

**Uvjeti korištenja
tvrtke Hoval d.o.o.
za SaaS usluge proizvoda HovalSupervisor oblaka**

Status od 01.04.2023

1. Opseg

- 1.1. Ovi uvjeti korištenja tvrtke Hoval d.o.o., sa sjedištem u Puškarićeva 11/E, 10250 Lučko, registrirane u trgovačkom registru Trgovačkog suda u Zagrebu, pod brojem 080290060 (u daljnjem tekstu "Hoval") i njihovih ugovornih partnera - koji su isključivo poduzetnici - (u daljnjem tekstu "kupci") primjenjuje se na sve ugovore za usluge proizvoda HovalSupervisor oblaka kao rješenja softvera kao usluge (u daljnjem tekstu " T&Cs SaaS"). Ovi uvjeti korištenja također se primjenjuju na sve buduće poslovne odnose, čak i ako nisu ponovno izričito dogovoreni. Hoval zadržava pravo izmjene T&Cs SaaS-a u razumnoj mjeri.
- 1.2. Hoval se ovime protivi svim odstupajućim, proturječnim ili dopunskim odredbama i uvjetima kupnje; uvjetima korištenja ili drugim općim uvjetima kupca. Uvjeti kupnje, uvjeti korištenja i ostali opći uvjeti kupca vrijede samo ako ih je Hoval izričito prihvatio u pisanom obliku. Ovo vrijedi čak i ako se upućuje na kupčeve opće uvjete u kontekstu narudžbe ili u drugim dokumentima i Hoval se u ovom slučaju izričito ne protivi.
- 1.3. Kupac izjavljuje i jamči da je poduzetnik. Poduzetnici su fizičke ili pravne osobe ili poslovno sposobna društva koja pri sklapanju ugovora s pružateljem djeluju u obavljanju svoje gospodarske ili samostalne profesionalne djelatnosti.
- 1.4. Dokle god kupac dobiva usluge prema stavkama u Hoval cjeniku, on se u daljnjem tekstu naziva "individualni kupac"; dokle god dobiva dodatne usluge, a one su opisane u pojedinačnim ugovorima, npr. kao izvođač, opskrbljivač energijom, nadzornik postrojenja ili opskrbljivač područnim / lokalnim grijanjem, on se u daljnjem tekstu naziva "profesionalni kupac", individualni kupac i profesionalni kupac također su u nastavku zajedno se nazivaju "kupci".
- 1.5. Ugovor stupa na snagu sklapanjem ugovora, primitkom potvrde narudžbe od Hovala ili aktivacijom korisničkog računa. Rokovi isporuke su neobvezujući.
- 1.6. Profesionalni kupac se obvezuje s vlastitim kupcima o čijim sustavima brine (u daljnjem tekstu „krajnji kupci“) sklopiti vlastiti ugovorni ugovor kojim se opisuje odnos između krajnjeg kupca i profesionalnog kupca te definirane usluge. Profesionalni kupac mora osigurati da dotične krajnje kupce također obvezuju zahtjevi sljedećih propisa.
- 1.7. Hovalove usluge uključuju pružanje softverskog rješenja HovalSupervisor u oblaku za korištenje softvera kao usluga. Kupac želi kupiti licencu za privremeno korištenje softvera putem interneta. Sukladno tome, sljedećim ugovorom uređuju se uvjeti za stjecanje licence i opseg dopuštene uporabe.

2. Usluge softvera

2.1. Predmet ugovora

- plaćeno, vremenski ograničeno pružanje HovalSupervisor oblak softvera putem daljinskog pristupa putem Interneta (Softver kao usluga). Nema fizičkog prijenosa softvera;
- ako je potrebno, dodjeljivanje potrebne računalne snage i prostora za pohranjivanje podataka od strane kupca na Hovalovim poslužiteljima ili onima kojima se upravlja u ime Hoval-a.

(zajedničkim nazivom "Predmeti usluge")

Ne duguje se kvaliteta ugovorenog softverskog rješenja koja nadilazi ovako definiranu funkcionalnost; posebni zahtjevi kupaca obvezuju samo ako su i pismeno dogovoreni.

- 2.2. HovalSupervisor oblak je online portal zaštićen autorskim pravima razvijen od strane Hoval Aktiengesellschaft, koji se koristi za vizualizaciju, upravljanje i pohranjivanje stanja sustava svih povezanih komponenti sustava. Detaljan raspon funkcija HovalSupervisor oblak softvera može se pronaći u aktualnim prodajnim dokumentima. Oni se redovito ažuriraju kada su dostupna nova tehnička ažuriranja ili nove tehnologije. Hoval zadržava pravo prilagoditi funkcionalnost softverske usluge u bilo kojem trenutku i obavijestiti kupca u razumnom roku, najkasnije u roku od 30 radnih dana.
- 2.3. Hoval kupcu uz naknadu omogućuje pristup online portalu u oblaku HovalSupervisor uz mogućnost pristupa ugovorom dogovorenom broju sustava krajnjih korisnika i primanje obavijesti o upravljanim sustavima putem e-maila ili drugih komunikacijskih kanala.
- 2.4. Kupac dobiva korisničku prijavu koja se sastoji od e-mail adrese (korisničkog imena) i lozinke. Zaporku korisnik može promijeniti ili poništiti u bilo kojem trenutku. Promjena korisničkog imena može se zatražiti od Hovala uz jednokratnu naknadu. Troškove za promjenu korisničkog imena i ostale neobavezne jednokratne usluge možete pronaći u Hovalovom cjeniku.
- 2.5. Hoval daje korisniku osobno, neekskluzivno, neprenosivo pravo korištenja Hoval softvera tijekom trajanja ugovora.
- 2.6. Kupčevo pravo korištenja ograničeno je na ugovorom određeni broj sustava. U mjeri u kojoj krajnji korisnici profesionalnog korisnika trebaju imati pristup HovalSupervisor oblak softveru, to se radi u skladu s propisima u Odjeljku 9.
- 2.7. Uspostava i održavanje podatkovne veze između pod brojem 9.2. definirana točka primopredaje i informatički sustavi korisnika (ili, u slučaju profesionalnih korisnika, i krajnjih kupaca) nisu predmet usluge. Korisnik snosi isključivu odgovornost za funkcionalnost svog pristupa Internetu, uključujući prijenosne putove i svoje računalo (potreban hardver i softver); za profesionalne kupce također s obzirom na njihove krajnje kupce.
- 2.8. Izvorni kod softvera također nije dio usluge.

