

**Warunki użytkowania
Hoval Sp.żo.o.
dla usług SaaS produktu chmurowego HovalSupervisor**

Status 01.04.2023

1. Zakres zastosowania

- 1.1. Niniejsze Warunki Użytkowania Hoval Sp. z o.o., z siedzibą w Złotnikach, ul. Krzemowa 1, 62-002 Suchy Las, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000045975 (zwanej dalej "Hoval") i jej partnerów umownych - będących wyłącznie przedsiębiorcami - (zwanych dalej "klientami") mają zastosowanie do wszystkich umów o świadczenie usług produktu chmurowego HovalSupervisor jako rozwiązania typu oprogramowanie jako usługa (zwanego dalej "T& Cs SaaS").. Niniejsze Warunki Użytkowania mają również zastosowanie do wszystkich przyszłych relacji biznesowych, nawet jeśli nie zostaną one ponownie wyraźnie uzgodnione. Niniejsze Warunki Użytkowania stanowią jednocześnie regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną. Hoval zastrzega sobie prawo do zmiany OWU SaaS w rozsądnym zakresie. Hoval zastrzega sobie prawo do zmiany sposobu świadczenia usług będących przedmiotem umowy bez naruszania Warunków użytkowania.
- 1.2. Hoval niniejszym odrzuca wszelkie odbiegające, sprzeczne lub uzupełniające warunki zakupu: warunki użytkowania lub inne ogólne warunki klienta. Warunki zakupu, warunki użytkowania i inne ogólne warunki klienta mają zastosowanie tylko wtedy, gdy zostały wyraźnie zaakceptowane przez Hoval na piśmie. Ma to zastosowanie nawet w przypadku odniesienia do własnych ogólnych warunków klienta w kontekście zamówienia lub w innych dokumentach, a firma Hoval nie wyrazi w tym przypadku wyraźnego sprzeciwu.
- 1.3. Klient oświadcza, że jest przedsiębiorcą. W rozumieniu niniejszych Warunków Użytkowania przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Niniejszej umowy nie stosuje się do Klientów posiadających uprawnienia konsumenckie.
- 1.4. W zakresie, w jakim klient nabywa usługi zgodnie z artykułami cennika Hoval, jest on zwany dalej "klientem indywidualnym"; w zakresie, w jakim nabywa on dodatkowe usługi i są one opisane w indywidualnych umowach, np. działa jako wykonawca, dostawca energii, nadzorca instalacji lub dostawca ciepła lokalnego, jest on zwany dalej "klientem profesjonalnym"; klienci indywidualni i klienci profesjonalni są dalej zwani łącznie "klientami".
- 1.5. Umowa wchodzi w życie po zawarciu umowy, po otrzymaniu potwierdzenia zamówienia przez Hoval lub po aktywacji konta użytkownika. Terminy dostawy usług nie są wiążące.
- 1.6. Klient profesjonalny zobowiązuje się do zawarcia odrębnej umowy z własnymi klientami, dla których systemów zapewnia wsparcie (zwanymi dalej "użytkownikami końcowymi"); ta umowa opisuje relacje między użytkownikiem końcowym a klientem profesjonalnym, a także określone usługi. W tym kontekście klient profesjonalny zapewnia, że odpowiedni użytkownicy końcowi są również związani wymogami poniższych postanowień.

- 1.7. Usługi Hoval obejmują dostarczanie oprogramowania w chmurze HovalSupervisor do użytku jako oprogramowanie jako usługa. Klient chce nabyć licencję przez Internet na tymczasowe korzystanie z oprogramowania. W związku z tym poniższa umowa reguluje warunki nabycia licencji i zakres dozwolonego użytkowania.

2. Usługi związane z oprogramowaniem

2.1. Przedmiotem umowy jest

- Udostępnianie oprogramowania HovalSupervisor w chmurze poprzez zdalny dostęp przez Internet (oprogramowanie jako usługa) za opłatą i przez ograniczony czas. Nie ma fizycznego transferu oprogramowania;
- w stosownych przypadkach, przyznanie mocy obliczeniowej i przestrzeni dyskowej wymaganej w tym celu do przechowywania danych przez klienta na serwerach Hoval lub serwerach obsługiwanych w imieniu Hoval.

