze na úhradu již poskytnutých služeb; jakékoli další nároky, zejména nároky na náhradu škody, jsou vyloučeny.
- 7.5. Mimořádná výpověď je přípustná pouze v případě, že jedna ze stran hrubě nebo úmyslně poruší podstatné smluvní povinnosti a na písemnou výzvu a po stanovení přiměřené lhůty tohoto porušování nezanechá. Tak je tomu například v případě:
 - zpoždění platby ze strany klienta o více než tři měsíce po stanovení konečného termínu plnění;
 - porušení pravidel mlčenlivosti a důvěrnosti některou ze stran
 - porušení povinností Klienta uvedených v odstavci 8.

8. Odpovědnost klienta, blokování, výjimka

- 8.1. Klient nesmí přenášet ani vkládat do systému cloudového produktu HovalSupervisor žádný obsah, který je podle zákonů kterékoli země nezákonný. Pokud má klient pobočku v členském státě Evropské unie, bude dodržovat tamní právní systém a také právní systém České republiky.
- 8.2. Klient se zavazuje zejména respektovat a dodržovat zvláštní právní předpisy o telekomunikačních a/nebo mediálních službách a další právní předpisy o ochraně osobních údajů, autorské právo, obchodní tajemství, právo ochranných známek, právo proti nekalé soutěži a související právní oblasti, jakož i (základní) právo na ochranu osobnosti, a zavazuje se nešířit obsah nebo služby, které urážejí dobré mravy nebo mají jinak pochybný obsah. To se týká zejména šíření, odkazování nebo poskytování pornografie, pravicového radikalismu, podněcování k násilí nebo trestné činnosti, diskriminace, hazardních her nebo jinak závadného obsahu.
- 8.3. Všechna hesla přidělená společností Hoval musí klient neprodleně změnit na hesla, která zná pouze klient. Smluvní vztah týkající se uživatelského účtu a přístupových údajů je (s výjimkou ustanovení bodu 9.2) nepřenosný (včetně pronájmu, leasingu, půjčování nebo poskytování sublicencí). Přístupové údaje musí být utajeny a chráněny před přístupem třetích stran pomocí vhodných a účinných opatření. Klient je povinen neprodleně informovat společnost Hoval, pokud existuje podezření, že se s přístupovými údaji mohly seznámit neoprávněné osoby. Za následky zneužití přístupových údajů je odpovědný výhradně klient; společnost Hoval za ně nenesे odpovědnost. Klient je odpovědný za všechny akce provedené pod svým uživatelským účtem.
- 8.4. Klient není oprávněn používat scrapery, roboty, pavouky ani jiné podobné nástroje, programy, algoritmy nebo metody pro sběr nebo extrakci dat k vyhledávání, přístupu, získávání, kopírování nebo monitorování cloudového softwaru HovalSupervisor. Klient dále není oprávněn získat přístup do neveřejných oblastí cloudového softwaru HovalSupervisor nebo jeho základních technických systémů, ani testovat, skenovat nebo zkoumat zranitelnost cloudového softwaru HovalSupervisor nebo vědomě přenášet data klienta nebo jiný obsah obsahující viry nebo červy, trojské koně nebo jiné kontaminované škodlivé komponenty či jinak narušovat řádné fungování cloudového softwaru HovalSupervisor.
- 8.5. Klient dále není oprávněn upravovat, měnit, zpětně analyzovat, dekompileovat, rozebírat nebo jinak určovat zdrojový kód cloudového softwaru HovalSupervisor nebo jeho částí, ani vytvářet odvozená díla z cloudového softwaru HovalSupervisor. Povinná a neodvolatelná ustanovení článků 5 a 6 směrnice 2009/24/ES (směrnice o právní ochraně počítačových programů) – včetně jejich vnitrostátních prováděcích předpisů – však zůstávají nedotčena. Klient rovněž nesmí pověřit výše uvedenými opatřeními třetí strany.
- 8.6. Společnost Hoval si v každém případě vyhrazuje právo na přezkoumání a konečné rozhodnutí o závazcích klienta uvedených v bodech 8.1 až 8.5. Společnost Hoval je oprávněna kdykoli po předchozím nebo současném upozornění klienta zabránit dalšímu používání, pokud je podle oprávněného posouzení společnosti Hoval takové používání v rozporu s povinnostmi uvedenými v bodech 8.1 až 8.5.
- 8.7. Společnost Hoval může také zablokovat celou aplikaci klienta, pokud není možná izolace sporného obsahu, nebo pokud je možná jen s vynaložením nepřiměřeného úsilí. Klient si vyhrazuje právo později prokázat, že jeho obsah je v souladu se zákonem nebo že je držitelem práv potřebných pro použití a/nebo zveřejnění obsahu.