- 2.9. Nadalje, Hoval nije odgovoran za krajnje kupce koji dopuštaju učinkovit pristup svojim sustavima i u skladu s tim ga aktiviraju za profesionalne kupce. Ovo je izvan Hovalove odgovornosti i to mora regulirati profesionalni kupac u zasebnom ugovoru o uslugama s krajnjim kupcem.

3. Pružanje i backup podataka od strane kupaca

- 3.1. Kupac ima opciju učitavanja ili uvoza datoteka i po želji konfiguriranja sustava, uvoza podataka iz vanjskih sustava ili generiranja koda.
- 3.2. Kupac je dužan napraviti sigurnosnu kopiju svih podataka koje je dostavio prije nego što ih preda Hoval poslužitelju.
- 3.3. Kupac je obaviješten da su svi podaci koje on dostavi u osnovi izloženi riziku od virusa i intervencija trećih strana u vezi s nezaštićenim pristupom Hovalovoj arhitekturi poslužitelja. Infrastrukturni operater koristi najsuvremeniji softver za otkrivanje virusa i drugih sabotaznih programa koji je prikladan za određenu svrhu i u posljednjoj dostupnoj verziji. Također se održava vatrozid koji se redovito ažurira.

4. Izvršenje ugovora, podaci o kupcima

- 4.1. Opseg usluga koje duguje Hoval proizlazi iz odredbe u Odjeljku 2 i Odjeljku 4.5 u nastavku.
- 4.2. Sklopljenim ugovorom Hoval stječe neopozivo pravo za vrijeme trajanja ovog ugovora
- a.) za pohranjivanje, umnožavanje i drugu upotrebu kontaktnih podataka koje prenose pojedinačni kupci, profesionalni kupci i njihovi krajnji kupci u svrhu izvršenja ovog ugovora, posebno za prijenos vanjskim pružateljima usluga unutar Europske unije i zemalja EFTA-e, koje Hoval koristi za izvršenje ovog ugovora (npr. podatkovni centar) kao i
- b.) za pohranjivanje i korištenje podataka o sadržaju koje prenose pojedinačni kupci, profesionalni kupci i njihovi krajnji kupci, posebno tehničke parametre sustava grijanja, u svrhu ovog ugovora, posebno za izvođenje potrebnih sigurnosnih kopija tijekom trajanja ugovora, kao i za poboljšanje ponuđenih funkcija i usluga softvera i samih sustava. Ovi se podaci također mogu prenijeti vanjskim pružateljima usluga unutar Europske unije i zemalja EFTA-e (npr. podatkovni centar) za provedbu ovog ugovora .
- 4.3. Osim toga, Hoval prima neopoziva, besplatna i u cijelom svijetu važeća, kako za Hoval tako i za s njime povezane tvrtke u smislu članka 3. stavka 3. Dodatka I. UREDBI (EU) br. 651/2014 KOMISIJE od 17. lipnja 2014. (Uredba o općem skupnom izuzeću) sljedeća prava.
- a.) Hoval može koristiti podatke koji se prenose u vezi sa softverom u oblaku HovalSupervisor u pseudonimiziranom obliku za strojno učenje i poboljšanja ili proširenja proizvoda.
- b.) U mjeri dopuštenoj zakonom, Hoval ima pravo koristiti sve informacije koje su donijeli, generirali, pročitali ili obradili pojedinačni kupci, profesionalni kupci i/ili njihovi krajnji kupci u vezi sa softverom u oblaku HovalSupervisor, s izuzetkom osobnih podataka, izvan ugovorne svrhe za bilo koju svrhu se pohranjuju, koriste, prenose i/ili iskorištavaju. Ove svrhe uključuju, između ostalog, poboljšanje ili

proširenje, proizvodnju, komercijalizaciju i distribuciju Hoval proizvoda kao i, na primjer, statističke, analitičke i interne svrhe.

Kupac jamči da ima pravo, prema točki 4.2. i 4.3. da daje predviđena prava korištenja i iskorištenja te da nije sklopio nikakve ugovore koji su u suprotnosti s njima.

- 4.4. Sklopljenim ugovorom i njegovom provedbom Hoval ne preuzima položaj ili zadatke trgovačkog zastupnika u pogledu informacija koje daje kupac i prezentacije njihovog sadržaja.
- 4.5. Hoval nastoji osigurati visoku dostupnost pokazatelja učinkovitosti. Više detalja o dostupnosti regulirano je Ugovorom o razini usluge (SLA) koji se nalazi u prilogu kao Dodatak 1, a koji je sastavni dio ovih Uvjeta korištenja.
- 4.6. U slučaju više sile i nepredviđenih događaja za koje Hoval nije odgovoran i koji čine nužnim ograničiti ili prekinuti pružanje usluga Hoval proizvoda, Hoval se oslobađa obveze izvršavanja za vrijeme trajanja smetnje i razumnog početka razdoblja ponovnog pokretanja. Ekvivalent višoj sili su požar, štrajk, isključenje, kvar telekomunikacijskih sustava, kvar u podatkovnom centru infrastrukturnog operatera i druge okolnosti za koje Hoval nije odgovoran i koje znatno otežavaju ili onemogućuju Hovalove usluge, neovisno o tome jesu li nastupile kod Hovala ili kod nekog od njihovih posrednika.
- 4.7. Hoval ima pravo da usluge koje duguje prema ugovoru obavljaju podizvođači/pružatelji usluga.

5. Naknada i uvjeti plaćanja

- 5.1. Hoval obračunava ugovorene usluge prema pojedinačnom ugovoru o cijeni ili godišnjoj naknadi prikazanoj u trenutno važećem Hovalovom cjeniku. Osim ako nije drugačije dogovoreno, naknada će se uvijek prvi put fakturirati unaprijed na početku ugovora za ugovornu godinu i za sljedeće ugovorne godine. Opcionalne jednokratne usluge mogu se pronaći u pojedinačnom ugovoru o cijeni ili u važećem Hovalovom cjeniku. Osim ako nije drugačije dogovoreno, plaćanje dopijeva 30 dana nakon datuma fakture.