(zwane dalej łącznie "przedmiotem usługi")

Klient nie ma prawa oczekiwać jakości oprogramowania objętego umową, która wykracza poza funkcjonalność określoną w w/w sposób; specjalne życzenia klienta są wiążące tylko wtedy, gdy zostaną dodatkowo uzgodnione na piśmie.

- 2.2. Chmura HovalSupervisor to zastrzeżony portal internetowy opracowany przez Hoval Aktiengesellschaft, który służy do wizualizacji, obsługi i przechowywania stanów systemu wszystkich podłączonych komponentów instalacji. Szczegółowy zakres funkcjonalny oprogramowania chmurowego HovalSupervisor znajduje się w aktualnych dokumentach sprzedaży. Są one regularnie aktualizowane w miarę udostępniania nowych aktualizacji technicznych lub nowych technologii. Hoval zastrzega sobie prawo do dostosowania zakresu funkcjonalnego usługi oprogramowania w dowolnym momencie i poinformowania o tym klienta w rozsądnym terminie, najpóźniej w ciągu 30 dni roboczych.
- 2.3. Hoval zapewni klientowi, za opłatą, dostęp do portalu internetowego HovalSupervisor w chmurze, z możliwością dostępu przez uzgodnioną w umowie liczbę użytkowników końcowych oraz otrzymywania powiadomień z obsługiwanych instalacjach za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych kanałów komunikacji.
- 2.4 Klient otrzymuje login klienta składający się z adresu e-mail (nazwy użytkownika) i hasła. Hasło może zostać zmienione lub zresetowane przez klienta w dowolnym momencie. Zmianę nazwy użytkownika można zlecić firmie Hoval za jednorazową opłatą. Koszty zmiany nazwy użytkownika i innych opcjonalnych usług jednorazowych można znaleźć w cenniku Hoval.
- 2.5. Hoval udziela Klientowi osobistego, niewyłącznego, niezbywalnego prawa użytkowania Oprogramowania Hoval w okresie obowiązywania umowy.
- 2.6 Prawo klientów do korzystania z oprogramowania jest ograniczone do liczby instalacji określonej w umowie. Jeżeli użytkownicy końcowi klienta profesjonalnego mają mieć dostęp do oprogramowania HovalSupervisor w chmurze, odbywa się to zgodnie z postanowieniami punktu 9.
- 2.7 Utworzenie i utrzymanie połączenia danych między punktem transferu określonym w punkcie 9.2. a systemami informatycznymi klienta (lub, w przypadku klientów

profesjonalnych, ich użytkowników końcowych) nie są przedmiotem usługi. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za funkcjonalność swojego dostępu do Internetu, w tym ścieżek transmisji, a także swoich komputerów (wymagany sprzęt i oprogramowanie); w przypadku klientów profesjonalnych dotyczy to również ich użytkowników końcowych.

- 2.8 Kod źródłowy oprogramowania również nie jest przedmiotem usługi.
- 2.9 Ponadto firma Hoval nie jest odpowiedzialna za zapewnienie, że użytkownicy końcowi udzielają skutecznego dostępu do swoich systemów i odpowiednio umożliwiają to klientowi profesjonalnemu. Jest to poza odpowiedzialnością Hoval i powinno być regulowane przez klienta profesjonalnego w oddzielnej umowie o świadczenie usług z użytkownikiem końcowym.