Nároky klienta na náhradu škody vzniklé v důsledku uplatnění práva na zablokování a odpojení ze strany společnosti Hoval jsou vyloučeny.

- 8.8. Klient zaručuje, že má právo používat údaje a obsah, které předal v rámci plnění smlouvy – a také zejména v rámci této smlouvy a prostřednictvím internetu – a že má právo předávat je společnosti Hoval za účelem plnění smlouvy.
- 8.9. To se vztahuje zejména na požadovaný souhlas koncových uživatelů profesionálních klientů, autorů a dalších osob, které mají práva k údajům a obsahu, a v případě vyobrazení fyzických osob nebo děl chráněných autorským právem (včetně budov) a zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu čl. 9 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) také na požadovaný souhlas těchto osob nebo autorů.
- 8.10. Klient je povinen na první výzvu odškodnit společnost Hoval za veškeré nároky třetích stran, včetně nákladů, které vzniknou v důsledku údajného porušení licenčních, vlastnických nebo jiných práv. Klient nese veškerou případnou odpovědnost, zejména v důsledku nároků třetích stran (včetně agentur pro vymáhání autorských práv), a související náklady, zejména také přiměřené náklady na právní obranu.
- 8.11. V případě nároku třetí strany se povinnost společnosti Hoval uchovávat údaje a obsah individuálního klienta, profesionálního klienta a jeho koncových uživatelů pozastavuje, dokud klient nedosáhne konečného vyjasnění příslušných práv. Pokud proti zpřístupněným údajům a obsahu vnesou námitku právnické nebo fyzické osoby jednající v zájmu ochrany hospodářské soutěže nebo veřejné orgány, platí totéž i ve vztahu ke společnosti Hoval.
- 8.12. Namísto blokování příslušných údajů a obsahu může společnost Hoval obsah ze serveru také okamžitě odstranit bez nutnosti získání souhlasu zákazníka. Pokud klient na první žádost příslušný obsah ze serveru neodstraní, je společnost Hoval oprávněna vypovědět příslušnou smlouvu i bez předchozího upozornění.
- 8.13. Nepříznivé důsledky a dodatečné náklady vyplývající z porušení těchto smluvních povinností nese klient.

9. Právo klienta a jeho oprávněných uživatelů a koncových uživatelů na používání

- 9.1. Softwarové řešení poskytnuté klientovi je v každém případě právně chráněno. Autorská práva, patentová práva, práva k ochranným známkám a veškerá další vedlejší autorská práva k softwaru, jakož i k dalším předmětům, které společnost Hoval zpřístupní klientovi v rámci přípravy a realizace smlouvy, náleží ve vztahu mezi smluvními stranami výhradně společnosti Hoval. Pokud tato práva náleží třetím stranám, má společnost Hoval odpovídající práva na jejich využívání.
- 9.2. Společnost Hoval uděluje klientovi nevýhradní, neprenosné a nesublicencovatelné právo používat dohodnuté softwarové řešení a související uživatelskou dokumentaci cloudu HovalSupervisor v dohodnutém rozsahu po dobu trvání smlouvy. Výše uvedené právo na užívání uvedené v tomto bodě 9.2 zahrnuje
 - také použití oprávněnými uživateli, kteří jsou v zaměstnaneckém poměru s klientem nebo pro něj pracují na volné noze a jejichž totožnost je společnosti Hoval oznámena před použitím, a to alespoň v textové podobě. Klient zaručuje, že každý oprávněný uživatel bude dodržovat pravidla pro řádné používání softwarového řešení v souladu s těmito podmínkami používání.