Učinkovit pristup sustavima krajnjih korisnika od strane profesionalnog korisnika nema utjecaja na godišnji paušal.

- 5.2. Iznosi navedeni u pojedinačnom ugovoru o cijeni ili u važećem Hovalovom cjeniku temelje se na plaćama i infrastrukturnim troškovima koji postoje u trenutku sklapanja ugovora (npr. plaće prema kolektivnim ugovorima, troškovi usluga u oblaku, pružanje poslužitelja, električna energija /troškovi energije; troškovi prijevoza).
- 5.3. Nakon isteka izvornog osnovnog ugovornog razdoblja i nakon isteka svake dodatne završene ugovorne godine, Hoval ima pravo prilagoditi cijene. Korekcija cijene se odvija na određene ključne datume, tako da je korekcija cijena moguća nakon ponude.
- 5.4. Hoval će kupcu poslati informaciju o cijeni o promjeni cijene u tekstualnom obliku pravodobno, tj. tri mjeseca prije nego što ona stupi na snagu. Kupac ima pravo raskinuti ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana do ciljanog datuma stupanja na snagu novog dogovora o cijeni. Kupčevo pravo na raskid prema odjeljku 7.2. ostaje netaknuta.

- 5.5. Ako kupac kasni s plaćanjem, Hoval ima pravo zahtijevati zakonske zatezne kamate. Na zahtjev kupac mora pisanim putem potvrditi primitak računa i datum primitka.
- 5.6. Ako je rok plaćanja istekao, Hoval može blokirati pristup bez prethodne obavijesti dok se potraživanja ne isplate u cijelosti i deaktivirati funkciju obavijesti za upravljane sustave.
- 5.7. Sva Hovalova potraživanja dospijevaju odmah ako uvjeti plaćanja nisu ispunjeni ili ako Hoval postane svjestan okolnosti koje bi mogle smanjiti kreditnu sposobnost kupca. U tim slučajevima Hoval također ima pravo izvršiti izvanredne usluge samo uz plaćanje unaprijed ili zahtijevati odgovarajuće jamstvo.

6. Prijeboj, pravo pridržaja

- 6.1. Kupac može nadoknaditi samo nesporna ili zakonski utvrđena potraživanja s potraživanjima Hovala.
- 6.2. Kupac može ostvariti samo pravo pridržaja za protutužbe temeljene na istom pravnom odnosu.

7. Trajanje ugovora, raskid, povlačenje

- 7.1. Sukladno pojedinim ugovornim odredbama, ugovori se sklapaju na osnovno ugovorno razdoblje od jedne godine; redovni raskid je isključen unutar ovog osnovnog ugovornog razdoblja.

Pravo na izvanredni otkaz iz opravdanog razloga ostaje nepromijenjeno.

- 7.2. Trajanje ugovora se produljuje na neodređeno vrijeme osim ako se ugovor ne raskine prije isteka osnovnog ugovornog razdoblja uz otkazni rok od tri mjeseca do isteka osnovnog ugovornog razdoblja. Ugovor, koji je produljen na neodređeno vrijeme, može raskinuti bilo koja strana uz otkazni rok od tri mjeseca na kraju kalendarskog mjeseca.
- 7.3. Raskid mora biti u pisanom obliku ili putem odobrenih digitalnih kanala (web obrasci) i mora se poslati Hoval d.o.o., Puškarićeva 11/E, 10250 Lučko.
- 7.4. Hoval zadržava pravo povlačenja iz sklopljenih ugovora sve dok usluge ili isporuke koje Hoval duguje ne budu izvršene. U tom slučaju kupac ima pravo samo na naknadu za već pružene usluge; Svi daljnji zahtjevi, posebno zahtjevi za naknadu štete, su isključeni.
- 7.5. Izvanredni raskid dopušten je samo ako jedna od dviju strana prekrši bitne ugovorne obveze grubom nepažnjom ili namjerom i ne prestane s tim kršenjem na pismeni zahtjev i nakon postavljanja razumnog roka. Ovo je na primjer slučaj sa:

- kašnjenjem u plaćanju od strane kupaca duže od tri mjeseca, nakon utvrđivanja konačnog roka ispunjenja;
- kršenjem pravila tajnosti i povjerljivosti bilo koje strane.