3. Udostępnianie i tworzenie kopii zapasowych danych przez klientów

- 3.1 Klient ma możliwość przesyłania lub importowania plików, a także opcjonalnie konfigurowania instalacji, odczytywania danych za pośrednictwem systemów innych firm lub generowania kodu.
- 3.2 Klient jest zobowiązany do utworzenia kopii zapasowej wszelkich dostarczonych przez siebie danych przed ich przesłaniem na serwer Hoval.
- 3.3 Klient zostaje poinformowany, że wszelkie dostarczone przez niego dane są zasadniczo zagrożone wirusami i ingerencją osób trzecich w związku z niezabezpieczonym dostępem do architektury serwerów Hoval. Zarządca infrastruktury będzie korzystał z aktualnego oprogramowania odpowiedniego do konkretnie przeznaczonego celu, służącego do wykrywania wirusów i innych programów sabotażowych w najnowszej dostępnej wersji. Ponadto utrzymywana jest zaporą sieciowa, która otrzymuje regularne aktualizacje.

4. Realizacja umowy, dane klienta

- 4.1 Zakres usług należnych Hoval wynika z postanowienia punktu 2 oraz punktu 4.5 poniżej.
- 4.2 Z chwilą zawarcia umowy i na czas jej obowiązywania Hoval nabywa następujące nieodwołalne prawa:
 - a.) Prawo do przechowywania, powielania i innego wykorzystywania danych kontaktowych dostarczonych przez klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego i ich użytkowników końcowych w celu realizacji niniejszej umowy, w szczególności w celu przekazywania ich zewnętrznym dostawcom usług w Unii Europejskiej i państwach EFTA wykorzystywanych przez Hoval do realizacji niniejszej umowy (w tym centra danych), a także,
 - b.) Prawo do przechowywania i wykorzystywania danych dotyczących treści przekazanych przez klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego i jego użytkownika końcowego, w szczególności parametrów technicznych instalacji grzewczych, do celów niniejszej umowy, w szczególności do wykonywania niezbędnych kopii zapasowych w okresie obowiązywania umowy, a także do ulepszania funkcji i usług oferowanych przez oprogramowanie i same systemy. Dane te mogą być również przekazywane zewnętrznym dostawcom usług na terenie Unii Europejskiej i państw EFTA (w tym centrum danych) w celu realizacji niniejszej umowy.

4.3 Ponadto przyznaje się Hoval nieodwołalnie, nieodpłatnie i z zastosowaniem na całym świecie, następujące prawa zarówno dla Hoval, jak i jej podmiotów powiązanych w rozumieniu art. 3 ust. 3 załącznika I do ROZPORZĄDZENIA KOMISJI (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. (ogólne rozporządzenie w sprawie wyłączeń grupowych).

a.) Hoval może wykorzystywać dane przesyłane w związku z oprogramowaniem HovalSupervisor w chmurze w formie pseudonimizowanej w celu uczenia maszynowego oraz ulepszania lub udoskonalania produktów.

b.) W zakresie dozwolonym przez prawo firma Hoval jest uprawniona do przechowywania, używania, przekazywania i/lub wykorzystywania w dowolnym celu wykraczającym poza cel umowy wszystkich informacji, z wyłączeniem danych osobowych, wprowadzanych, generowanych, eksportowanych i/lub przetwarzanych przez klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego i/lub jego/jej użytkowników końcowych w związku z oprogramowaniem w chmurze HovalSupervisor. Cele te obejmują między innymi ulepszenie lub rozszerzenie, produkcję, komercjalizację i dystrybucję produktów Hoval, a także, na przykład, cele statystyczne, analityczne i wewnętrzne.

Klient gwarantuje, że jest uprawniony do przyznania praw do użytkowania i wykorzystywania przewidzianych w punktach 4.2. i 4.3. oraz że nie zawarł żadnych umów, które są z nimi sprzeczne.

4.4 Wraz z zawarciem umowy i jej wykonaniem Hoval nie przyjmuje pozycji ani zadań agenta handlowego w odniesieniu do informacji klienta i prezentacji jego treści.

4.5. Umowa zawarta na podstawie niniejszych Warunków Użytkowania stanowi umowę należytej staranności. Hoval dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wysoką dostępność przedmiotu usługi. Dalsze szczegóły dotyczące dostępności są uregulowane w Umowie o gwarantowanym poziomie usług (SLA) stanowiącej Załącznik 1, który jest integralną częścią niniejszych Warunków użytkowania.