- v případě profesionálních klientů zahrnuje právo na užívání uvedené v tomto bodě 9.2 také užívání oprávněnými koncovými uživateli, kteří jsou ve smluvním vztahu s profesionálním klientem a které profesionální klient vytvoří a/nebo aktivuje jako uživatele, pokud profesionální klient v rámci svých smluvních ujednání s příslušným koncovým uživatelem společnosti Hoval zaručuje, že

- profesionální klient poskytne příslušnému koncovému uživateli všechny dokumenty potřebné pro používání cloudu HovalSupervisor, zejména uživatelskou příručku a pokyny pro správné používání cloudu HovalSupervisor (ty jsou k dispozici na webových stránkách společnosti Hoval v dané zemi nebo na vyžádání v pobočce společnosti Hoval);
- smluvní ujednání s koncovým uživatelem obsahují všechna podstatná ustanovení těchto podmínek používání a že každý oprávněný koncový uživatel dodržuje předpisy pro řádné používání softwarového řešení v souladu s těmito podmínkami používání;
- právo koncového uživatele na použití je závislé na existenci práva profesionálního klienta na použití ve vztahu ke společnosti Hoval;
- stejně jako v případě změn nastavení parametrů přímo v zařízeních nemá koncový uživatel žádné nároky (na náhradu škody) vůči společnosti Hoval ani v případě nastavení parametrů prostřednictvím cloudu HovalSupervisor, pokud je případná škoda způsobena nesprávným nastavením parametrů;
- profesionální klient odškodní společnost Hoval za všechny nároky koncových uživatelů a náklady, a to na první žádost, pokud je za škodu odpovědný a pokud příčina spočívá v jeho oblasti kontroly/organizace. Profesionální klient nese odpovědnost mimo jiné v případě, že porušil povinnost vyplývající z těchto VPP SaaS. Profesionální klient nese veškerou možnou odpovědnost, zejména v důsledku nároků třetích stran, a související náklady, zejména také přiměřené náklady na právní obranu.

Používání je uskutečňováno prostřednictvím přístupu k funkcím softwaru na serverové architektuře společnosti Hoval. Předávacím místem pro služby společnosti Hoval je výstup routeru datového centra používaného společností Hoval. Klientovi nejsou přiznána žádná další práva.

9.3. Použití softwaru nad rámec této smlouvy není povoleno. Klient není oprávněn umožnit, aby software používaly třetí strany, ani jej zpřístupnit třetím stranám; zejména není oprávněn software, jeho části nebo práva k němu reprodukovat nebo prodávat. Klient je povinen uhradit poplatky také v případě, že software používá třetí osoba, pokud a v takovém rozsahu, v jakém je za toto používání odpovědný klient. Třetími stranami ve výše uvedeném smyslu nejsou oprávnění uživatelé a oprávnění koncoví uživatelé popsaní v bodě 9.2.

9.4. V případě závažného porušení těchto povinností klienta je společnost Hoval oprávněna zablokovat přístup klienta – v případě profesionálních klientů také přístup jejich připojených koncových uživatelů – na náklady klienta. Takové zablokování nezprošťuje klienta povinnosti zaplatit poplatek za používání softwaru. V případě porušení povinností uvedených v tomto článku je společnost Hoval rovněž oprávněna s okamžitou platností vypovědět smlouvu. V případě jakýchkoli nároků ze strany koncových zákazníků vyplývajících z porušení těchto povinností ze strany profesionálního klienta přebírá odpovědnost vůči koncovým zákazníkům výhradně profesionální klient.