8. Odgovornost korisnika, blokiranje, obeštećenje

- 8.1. Kupac neće prenositi bilo kakav sadržaj ili ga unositi u sustav HovalSupervisor oblak proizvoda iz Hovala koji je nezakonit prema pravnom sustavu države. Ako kupac ima podružnicu u državi članici Europske unije, tada će se pridržavati lokalnog i hrvatskog pravnog sustava.
- 8.2. Kupac se posebno obvezuje pridržavati se posebnih zakonskih propisa o tele i medijskim uslugama te ostalih pravnih propisa o zaštiti podataka, autorskom pravu, poslovnoj tajni, pravu o žigu, zakonu o zaštitnim znakovima, zakonu protiv nelojalne konkurencije i srodnim pravnim područjima kao i (temeljnomo) pravu na zaštitu privatnosti i nedistribuciju bilo kakvog sadržaja ili usluga koji vrijeđaju opću pristojnost ili na bilo koji drugi način imaju sumnjiv sadržaj. To se posebno odnosi na distribuciju, upućivanje ili pružanje pornografije, desničarskog radikalizma, uputa o nasilju ili kriminalu, diskriminaciji, kockanje ili druge nepoželjne sadržaje.
- 8.3. Sve lozinke koje je Hoval dodijelio korisnik mora odmah promijeniti u lozinke koje su samo njemu poznate. Ugovorni odnos za korisnički račun i pristupne podatke (osim odredaba Odjeljka 9.2) nije prenosiv (uključujući iznajmljivanje, zakup, posuđivanje ili podlicenciranje). Pristupni podaci moraju biti tajni i zaštićeni od pristupa trećih strana odgovarajućim, učinkovitim mjerama. Kupac će odmah obavijestiti Hoval ako postoji sumnja da su pristupni podaci mogli postati poznati neovlaštenim osobama. Kupac je isključivo odgovoran za posljedice zlouporabe pristupnih podataka; Hoval nije odgovoran. Kupac je odgovoran za sve radnje poduzete pod njegovim korisničkim računom.
- 8.4. Kupac nema pravo koristiti strugače, robote, pauke ili druge usporedive alate za prikupljanje ili ekstrakciju podataka, programe, algoritme ili metode za traženje, pristup, nabavu, kopiranje ili kontrolu softvera u oblaku HovalSupervisor. Nadalje, kupac nema pravo dobiti pristup nejavnim područjima softvera u oblaku HovalSupervisor ili tehničkim sustavima na kojima se temelji, za testiranje, skeniranje ili ispitivanje osjetljivosti softvera u oblaku HovalSupervisor ili svjesno prenijeti korisničke podatke ili druge koji sadrže viruse ili crve, trojance ili druge zaražene štetne komponente ili na drugi način ometati pravilno funkcioniranje HovalSupervisor oblak softvera.
- 8.5. Nadalje, kupac nema pravo uređivati, mijenjati, izvoditi obrnuti inženjering, dekompilirati, rastavljati programski kod HovalSupervisor oblak softvera ili njegovih dijelova ili odrediti izvorni kod na bilo koji drugi način, ili identificirati izvedene radove HovalSupervisor oblak softvera. stvoriti. Obvezne, neodstupajuće odredbe članka 5. i članka 6. Direktive 2009/24/EC (računalni program -Direktiva) - kao i njihovi nacionalni propisi o provedbi - ostaju nepromijenjeni. Kupac također ne smije angažirati bilo koju treću stranu da provede gore navedene mjere.
- 8.6. U svakom slučaju, Hoval zadržava pravo pregleda i donošenja konačne odluke o pitanjima naznačene obveze kupca navedenim u Odjeljcima 8.1 do 8.5.. Hoval ima pravo spriječiti daljnju upotrebu u bilo kojem trenutku nakon prethodnog obavještanja kupca ili u isto vrijeme ako, prema Hovalovoj opravdanoj procjeni, to ne ispunjava obveze iz odjeljaka 8.1 do 8.5. proturječi.
- 8.7. Hoval također može blokirati cijelu aplikaciju korisnika ako nije moguće ili je moguće samo uz nerazmjern napor izolirati predmetni sadržaj. Kupac ima pravo naknadno

dokazati da je njegov sadržaj zakonit ili da posjeduje prava potrebna za njegovo korištenje i/ili objavljivanje.

Zahtjevi za naknadu štete od strane kupca zbog Hovalovog korištenja prava na blokiranje i isključivanje su isključeni.

- 8.8. Kupac jamči da je vlasnik prava na korištenje podataka i sadržaja koje je prenio u okviru izvršenja ugovora - također i posebno u okviru ovog ugovora i putem interneta - te da ih prenosi na Hoval za izvršenje ugovora.
- 8.9. To se posebno odnosi na potrebnu suglasnost krajnjih kupaca profesionalnih kupaca, autora i drugih osoba koje imaju prava na podatke i sadržaj, kao i na slike fizičkih osoba ili autorska djela (uključujući građevine) i posebne kategorije osobnih podataka. u smislu članka 9. Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR) i za potrebnu suglasnost tih osoba ili autora.
- 8.10. Kupac na prvi zahtjev obeštećuje Hoval od svih potraživanja trećih strana, uključujući troškove, zbog navodnih povreda licence, vlasničkih ili drugih prava. Kupac snosi sve moguće obveze, posebice kao rezultat zahtjeva trećih strana - također i društava za naplatu i povezane troškove, posebice razumne troškove pravne obrane.
- 8.11. U slučaju potraživanja trećih strana, Hovalova obveza da podatke i sadržaj pojedinačnih kupaca, profesionalnih kupaca i njihovih krajnjih kupaca drži dostupnima obustavlja se dok korisnik konačno ne razjasni prava na njih. Isto vrijedi u slučaju pritužbi na podatke i sadržaj koji su Hovalu stavili na raspolaganje pravne ili fizičke osobe koje rade na zaštiti konkurencije ili javna tijela.
- 8.12. Umjesto blokiranja odgovarajućih podataka i sadržaja, Hoval također može odmah ukloniti sadržaj s poslužitelja. Ako kupac ne ukloni relevantni sadržaj s poslužitelja na prvi zahtjev, Hoval također ima pravo raskinuti odnosni ugovor bez prethodne obavijesti.
- 8.13. Nedostatke i dodatne troškove koji proizlaze iz kršenja ovih ugovornih obveza snosi kupac.

9. Pravo korištenja kupca i njegovih ovlaštenih korisnika kao i krajnjih kupaca

- 9.1. Programsko rješenje koje je stavljeno na raspolaganje kupcu pravno je zaštićeno. Autorska prava, prava na patente, prava na zaštitni znak i sva druga pomoćna autorska prava na softver i druge stavke koje Hoval stavlja na raspolaganje kupcu u kontekstu iniciranja i izvršenja ugovora pripadaju isključivo Hovalu u odnosu između ugovornih partnera. U onoj mjeri u kojoj treće strane imaju prava, Hoval ima odgovarajuća prava iskorištavanja.
- 9.2. Tijekom trajanja ugovora, Hoval kupcu daje neekskluzivno, neprenosivo i nepodlicencirano pravo korištenja dogovorenog softverskog rješenja i povezane korisničke dokumentacije iz HovalSupervisor oblaka unutar dogovorenog opsega. Pravo korištenja navedeno gore u ovom odjeljku 9.2 uključuje
 - također korištenje od strane ovlaštenih korisnika koji su u radnom ili slobodnom odnosu s kupcem i o kojima je Hoval obaviješten barem u tekstualnom obliku prije upotrebe. Kupac jamči da će svaki ovlašten korisnik poštovati propise za ispravnu uporabu programskog rješenja u skladu s ovim uvjetima korištenja.