4.6 W przypadku wystąpienia siły wyższej i nieprzewidzianych zdarzeń, za które Hoval nie ponosi odpowiedzialności, a które wymagają ograniczenia lub zaprzestania świadczenia usług związanych z produktem Hoval, Hoval zostanie zwolniony z obowiązku świadczenia usług na czas trwania przeszkody, a także na rozsądny okres rozruchu. Siła wyższa obejmuje pożar, strajk, lokaut, awarię systemów telekomunikacyjnych, awarię w centrum danych operatora infrastruktury i inne okoliczności, za które Hoval nie ponosi odpowiedzialności i które znacznie utrudniają lub uniemożliwiają świadczenie usług przez Hoval. Wyżej wymienione ma zastosowanie niezależnie od tego, czy powstały one w Hoval, czy u jednego z jego zastępców.

4.7. Hoval ma prawo zlecić jakimkolwiek podwykonawcom/dostawcom wykonanie usług, za których świadczenie jest odpowiedzialny w ramach umowy.

5. Wynagrodzenie i warunki płatności

5.1. Hoval naliczy roczną opłatę za uzgodnione przedmioty świadczenia zgodnie z indywidualną umową cenową lub roczną opłatą wskazaną w odpowiednio obowiązującym cenniku Hoval. O ile nie uzgodniono inaczej, wynagrodzenie zostanie zafakturowane po raz pierwszy na początku obowiązywania umowy z góry za pierwszy rok obowiązywania umowy, a za kolejne lata obowiązywania umowy zawsze z góry. W przypadku opcjonalnych usług jednorazowych należy zapoznać się z indywidualną umową cenową lub aktualnym cennikiem Hoval. Termin płatności wynosi 30 dni od daty

wystawienia faktury, chyba że w umowie uzgodniono inaczej. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT drogą elektroniczną. Wszystkie płatności Klienta będą dokonywane na rachunek bankowy wskazany przez Hoval.

Efektywny dostęp do instalacji użytkownika końcowego przez klienta profesjonalnego nie ma wpływu na roczną stawkę ryczałtową.

- 5.2 Kwoty podane w indywidualnej umowie cenowej lub w aktualnym cenniku Hoval są obliczane na podstawie kosztów wynagrodzeń i infrastruktury (np. zbiorowo uzgodnionych wynagrodzeń, kosztów usług w chmurze, zapewnienia serwerów, kosztów energii elektrycznej/energii; kosztów transportu) istniejących w momencie zawarcia umowy.
- 5.3. Hoval jest uprawniony do dostosowania cen po upływie pierwotnego podstawowego okresu obowiązywania umowy oraz po upływie każdego kolejnego zakońzonego roku obowiązywania umowy. Korekty cen są dokonywane w określonych kluczowych datach, dlatego korekty cen są możliwe po złożeniu oferty.
- 5.4. Hoval prześle klientowi informację o zmianie ceny w formie tekstowej (e-mail jest również dopuszczalny) z wyprzedzeniem, tj. trzy miesiące przed jej wejściem w życie. Klient jest uprawniony do rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia do docelowej daty wejścia w życie nowej umowy cenowej. Prawo klienta do wypowiedzenia umowy zgodnie z punktem 7.2 pozostaje nienaruszone.
- 5.5 Jeżeli Klient zalega z płatnością, Hoval ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych. Na żądanie Hoval, klient potwierdzi na piśmie otrzymanie faktury i datę jej otrzymania.
- 5.6 Jeśli termin płatności minął, Hoval może zablokować dostęp do oprogramowania i wstrzymać świadczenie usług bez wcześniejszego powiadomienia, a także wyłączyć funkcję powiadamiania o serwisowanych instalacjach do czasu całkowitego uregulowania roszczeń.
- 5.7 Wszystkie roszczenia Hoval stają się natychmiast wymagalne, jeśli warunki płatności określone w niniejszych Warunkach użytkownika nie są przestrzegane przez Klienta lub jeśli Hoval dowie się o okolicznościach, które mogą zmniejszyć zdolność kredytową Klienta. W takich przypadkach Hoval będzie również uprawniony do zażądania płatności z góry lub zażądania odpowiedniego zabezpieczenia przed wykonaniem jakichkolwiek usług.