10. Záruka

- 10.1. Vzhledem k tomu, že předmětem smlouvy je poskytování určitých služeb, ustanovení o záruce za vady se neuplatňují.
- 10.2. V případě vady má klient právo na opravu nebo výměnu služby podle uvážení společnosti Hoval. Nelze-li vadu, na kterou se vztahuje záruční povinnost, odstranit nebo jsou-li další pokusy o odstranění pro klienta nepřiměřené, může klient místo odstranění vady odstoupit od smlouvy, pokud vada nepředstavuje pouze nepodstatné snížení vhodnosti služby.
- 10.3. Společnost Hoval zaručuje, že softwarové řešení v každém případě splňuje hlavní funkce vyplývající z popisu programu. Úplnou bezchybnost však v tomto ohledu nelze zaručit vzhledem k množství datových, hardwarových a provozních konfigurací, které se v praxi vyskytují, jakož i provozních chyb. Ztrátu dat také nelze zcela vyloučit. Klient proto musí svá data pravidelně zálohovat. Dále musí uchovávat potřebné dokumenty pro případnou rekonstrukci v případě ztráty dat.
- 10.4. Pro kvalitu cloudu HovalSupervisor je směrodatný pouze popis cloudu HovalSupervisor poskytnutý společností Hoval před uzavřením smlouvy nebo dohodnutý v samostatném dokumentu. V případě aktualizací se použije poslední dostupná verze popisu. To také platí zejména pro vlastnosti týkající se bezpečnosti IT. Jakákoli další vlastnost není povinná a nevyplývá zejména z veřejných prohlášení nebo reklamy obchodních partnerů společnosti Hoval.

Informace o vlastnostech předmětů plnění, technické údaje a specifikace v konceptu nebo v popisech plnění a dalších dokumentech relevantních pro zakázku slouží výhradně k popisu příslušného plnění. Nelze je považovat za záruku (nebo zaručenou vlastnost). Záruka se poskytuje pouze tehdy, pokud ji společnost Hoval před uzavřením smlouvy výslovně písemně určila jako záruku.
- 10.5. Klient je povinen neprodleně informovat společnost Hoval o jakýchkoli závadách.
- 10.6. Záruční povinnost neplatí, pokud klient nepoužíval službu poskytnutou společností Hoval v souladu s jejím určením.
- 10.7. Záruka za pouhé nepodstatné snížení využitelnosti služby, například v případě nepodstatné odchylky od dohodnuté úrovně nebo pouze nepodstatného zhoršení použitelnosti cloudu HovalSupervisor, je vyloučena. Odpovědnost bez ohledu na vinu za vady, které existovaly již v době uzavření smlouvy, je vyloučena.
- 10.8. Uplatnění práva nájemce na vlastní opravné prostředky je vyloučeno.
- 10.9. V případě nemožnosti nebo neschopnosti nápravy vady, zaviněného nebo nepřiměřeného prodlení nebo závažného a konečného odmítnutí odstranění vady ze strany společnosti Hoval nebo jiných nepřiměřených faktorů souvisejících s odstraněním vady pro klienta je klient zejména oprávněn snížit splatnou odměnu v závislosti na rozsahu znehodnocení (snížení). Klient není oprávněn uplatnit nárok na snížení samostatným odečtením částky snížení od (průběžného) poplatku, který má být vyplacen.