- U slučaju profesionalnih kupaca, pravo korištenja iz ovog Odjeljka 9.2 također uključuje korištenje od strane ovlaštenih krajnjih kupaca koji imaju ugovorni odnos s profesionalnim korisnikom i koje profesionalni korisnik kreira i/ili aktivira kao korisnika, dokle god je ono u okviru ugovornih sporazuma s dotičnim krajnjim kupcem koje profesionalni kupac jamči Hovalu
 - da profesionalni kupac dotičnom krajnjem kupcu pruži sve dokumente potrebne za korištenje HovalSupervisor oblaka, posebice korisnički priručnik i upute za pravilno korištenje HovalSupervisor oblaka (dostupni su na web stranici Hovalove zemlje ili na zahtjev Hovalovih podružnica)
 - da ugovorni ugovori s krajnjim korisnikom sadrže sve bitne odredbe ovih uvjeta korištenja te da svaki ovlašten i krajnji kupac poštuje propise za pravilno korištenje programskog rješenja prema ovim uvjetima korištenja;
 - da pravo korištenja krajnjeg kupca ovisi o postojanju prava korištenja profesionalnog kupca u odnosu na Hoval;
 - da krajnji kupac – baš kao i kod promjena parametara izravno na samim sustavima – nema potraživanja (odštetne) od Hovala u slučaju parametrizacije putem HovalSupervisor oblaka, ukoliko se nastala šteta može pripisati nepravilnoj parametrizaciji;
 - Profesionalni kupac obeštećuje Hoval od svih potraživanja krajnjih kupaca uključujući troškove na prvi zahtjev, u mjeri u kojoj je on odgovoran za štetu, a uzrok je unutar njegovog područja kontrole/organizacije. Odgovornost profesionalnog kupca postoji, između ostalog, ako je profesionalni korisnik prekršio obvezu koja proizlazi iz ovih T&Cs SaaS. Profesionalni kupac snosi sve eventualne obveze, posebice zbog tužbi trećih osoba i s tim povezane troškove, posebice razumne troškove pravne obrane.

Koristi se za pristup softverskim funkcijama na Hovalovoj arhitekturi poslužitelja. Točka primopredaje za Hovalove usluge je izlaz usmjerivača podatkovnog centra koji koristi Hoval. Kupac ne dobiva nikakva daljnja prava.

- 9.3. Upotreba softvera izvan uporabe dopuštene prema ovom ugovoru nije dopuštena. Kupac nema pravo dati softver koristiti trećim stranama niti ga učiniti dostupnim trećim stranama, a posebno kupcu nije dopušteno kopirati ili prodavati softver, njegove dijelove ili prava na njih. Kupac također mora platiti naknade ako treća strana koristi softver ako i dokle god je kupac odgovoran za korištenje. Treće strane u gore navedenom smislu nisu ovlašteni korisnici i ovlašteni krajnji kupci opisani u odjeljku 9.2.
- 9.4. U slučaju ozbiljnog kršenja ovih obveza korisnika, Hoval ima pravo blokirati pristup korisniku – u slučaju profesionalnih kupaca i njegovim povezanim krajnjim korisnicima – o trošku korisnika. Takvo blokiranje ne oslobađa kupca obveze plaćanja naknade za korištenje softvera.

10. Jamstvo

- 10.1. Osim ako nije drugačije navedeno u nastavku, Hovalovo jamstvo temelji se na pravilima zakona o najmu za ugovorenu kvalitetu usluga.
- 10.2. U slučaju kvara, kupac ima pravo na ispravak ili zamjenu usluge prema Hovalovom nahođenju. Ako se kvar koji podliježe obvezi jamstva ne može otkloniti ili ako su daljnji pokušaji ispravljanja nerazumni za kupca, kupac može raskinuti ugovor umjesto otklanjanja ako kvar ne predstavlja samo beznačajno smanjenje prikladnosti usluge.
- 10.3. Za softversko rješenje koje je dostupno, Hoval jamči da softversko rješenje ispunjava glavne funkcije koje su vidljive iz opisa njegovog programa. Zbog velikog broja podataka, hardverskih i radnih konstelacija koje se javljaju u praksi, kao i operativnih pogrešaka, ne može se jamčiti potpuna odsutnost pogrešaka. Također se ne može potpuno isključiti gubitak podataka. Kupac stoga mora sigurnosno kopirati svoje podatke u redovitim intervalima. On čuva potrebne dokumente za eventualnu rekonstrukciju u slučaju gubitka podataka.
- 10.4. Za kvalitetu HovalSupervisor oblaka odlučujući je samo opis HovalSupervisor oblaka koji je dan prije sklapanja ugovora ili dogovoren u posebnom dokumentu. U slučaju ažuriranja, primjenjuje se posljednja dostupna verzija opisa. Ovo se posebno odnosi na svojstva u pogledu IT sigurnosti. Dodatna kvaliteta se ne duguje i, posebno, ne proizlazi iz javnih izjava ili oglašavanja Hovalovih prodajnih partnera.

Podaci o svojstvima predmeta izvođenja, tehnički podaci i specifikacije u konceptu ili opisu usluga kao i drugi dokumenti relevantni za ugovor služe isključivo za opis dotične usluge. Ne smiju se smatrati jamstvom (ili osiguranom imovinom) u smislu Građanskog zakonika. Jamstvo se odobrava samo ako ga je Hoval izričito označio kao takvo u pisanom obliku prije sklapanja ugovora.
- 10.5. Kupac mora odmah prijaviti sve nedostatke Hovalu.
- 10.6. Obveza jamstva ne postoji ako kupac nije koristio uslugu koju pruža Hoval u skladu s njezinom svrhom.
- 10.7. Kupac ima samo pravo na odustajanje i zahtjev za naknadu štete umjesto izvršenja zbog kršenja obveza povezanih s neizvršenjem - takozvanih sekundarnih obveza - izvan zakonskih odredbi ako je prije toga pismeno upozorio Hoval i Hoval ipak nije ispravio povredu dužnosti.
- 10.8. Isključuje se jamstvo samo za neznatna smanjenja prikladnosti usluge, primjerice u slučaju neznatnih odstupanja od ugovorene kvalitete ili u slučaju samo neznatnog narušavanja upotrebljivosti HovalSupervisor oblaka. Isključena je odgovornost bez krivnje za nedostatke koji su već postojali u vrijeme sklapanja ugovora.
- 10.9 Primjena prava najmoprimca na samopravni lijek je isključena.
- 10.10. U slučaju nemogućnosti ili neuspjeha u otklanjanju kvara, krivog ili neopravdanog kašnjenja ili ozbiljnog i konačnog odbijanja Hovalovog otklanjanja kvara ili drugog nerazumnog otklanjanja kvara za kupca, kupac ima posebno pravo na smanjenje dugovane naknade u skladu s opsegom oštećenja (smanjenja). Kupac nema pravo na zahtjev za smanjenje neovisnim oduzimanjem iznosa smanjenja od (kontinuiranog) plaćanja koje treba izvršiti; kupčev zahtjev za neopravdanom obogaćivanjem za povrat preplaćenog dijela naknade ostaje nepromijenjen.