6. Potrącenie, prawo zatrzymania

- 6.1 Klient będzie mógł potrącić bezsporne lub prawomocnie stwierdzone orzeczeniem sądu roszczenia z roszczeniami Hoval.
- 6.2 Klient może dochodzić prawa zatrzymania wyłącznie z tytułu roszczeń wzajemnych opartych na tym samym stosunku prawnym.

7. Czas trwania umowy, rozwiązanie, odstąpienie od umowy

- 7.1 Z zastrzeżeniem indywidualnych postanowień umownych, umowy zawierane są na czas określony, wynoszący jeden rok; w ramach tego podstawowego okresu umownego wykluczone jest wypowiedzenie w trybie zwykłym.

Prawo do nadzwyczajnego rozwiązania umowy z ważnego powodu pozostaje nienaruszone.

- 7.2 Okres obowiązywania umowy zostanie przedłużony na czas nieokreślony, chyba że umowa zostanie rozwiązana przed upływem podstawowego okresu obowiązywania umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec podstawowego okresu obowiązywania umowy. Po przedłużeniu na czas nieokreślony umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 7.3 Wypowiedzenie należy złożyć na piśmie lub za pośrednictwem zatwierdzonych przez Hoval kanałów cyfrowych (formularzy internetowych) i należy je zaadresować do Hoval Sp. z o.o., ul. Krzemowa 1 Złotniki, 62-002 Suchy Las Polska.
- 7.4. Hoval zastrzega sobie prawo do odstąpienia od zawartych umów do czasu wykonania usług lub dostaw należnych od Hoval. W takim przypadku klient ma prawo jedynie do zwrotu kosztów usług, które już wykonał; wszelkie dalsze roszczenia, w szczególności roszczenia odszkodowawcze, są wykluczone.
- 7.5 Nadzwyczajne rozwiązanie umowy jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy jedna ze stron narusza istotne zobowiązania umowne z rażącym zaniedbaniem lub umyślnie i nie zaprzestaje tego naruszenia na pisemne żądanie i po wyznaczeniu rozsądnego terminu. Ma to miejsce na przykład w przypadku:
- Opóźnienie płatności przez klienta o ponad trzy miesiące po ustaleniu przez Hoval ostatecznego terminu płatności;
 - Naruszenie zasad tajności i poufności przez stronę
 - Naruszenie przez Klienta obowiązków określonych w punkcie 8.

8. Odpowiedzialność klienta, blokowanie, wyłączenie

- 8.1 Klient nie będzie przysyłać ani wprowadzać do systemu produktowego w chmurze HovalSupervisor żadnych treści, które są niezgodne z prawem w jakimkolwiek kraju. Jeśli klient posiada oddział w państwie członkowskim Unii Europejskiej, będzie on/ona przestrzegać tamtejszego systemu prawnego, a także polskiego systemu prawnego.
- 8.2 Klient zobowiązuje się w szczególności do poszanowania i przestrzegania specjalnych przepisów prawnych dotyczących usług telekomunikacyjnych i/lub medialnych oraz dalszych przepisów prawnych dotyczących ochrony danych, praw autorskich, tajemnic handlowych, prawa znaków towarowych, prawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i pokrewnych dziedzin prawa, a także (podstawowego) prawa do ochrony dóbr osobistych oraz do nierozpowszechniania treści lub usług, które obrażają powszechną przyzwoitość lub mają wątpliwą treść w jakimkolwiek inny sposób. Dotyczy to w szczególności rozpowszechniania, linkowania lub dostarczania pornografii, prawnicowego radykalizmu, podżegania do przemocy lub przestępstwa, dyskryminacji, hazardu lub innych budzących zastrzeżenia treści.
- 8.3 Wszystkie hasła przypisane przez Hoval zostaną niezwłocznie zmienione przez klienta na hasła znane wyłącznie klientowi. Stosunek umowy dotyczący konta użytkownika i danych dostępowych jest (z wyjątkiem postanowień punktu 9.2) niezbywalny (w tym m.in. niedopuszczalne są wynajem, leasing, użyczenie lub sublicencjonowanie). Dane dostępowe będą utrzymywane w tajemnicy i chronione przed dostępem osób trzecich przy użyciu odpowiednich, skutecznych środków. Klient niezwłocznie poinformuje Hoval, jeśli istnieje jakiegokolwiek podejrzenie, że dane dostępowe mogły stać się znane osobom nieupoważnionym. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za konsekwencje