11. Odpovědnost

- 11.1. Nároky klienta na náhradu nákladů nebo škody, bez ohledu na právní důvod, jsou omezeny na škody způsobené společností Hoval nebo jejím zástupcem či smluvním partnerem
- a.) v případě úmyslu a hrubé nedbalosti;
 - b.) v případě újmy na těle, životě nebo zdraví;
 - c.) na nároky vyplývající ze zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, avšak pouze v souladu s jeho ustanoveními;
 - d.) v důsledku podvodného zatajení vady nebo přijetí záruky za jakost;
 - e.) v případě jakéhokoli dalšího povinného zákonného ručení.
- 11.2. Výše uvedená omezení odpovědnosti se vztahují také na osobní odpovědnost našich právních zástupců, zaměstnanců a pracovníků, zástupců a asistentů.
- 11.3. Odpovědnost za funkčnost softwaru poskytovaného společností Hoval je omezena výší sjednané odměny.
- 11.4. Odpovědnost za nepřímé škody nebo ušlý zisk je vyloučena.
- 11.5. Společnost Hoval nese odpovědnost za ztrátu dat podle výše uvedených odstavců pouze tehdy, pokud této ztrátě nemohla zabránit přiměřená opatření k zálohování dat ze strany individuálního klienta, profesionálního klienta nebo jeho koncových uživatelů. Pokud dojde ke změně soupisů dat individuálního klienta, profesionálního klienta nebo jeho koncových uživatelů, provede v tomto ohledu rovněž zálohu dat. Dále platí, že jakákoli odpovědnost společnosti Hoval za ztrátu dat je omezena výší sjednané odměny nebo odměny účtované společností Hoval.
- 11.6. Odpovědnost se stanoví v souladu se zákonnými ustanoveními, přičemž v takovém případě je její výše omezena na jeden případ škody – bez ohledu na právní důvod – součtem poplatků za cílové softwarové služby za kalendářní rok vynásobeným koeficientem 2,5.
- 11.7. Společnost Hoval dále nezaručuje možnost odesílání a/nebo přijímání informací. Společnost Hoval neodpovídá za poskytované služby a z nich vyplývající zneužití a škody způsobené třetími stranami, které nejsou smluvními partnery společnosti Hoval. Společnost Hoval vylučuje jakoukoli odpovědnost za bezpečnostní nedostatky internetu.
- 11.8. V případě ukončení smlouvy zanikají veškerá práva klienta na náhradu škody. Služby poskytnuté do tohoto okamžiku budou vyfakturovány. Další nároky jsou vyloučeny.

12. Ochrana údajů

- 12.1. Níže jsou upravena a specifikována práva a povinnosti smluvních stran podle zákona o ochraně osobních údajů, zejména rozdělení a plnění úkolů a povinností podle platného zákona o ochraně osobních údajů (zejména GDPR) s ohledem na společné zpracování údajů prostřednictvím cloudového online portálu HovalSupervisor. Společné zpracování údajů se provádí v souladu s podmínkami používání a zásadami ochrany osobních údajů cloudového online portálu HovalSupervisor.

12.2. Zpracování podléhají následující typy údajů: kmenová data klienta, systémová data a data o službách, data o uživatelích, přístupu a připojení. Společnost Hoval přebírá následující odpovědnost za zpracování údajů v rámci platformy poskytované společností Hoval:

- za sběr dat;
- za ukládání dat;
- za změnu a výmaz údajů, omezení jejich zpracování a jejich přenositelnost;
- za přiměřené zabezpečení přenosu a zpracování dat s ohledem na zpracování dat v rámci platformy poskytované společností Hoval přebírá klient následující odpovědnost;
- za splnění svých zákonných povinností týkajících se uchování údajů;
- za dodržování platných vnitrostátních předpisů a požadavků na ochranu údajů;
- za důvěrné zacházení s údaji a jejich vhodné zpracování;
- za vypracování smlouvy s koncovým uživatelem v souladu s ochranou údajů.

12.3. Obě strany nesou společnou odpovědnost bez ohledu na odpovědnost, která byla přidělena každé z nich samostatně:

- za zákonnost operací zpracování;
- za plnění informačních povinností v přesné, transparentní, srozumitelné a snadno dostupné formě;
- za zpracování a reakci na žádosti subjektů údajů;
- za zajištění toho, aby zpracování údajů probíhalo v souladu s požadavky platných právních předpisů o ochraně údajů a ochraně práv subjektu údajů;
- za zajištění toho, aby k osobním údajům měly přístup pouze oprávněné osoby a aby všechny osoby podílející se na zpracování údajů byly povinny zachovávat jejich důvěrnost;
- za vzájemnou pomoc při dodržování ustanovení sjednaných v této smlouvě a platných zákonných ustanovení o ochraně údajů.