11. Odgovornost

- 11.1. Zahtjevi kupaca za naknadom troškova ili štete, iz bilo kojeg pravnog razloga, ograničeni su na štete koje je prouzročio Hoval ili jedan od njegovih posrednika ili izvođača
- a.) u slučaju namjere i krajnje nepažnje;
 - b.) u slučaju ozljede tijela, života ili zdravlja;
 - c.) u slučaju kršenja bitne ugovorne obveze, čije je ispunjenje bitno za pravilno izvršenje ugovora i na čije se poštivanje dotična strana redovito oslanja i može pouzdati, ali je ograničeno na štetu koja bi mogla razumno očekivati kada je ugovor sklopljen;
 - d.) za potraživanja koja proizlaze iz Zakona o odgovornosti za proizvode, ali samo prema tamošnjim odredbama;
 - e.) zbog prijevarnog prikrivanja nedostatka ili preuzimanja jamstva kvalitete;
 - f.) u slučaju bilo koje druge obvezne pravne odgovornosti
- 11.2. Gore navedena ograničenja odgovornosti također se odnose na osobnu odgovornost naših pravnih zastupnika, zaposlenika i osoblja, posrednika i posrednika.
- 11.3. Odgovornost za funkcionalnost softvera koji isporučuje Hoval ograničena je na iznos dogovorene naknade.
- 11.4. Isključena je odgovornost za neizravnu štetu ili izgubljenu dobit.
- 11.5. Hoval je odgovoran samo za gubitak podataka u skladu s gornjim stavcima ako se takav gubitak nije mogao izbjeći odgovarajućim mjerama sigurnosne kopije podataka od strane pojedinačnog kupca, profesionalnog kupca ili njihovog krajnjeg kupca. Ako se zalihe podataka pojedinačnog kupca, profesionalnog kupca ili njihovih krajnjih kupaca promijene, oni također moraju napraviti sigurnosnu kopiju podataka u tom pogledu. Nadalje, svaka Hovalova odgovornost zbog gubitka podataka podliježe ograničenjima do iznosa naknade koju je dogovorio ili izračunao Hoval.
- 11.6. Odgovornost je određena zakonskim odredbama, pri čemu je iznos po odštetnom zahtjevu - bez obzira na pravni razlog - ograničen na zbroj naknada za ciljane softverske usluge po kalendarskoj godini pomnoženih s faktorom 2,5.
- 11.7. Nadalje, Hoval ne jamči da će moći slati i/ili primati informacije. Nije odgovoran za pružene usluge i bilo kakvu posljedičnu zlouporabu i štetu od strane trećih strana koje Hoval nije ugovorio. Hoval isključuje bilo kakvu odgovornost za sigurnosne nedostatke na internetu.

11.8. U slučaju raskida ugovora ništavna su sva prava kupca na naknadu štete. Usluge pružene do ove točke bit će fakturirane. Daljnji zahtjevi su isključeni.

12. Zastara

12.1. U slučaju da postoje zahtjevi za nedostatke, oni zastarijevaju u roku od dvanaest mjeseci od izvršenja usluge.

12.2. Zahtjevi za naknadu štete, ukoliko nisu povezani s nedostatkom, zastarijevaju u roku od godinu dana od isteka godine u kojoj je zahtjev nastao i kupac je saznao za okolnosti koje opravdavaju zahtjev ili ih je trebao saznati bez krajnje nepažnje. .

12.3. Propisi u Odjeljku 12.1 i Odjeljku 12.2 ne primjenjuju se ako se zahtjevi temelje na namjernom kršenju dužnosti ili kršenju dužnosti iz grubog nemara od strane Hovala, u slučaju ozljede života, udova ili zdravlja, u slučaju odgovornosti prema Zakonu o odgovornosti za proizvode ili u slučaju druge daljnje obvezne zakonske odgovornosti.

13. Privatnost

13.1. Prava i obveze strana u zaštiti podataka regulirani su i navedeni u nastavku, posebice raspodjela i ispunjavanje zadataka i obveza prema važećim zakonima o zaštiti podataka (osobito GDPR) u vezi sa zajedničkom obradom podataka putem online portala HovalSupervisor oblaka. Zajednička obrada podataka odvija se u skladu s uvjetima korištenja i izjavom o zaštiti podataka online portala HovalSupervisor oblaka.

13.2. Sljedeće vrste podataka podliježu obradi: matični podaci o kupcima, podaci o sustavu i uslugama, podaci o korisniku, pristupu i povezivanju. S obzirom na obradu podataka unutar platforme koju pruža Hoval, Hoval preuzima sljedeću odgovornost:

- za prikupljanje podataka;
- za pohranjivanje podataka;
- za izmjenu i brisanje podataka, ograničenje njihove obrade i njihov prijenos;
- za odgovarajuću sigurnost prijenosa i obrade podataka S obzirom na obradu podataka unutar platforme koju nudi Hoval, kupac preuzima sljedeću odgovornost;
- za poštivanje svojih zakonskih obveza čuvanja podataka;
- za usklađenost s nacionalnim propisima i zahtjevima za zaštitu podataka;
- za povjerljivo postupanje s podacima i njihovu primjerenu obradu;
- za izradu ugovora o zaštiti podataka s krajnjim kupcem.