12.4. Každá strana může pro účely zpracování údajů zapojit zpracovatele a zajistí uzavření nezbytné, právně platné smlouvy o zpracování údajů.

12.5. Pokud společnost Hoval zpracovává údaje ve třetí zemi (tj. mimo Evropskou unii nebo Evropský hospodářský prostor) nebo tak činí v souvislosti s využíváním služeb třetích stran nebo sdělováním či předáváním údajů třetím stranám, děje se tak pouze za účelem plnění našich (před)smluvních povinností, na základě vašeho souhlasu, z důvodu zákonné povinnosti nebo na základě našich oprávněných zájmů. Na základě zákonných nebo smluvních povolení zpracováváme údaje nebo je necháváme zpracovávat ve třetí zemi pouze v případě, že jsou splněny zvláštní požadavky čl. 44 a násl. GDPR, tj. zpracování se provádí např. na základě zvláštních záruk, jako je úředně uznané stanovení úrovně ochrany údajů odpovídající EU (např. v případě Švýcarska) nebo

dodržování úředně uznaných zvláštních smluvních závazků (tzv. standardních smluvních doložek).

- 12.6. Smluvní strana musí neprodleně informovat druhou stranu, pokud se na příslušnou druhou stranu v souvislosti s touto smlouvou, spoluprací a zpracováním údajů obrátí dozorový úřad pro ochranu osobních údajů. Na základě vzájemné dohody se navzájem zkoordinují před vyřízením jakýchkoli žádostí vydaných příslušnými dozorovými úřady pro ochranu osobních údajů nebo před vydáním informací týkajících se této smlouvy, spolupráce nebo zpracování údajů příslušným dozorovým úřadům pro ochranu osobních údajů.
- 12.7. Strany jsou vůči subjektům údajů odpovědné v souladu se zákonnými předpisy o ochraně údajů.

13. Důvěrnost

- 13.1. Strany musí zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které mají být považovány za důvěrné a o kterých se dozvěděly v rámci smluvního vztahu, přičemž tyto informace použijí ve vztahu k třetím stranám – ať už za jakýmkoli účelem – vždy pouze s předchozím písemným souhlasem druhé strany. Informace, které mají být považovány za důvěrné, zahrnují informace výslovně označené za důvěrné stranou, která informace poskytuje, a informace, jejichž důvěrnost vyplývá z okolností zveřejnění. To se týká zejména všech údajů o koncových uživateli, dohodnutého vyúčtování, cen a slev. V případě pochybností se okolnosti považují za důvěrné.
- 13.2. Povinnosti podle bodu 13.1 se nevztahují na takové informace nebo jejich části, u nichž přijímající strana prokáže, že
- a.) byly přijímající straně známy nebo jí byly obecně přístupné před datem obdržení nebo se o nich dozvěděla po datu obdržení prostřednictvím třetí strany oprávněně a bez povinnosti mlčenlivosti;
 - b.) byly známé nebo obecně dostupné veřejnosti před datem obdržení; nebo
 - c.) se staly veřejně známými nebo obecně dostupnými po datu obdržení, aniž by za to byla odpovědná strana, která informace obdržela.
- 13.3. Veřejná prohlášení stran o spolupráci lze učinit pouze na základě předchozí vzájemné smlouvy. Klient není oprávněn jednat jako zástupce nebo obchodní partner společnosti Hoval. Klient není oprávněn použít informace o zamýšlené nebo stávající smluvní spolupráci pro referenční nebo marketingové účely bez předchozího souhlasu společnosti Hoval.
- 13.4. Povinnosti podle bodu 13.1 trvají po neomezenou dobu po skončení smlouvy a po dobu, dokud se neprokáže výjimečná okolnost podle bodu 13.2.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Ve věcech neupravených těmito VPP SaaS se uplatňují právní předpisy České republiky .
- 15.2. Veškeré spory vyplývající z uplatňování této smlouvy podléhají vnitrostátní jurisdikci České republiky a soudem příslušným k projednání takových sporů je vždy soud příslušný podle sídla společnosti Hoval spol s r.o.

- 15.3. Pokud by se některá ustanovení stala zcela nebo zčásti nevymahatelnými, nebude to mít vliv na platnost zbývajících ustanovení těchto VPP SaaS. Namísto neplatného ustanovení zvolí smluvní strany ustanovení, které se neplatnému ustanovení ekonomicky co nejvíce blíží. Totéž platí pro případné mezery v těchto VPP SaaS.
- 15.4. Společnost Hoval je oprávněna tyto VPP SaaS (včetně přílohy) kdykoli změnit.
- 15.5 V případě změny VOP je Klient oprávněn podat výpověď do 30 dnů ode dne, kdy byl o této změně informován, a to s účinností k poslednímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Klient tuto výpověď podal. V takovém případě je Klient až do dne, kdy smlouva pozbude platnosti, vázán VOP ve stávajícím znění. Pro ukončení smlouvy v případě uvedeném v tomto bodě platí ustanovení bodu 7.3.
- 15.6. Změny a doplňky se provádějí písemně; to platí zejména na změnu požadavku na písemné formy.

Příloha 1 – Dohoda o úrovni služeb (SLA)

1. Předmět regulace

1.1. Následující ustanovení této smlouvy o úrovni služeb (SLA) specifikují přístup k softwaru vlastněného společností Hoval z hlediska času a technologie, a to formou popisu výkonu.

2. Technická dostupnost

2.1. Všechny specifikace výkonu v této smlouvě o úrovni služeb, které nejsou založeny na čase, se týkají kvality cloudu HovalSupervisor, který je klientovi nabízen k použití v předávacím bodě datové sítě provozované společností Hoval. K vadám v oblasti přenosu dat z tohoto předávacího místa ke klientovi a/nebo v oblasti samotného informačního systému klienta se nepřihlíží.

2.2. Technickou dostupností se rozumí schopnost klienta používat všechny hlavní funkce softwaru. Období nezávažných poruch, během nichž mohou hlavní funkce zůstat v provozu, se proto při výpočtu dostupnosti nezohledňují.

3. Časová dostupnost

3.1. Časová dostupnost udává procento zaznamenaného časového období, po které je cloud HovalSupervisor dostupný na předávacím místě podle následujících specifikací:

Den v týdnu	Období
Pracovní den (od pondělí do pátku mimo státní svátky ¹)	02:00 – 24:00 (SEČ) (Plánovaná údržba a zálohování dat se provádí denně mezi 0:00 a 2:00. Během této doby není provoz možný.)

3.2. Společnost Hoval není povinna zpřístupnit software aplikace pro použití mimo období objednané klientem. Společnost Hoval aplikaci uzavře, pokud uplynula doba plnění objednaná klientem.

3.3. Časová dostupnost je pro výše uvedená období definována takto:

Všechny pracovní dny	98 %
----------------------	------

¹ Státní svátky v pracovní dny: Nový rok 1. ledna; Tři králové 6. ledna; Velikonoční pondělí různě; Svátek práce 1. května; Nanebevzetí Ježíše Krista 14. května; Zelený čtvrtek různě; Boží Tělo 4. června; Nanebevzetí Panny Marie 15. srpna; Den státnosti Rakouska 26. října; Svátek všech svatých 1. listopadu; Neposkvrněné početí Panny Marie 8. prosince; Štědrý den 24. prosince; 1. svátek vánoční 25. prosince; 2. svátek vánoční 26. prosince

- 3.4. Skutečná dosažená časová dostupnost se počítá na základě pracovních dnů. Pro prokázání dostupnosti jsou rozhodující měřicí přístroje poskytovatele v datovém centru.
- 3.5. Prostoje, které nelze přičíst společnosti Hoval, se při výpočtu skutečné dostupnosti považují za dostupnou dobu. Tyto prostoje jsou proto nezávadné a nezakládají žádné právní nároky.