13.3. Bez obzira na njihove pojedinačne odgovornosti, obje strane su zajednički odgovorne za:

- za zakonitost obrade;
- za ispunjavanje obveza informiranja u preciznom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku;
- za obradu i odgovaranje na zahtjeve nositelja podataka;
- osigurati da je obrada podataka zajamčena u skladu sa zahtjevima važećih propisa o zaštiti podataka i zaštiti prava nositelja podataka;
- osigurati da samo ovlaštene osobe imaju pristup osobnim podacima i da su sve osobe uključene u obradu podataka obvezne čuvati povjerljivost podataka;
- za međusobnu potporu u poštivanju uvjeta dogovorenih ovim ugovorom i važećim zakonskim propisima o zaštiti podataka.

13.4. Svaka strana može angažirati izvršitelje obrade u kontekstu obrade podataka te će osigurati da je potreban ugovor o obradi podataka zakonski sklopljen.

13.5. Ako Hoval obrađuje podatke u trećoj zemlji (tj. izvan Europske unije (EU) ili Europskog gospodarskog prostora (EEA)) ili se to dogodi kao dio korištenja usluga trećih strana ili otkrivanja ili prijenosa podataka trećim stranama, to se događa samo ako se radi o ispunjavanju naših (pred)ugovornih obveza, na temelju vašeg pristanka, na temelju zakonske obveze ili na temelju naših legitimnih interesa. Podložno zakonskim ili ugovornim dopuštenjima, obrađujemo ili dajemo obrađivati podatke u trećoj zemlji samo ako su ispunjeni posebni zahtjevi iz članka 44. i sljedećih odgovarajućih razina zaštite podataka (npr. u vezi sa Švicarskom) ili sukladnosti sa službeno priznatim posebnim ugovornim obvezama (tako nazvane "standardne ugovorne klauzule").

13.6. Strane će odmah obavijestiti drugu stranu ako ih nadzorno tijelo za zaštitu podataka kontaktira u vezi s ovim ugovorom, suradnjom ili obradom podataka. Oni će se međusobno koordinirati prije nego što se ispune zahtjevi nadležnih nadzornih tijela za zaštitu podataka ili se informacije u vezi s ovim ugovorom, suradnjom ili obradom podataka objave nadležnim nadzornim tijelima za zaštitu podataka.

13.7. Stranke su odgovorne subjektima podataka u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti podataka.

14. Povjerljivost

14.1. Strane će čuvati u tajnosti sve podatke koje će smatrati povjerljivima, a koje su saznale u okviru ugovornog odnosa ili će te podatke koristiti prema trećim osobama samo uz prethodnu pisanu suglasnost druge strane - neovisno o svrha. Informacije koje treba tretirati kao povjerljive uključuju informacije koje je strana koja ih daje izričito označila kao povjerljive i takve informacije čija povjerljivost proizlazi iz okolnosti prijenosa. To se posebno odnosi na sve podatke o krajnjim kupcima, dogovorena plaćanja, cijene i popuste. U slučaju sumnje, činjenice se moraju tretirati kao povjerljive.

- 14.2. Obveze prema odjeljku 14.1 ne primjenjuju se na takve informacije ili njihove dijelove za koje strana primateljica dokaže da
- a.) joj je bilo poznato ili općenito dostupno prije datuma primitka ili je za njega postalo poznato trećoj strani nakon datuma primitka zakonito i bez ikakve obveze povjerljivosti;
 - b.) joj je bilo poznato ili općenito dostupno javnosti prije datuma primitka; ili
 - c.) joj je postala poznata ili općenito dostupna javnosti nakon datuma primitka, a da za to nije odgovorna strana koja je informaciju primila.
- 14.3. Javne izjave stranaka o suradnji bit će dane samo uz prethodni međusobni dogovor. Kupac nema pravo djelovati kao predstavnik ili trgovački partner Hovala. Kupac nema pravo koristiti informacije o namjeravanoj ili postojećoj ugovornoj suradnji u referentne ili marketinške svrhe bez prethodnog pristanka Hovala.
- 14.4. Obveze prema Odjeljku 14.1. postoje i nakon isteka ugovora na neodređeno vrijeme, kao iznimka prema odjeljku 14.2. nije dokazano.

15. Završne odredbe

- 15.1. Primjenjuje se isključivo hrvatsko materijalno pravo, isključujući međunarodne ugovore (npr. CISG).
- 15.2. München je dogovoren kao mjesto izvršenja i isključivo mjesto nadležnosti.
- 15.3. Ako su pojedinačne odredbe potpuno ili djelomično nevaljane, to ne utječe na valjanost preostalih odredbi ovih T&Cs SaaS. Umjesto neučinkovite odredbe, ugovorne strane će izabrati odredbu koja je u ekonomskom smislu što bliža neučinkovitoj odredbi. Isto se odnosi na sve nedostatke u ovim T&Cs SaaS-ovima.
- 15.4. Izmjene i dopune moraju biti u pisanom obliku; ovo se posebno odnosi na promjene ovog formalnog zahtjeva.

Dodatak 1 - Ugovor o razini usluge (SLA)

1. Predmet uređenja

1.1. Sljedeće odredbe ovog ugovora o razini usluge (SLA) određuju pristup softveru koji duguje Hoval u smislu vremena i tehnologije u obliku opisa usluge.

2. Tehnička dostupnost

2.1. Sve informacije o performansama koje se ne temelje na vremenu u ovom ugovoru o razini usluge odnose se na kvalitetu HovalSupervisor oblaka koji se nudi korisniku za korištenje na prijenosnoj točki podatkovne mreže kojom upravlja Hoval. Oštećenja u području prijenosa podataka od ove prijenosne točke do kupca i/ili u području samog informatičkog sustava kupca se ne uzimaju u obzir.

2.2. Tehnička dostupnost znači sposobnost korisnika da koristi sve glavne funkcije softvera. Stoga se pri izračunu raspoloživosti ne uzimaju u obzir vremena beznačajnih smetnji kada se glavne funkcije još uvijek mogu izvoditi.

3. Vremenska dostupnost

3.1. Vremenska dostupnost označava postotak snimljenog razdoblja za koje je HovalSupervisor oblak dostupan na prijenosnoj točki prema sljedećim specifikacijama:

Radnim danom	Razdoblje
Radnim danom (od ponedjeljka do petka osim praznika ¹)	02:00 do 24:00 sati (CET) (Planirani radovi održavanja i sigurnosne kopije podataka provode se svaki dan od 12:00 do 02:00 ujutro. U to vrijeme rad nije moguć.)

3.2. Izvan razdoblja koje naruči kupac, Hoval nije obvezan staviti aplikacijski softver na raspolaganje za korištenje. Ako je razdoblje usluge koje je kupac rezervirao isteklo, Hoval će zatvoriti aplikaciju.

3.3. Vremenska dostupnost definirana je kako slijedi za gore navedena razdoblja:

Svim radnim danima	98 %
--------------------	------

¹ Državni praznici radnim danima: Nova godina 01.01.; Sveta tri kralja 06.01.; Uskrs varira; Uskrsni ponedjeljak varira; Praznik rada 01.05.; Tijelovo varira; Dan državnosti 30.05.; Dan antifašističke borbe 22.06.; Dan pobjede i domovinske zahvalnosti 05.08.; Velika Gospa 15.08.; Svih svetih 01.11.; Dan sjećanja na žrtve Domovinskog rata 18.11.; Božić 25.12.; Sveti Stjepan 26.12

- 3.4. Dostupnost koja se realno postiže izračunava se na bazi radnog dana. Mjerni instrumenti pružatelja u podatkovnom centru odlučujući su za dokazivanje raspoloživosti.
- 3.5. Pri izračunavanju stvarne raspoloživosti, zastoji koji se ne mogu pripisati Hovalu računaju se kao raspoloživa vremena. Ovaj zastoj je stoga bezopasan i ne opravdava nikakve zahtjeve, bez obzira na pravnu osnovu.

Primjeri tih zastoja koji se ne mogu pripisati su sljedeće konstelacije:

- usluge održavanja ili druge usluge usklađene s korisnikom, koje ne dopuštaju pristup aplikativnom softveru;
- Nepredviđeni radovi na održavanju koji postanu nužni ako ti radovi nisu uzrokovani kršenjem Hovalovih obveza pružanja usluga (viša sila, posebice nepredvidivi kvarovi hardvera, štrajkovi, prirodne katastrofe, itd.);
- Zastoji zbog napada virusa ili hakera, ukoliko je Hoval poduzeo dogovorene zaštitne mjere ili, u nedostatku dogovora, uobičajene zaštitne mjere;
- Zastoji zbog specifikacija korisnika, nedostupnosti opreme korisnika ili drugih prekida koje je uzrokovao korisnik (npr. nesuradnja korisnika);
- Produženja prekida rada uzrokovana korisničkim blokiranjem konzole ili daljinskog pristupa;
- Zastoji zbog specifikacija proizvođača softvera komponenti trećih strana;
- Zastoj za uvoz hitno potrebnih sigurnosnih zakrpa;
- Zastoji zbog softverskih grešaka u korisničkim aplikacijama ili zbog grešaka u sustavu i softveru povezanom sa sustavom uzrokovanih korisničkim aplikacijama ili podacima; ili
- Zastoji uzrokovani trećim stranama (osobe koje se ne mogu pripisati Hovalu).

4. Potrebna dostupnost

- 4.1. Softveru je dostupan u smislu vremena i tehnologije ako se odnosi na razdoblje navedeno u odjeljku 3.3. do 3.5. može se pristupiti u relevantnom razdoblju.
- 4.2. Kupac preuzima obvezu prijaviti Hovalu oštećenja raspoloživosti. Hoval će nastojati odmah otkloniti oštećenja. Ne postoji pravo vraćanja dostupnosti softvera ako je zajamčena dogovorena dostupnost.

5. Prioriteti

- 5.1. Ako Hovalove usluge ne odgovaraju vrijednostima navedenim u ovom Ugovoru o razini usluge, Hoval bi trebao, u slučaju oštećenja i vremenske i tehničke dostupnosti, prvo provjeriti vremensku dostupnost usluga, zatim protok podataka koji se duguje, ponašanje vremena odgovora, kašnjenje paketa i na kraju oporaviti stopu gubitka paketa.

6. Izvješće o kvaru, ponovno uspostavljanje usluga

- 6.1. Kupac može prijaviti neusklađenost s dužnom dostupnošću kao smetnju. On će podnositi samo izvješća o greškama koje treba rješavati u skladu s ovim SLA-om putem telefonske linije za greške o kojoj su ga obavijestili Hoval od strane zaposlenika koji su za to obučeni i ovlašteni. Prilikom prijave kvara kupac mora navesti koje su osobe dostupne Hovalu kao kontakt osobe kod kupca za ovaj kvar i kako ih se može dobiti telefonom. Osobe za kontakt trebaju biti imenovane na takav način da Hoval može uvijek i izravno kontaktirati jednu od imenovanih osoba za kontakt za vrijeme trajanja smetnje, barem tijekom radnog vremena kupca.
- 6.2. Oštećenja prijenosa podataka izvan podatkovne mreže kojom upravlja Hoval, npr. zbog kvara na liniji ili prekida kod drugih pružatelja usluga ili pružatelja telekomunikacijskih usluga, ili izvanugovornog korištenja dostavljenih kapaciteta sustava, npr. zbog prekomjernog broja pristupa korisnika, ne predstavljaju grešku koju Hoval treba ispraviti.

7. Naknada

- 7.1. Posebna naknada za pružanje usluga prema ovom SLA neće se naplaćivati. Međutim, ako je kupac prijavio grešku Hovalu i nakon pregleda se ispostavi da je grešku uzrokovala okolnost za koju je kupac odgovoran, Hoval može pružiti kupcu pružene usluge za prepoznavanje greške za satnice primjenjive za takve usluge u skladu s fakturom i Hovalovim cjenikom, osim ako korisnik nije mogao prepoznati da je smetnja uzrokovana okolnostima za koje je on odgovoran, čak i da je primijenio potrebnu pažnju.