Následující situace představují příklady těchto neovlivnitelných prostojů:

- údržba nebo jiné služby dohodnuté s klientem, během nichž není možný přístup k softwaru aplikace;
- údržbové práce, které se stanou neočekávaně nutnými, pokud tyto práce nebyly způsobeny porušením povinností společnosti Hoval při poskytování služeb (vyšší moc, zejména nepředvídatelné poruchy hardwaru, stávky, živelné události atd.);
- výpadky způsobené útoky virů nebo hackerů, pokud společnost Hoval přijala dohodnutá ochranná opatření nebo, pakliže dohoda neexistuje, obvyklá ochranná opatření;
- výpadky způsobené specifikacemi klienta, nedostupností zařízení klienta nebo jinými přerušeními způsobenými klientem (např. nespolupráce klienta);
- prodloužení doby odstávky způsobené zablokováním konzoly nebo vzdáleného přístupu, které lze připsat klientovi;
- výpadky způsobené specifikacemi výrobců softwaru komponent třetích stran;
- odstávky pro účely instalace naléhavě potřebných bezpečnostních záplat;
- výpadky způsobené chybami softwaru v klientských aplikacích nebo chybami v systému a softwaru souvisejícím se systémem, které jsou vyvolány klientskými aplikacemi nebo daty, nebo
- výpadky způsobené třetími stranami (které nelze přičíst společnosti Hoval).

4. Zaručená dostupnost

- 4.1. Technická a časová dostupnost softwaru je zajištěna, pokud je k němu možné přistupovat v příslušném časovém období podle bodů 3.3 až 3.5.
- 4.2. Klient přebírá povinnost nahlásit případné zhoršení dostupnosti společnosti Hoval. Společnost Hoval se vynasnaží toto zhoršení neprodleně odstranit. Nárok na obnovení dostupnosti softwaru nevzniká, pokud je zaručena sjednaná dostupnost.

5. Priority

- 5.1. Pokud služby společnosti Hoval neodpovídají hodnotám uvedeným v této smlouvě o úrovni služeb, společnost Hoval v případě zhoršení časové i technické dostupnosti nejprve obnoví časovou dostupnost služeb, následně datovou propustnost, poté dobu odezvy, zpoždění paketů a nakonec ztrátovost paketů.

6. Hlášení chyb, obnovení služeb

- 6.1. Klient může nahlásit nedodržení dostupnosti jako chybu. Klient bude hlášení o chybách, které mají být řešeny v souladu s touto SLA, podávat pouze prostřednictvím telefonické linky pro hlášení chyb, kterou mu společnost Hoval oznámila, a to prostřednictvím zaměstnanců vyškolených a pověřených k tomuto účelu. Při hlášení chyby klient uvede, které osoby jsou společnosti Hoval k dispozici jako kontaktní osoby u klienta pro tuto chybu a jak je lze telefonicky kontaktovat. Kontaktní osoby musí být jmenovány tak, aby společnost Hoval mohla vždy a přímo kontaktovat jednu z uvedených kontaktních osob po dobu trvání přerušení, a to minimálně v pracovní době klienta.

- 6.2. Za závadu, kterou má společnost Hoval odstranit, se nepovažuje případ, kdy dojde k narušení přenosu dat mimo datovou síť provozovanou společností Hoval, např. v důsledku poruchy linky nebo chyby u jiných poskytovatelů nebo poskytovatelů telekomunikačních služeb, nebo v případě využití poskytnutých kapacit systému v rozporu se smlouvou, např. v důsledku nadměrného počtu přístupů ze strany klienta.

7. Odměna

- 7.1. Za poskytování služeb podle této SLA nebude účtována žádná samostatná odměna. Pokud však klient oznámil společnosti Hoval závadu a pokud se po kontrole zjistí, že závada vznikla v důsledku okolnosti, za kterou je odpovědný klient, může společnost Hoval účtovat klientovi služby poskytnuté za účelem zjištění závady podle hodinových sazeb platných pro tyto služby v souladu s ceníkem společnosti Hoval, ledaže by klient nemohl rozpoznat, že závada vznikla v důsledku okolnosti, za kterou nese odpovědnost, i kdyby vynaložil náležitou péči.