niewłaściwego wykorzystania danych dostępowych; firma Hoval nie ponosi odpowiedzialności. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania podejmowane w ramach jego konta użytkownika.

- 8.4 Klient nie jest upoważniony do korzystania z techniki web scrapping, robotów, pajaków lub innych podobnych narzędzi do gromadzenia lub ekstrakcji danych, programów, algorytmów lub metod wyszukiwania, uzyskiwania dostępu, pozyskiwania, kopiowania lub monitorowania oprogramowania HovalSupervisor w chmurze. Ponadto klient nie jest uprawniony do uzyskiwania dostępu do niepublicznych obszarów oprogramowania HovalSupervisor w chmurze lub jego podstawowych systemów technicznych, do testowania, skanowania lub badania podatności oprogramowania HovalSupervisor w chmurze lub do świadomego przesyłania danych klienta lub innych treści zawierających wirusy lub robaki, trojany lub inne skażone szkodliwe składniki, lub w inny sposób zakłócać prawidłowe funkcjonowanie oprogramowania HovalSupervisor w chmurze.
- 8.5 Ponadto klient nie jest uprawniony do edycji, modyfikacji, inżynierii wstecznej, dekompilacji, dezasemblacji lub ustalania kodu źródłowego oprogramowania HovalSupervisor w chmurze lub jego części w inny sposób, ani do tworzenia dzieł pochodnych na podstawie oprogramowania HovalSupervisor w chmurze. Jednakże obowiązkowe, niepodlegające uchyleniu przepisy art. 5 i 6 dyrektywy 2009/24/WE (dyrektywa w sprawie ochrony prawnej programów komputerowych) - jak również jej krajowe przepisy wykonawcze - pozostają nienaruszone. Klient nie może również zlecać osobom trzecim wyżej wymienionych działań.
- 8.6 W każdym przypadku Hoval zastrzega sobie prawo do weryfikacji i ostatecznej decyzji w sprawie zobowiązań klienta, o których mowa w punktach od 8.1 do 8.5. Hoval jest uprawniony do uniemożliwienia dalszego użytkowania w dowolnym momencie po uprzednim lub równoczesnym powiadomieniu klienta, jeżeli zgodnie z uzasadnioną oceną Hoval, takie użytkowanie jest sprzeczne z obowiązkami określonymi w punktach od 8.1 do 8.5.
- 8.7. Hoval może również zablokować całą aplikację klienta, jeśli wyizolowanie treści budzących zastrzeżenia nie jest możliwe lub jest możliwe tylko przy nieproporcjonalnym wysiłku. Klient zachowuje prawo do udowodnienia w późniejszym terminie, że jego treść jest zgodna z prawem lub że posiada prawa wymagane do korzystania i/lub publikowania treści.
- Roszczenia odszkodowawcze klienta z tytułu wykonania przez Hoval prawa do zablokowania i odłączenia są wykluczone.
- 8.8 Klient gwarantuje, że dysponuje prawem do wykorzystywania danych i treści przekazywanych przez niego w ramach realizacji umowy - również i w szczególności w ramach niniejszej umowy i za pośrednictwem Internetu - oraz do przekazywania ich firmie Hoval w celu realizacji umowy.
- 8.9. Punkt 8.8 dotyczy w szczególności wymaganej zgody użytkowników końcowych klientów profesjonalnych, autorów i innych osób posiadających prawa do danych i treści oraz, w przypadku wizerunków osób fizycznych lub utworów chronionych prawem autorskim (w tym budynków) oraz szczególnych kategorii danych osobowych w rozumieniu art. 9 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO), również wymaganej zgody tych osób lub autorów.
- 8.10 Klient zwolni Hoval z wszelkich roszczeń osób trzecich, w tym kosztów, wynikających z domniemych naruszeń licencji, praw własności lub innych praw, na pierwsze żądanie. Klient ponosi wszelką możliwą odpowiedzialność, w szczególności w wyniku roszczeń osób trzecich - w tym agencji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi -

oraz związane z tym koszty, w szczególności również uzasadnione koszty obrony prawnej.

- 8.11. W przypadku roszczenia osoby trzeciej, zobowiązanie firmy Hoval do udostępniania danych i treści klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego i jego użytkowników końcowych zostaje zawieszona do czasu ostatecznego wyjaśnienia przez klienta przysługujących mu praw. Jeśli udostępnione dane i treści zostaną oprotestowane przez osoby prawne lub fizyczne działające na rzecz ochrony konkurencji lub organy publiczne, to samo dotyczy Hoval.
- 8.12. Zamiast blokować odpowiednie dane i treści, Hoval może również natychmiast usunąć treści z serwera bez konieczności uzyskania zgody klienta. Jeśli klient nie usunie odpowiednich treści z serwera na pierwsze żądanie, Hoval będzie również uprawniony do rozwiązania odpowiedniej umowy bez wypowiedzenia.
- 8.13 Negatywne skutki i dodatkowe koszty wynikające z naruszenia niniejszych zobowiązań umownych ponosi klient.

9. Prawo do korzystania przez klienta i jego/jej upoważnionych użytkowników oraz użytkowników końcowych

- 9.1. Oprogramowanie dostarczone klientowi w każdym przypadku jest prawnie chronione. Prawa autorskie, prawa patentowe, prawa do znaków towarowych i wszelkie inne pomocnicze prawa autorskie do oprogramowania, a także do innych przedmiotów, które Hoval udostępnia klientowi w ramach przygotowania i realizacji umowy, przysługują wyłącznie Hoval w ramach stosunku umownego między stronami umowy. W zakresie, w jakim osoby trzecie są uprawnione do praw, Hoval ma odpowiednie prawa do dysponowania.
- 9.2. Hoval udziela klientowi niewyłącznego, niezbywalnego i niepodlegającego sublicencjonowaniu prawa do korzystania z uzgodnionego oprogramowania i powiązanej dokumentacji użytkownika chmury HovalSupervisor w uzgodnionym zakresie przez okres obowiązywania umowy. Wyżej wymienione prawo użytkownika, o którym mowa w niniejszym punkcie 9.2, obejmuje
 - również korzystanie przez upoważnionych użytkowników, którzy pozostają w stosunku pracy z klientem lub wykonują wolny zawód na zlecenie klienta i których tożsamość została zgłoszona firmie Hoval przed użyciem, przynajmniej w formie tekstowej. Klient gwarantuje, że każdy upoważniony użytkownik będzie przestrzegał zasad prawidłowego korzystania z oprogramowania zgodnie z niniejszymi Warunkami użytkowania.
 - w przypadku klientów profesjonalnych prawo użytkownika, o którym mowa w niniejszym punkcie 9.2, obejmuje także korzystanie przez upoważnionych użytkowników końcowych pozostających w stosunku umownym z klientem profesjonalnym i których klient profesjonalny tworzy i/lub aktywuje jako użytkowników, o ile klient profesjonalny gwarantuje Hoval w ramach swoich umów zawartych z odpowiednim użytkownikiem końcowym, że
 - klient profesjonalny dostarczy odpowiedniemu użytkownikowi końcowemu wszystkie dokumenty niezbędne do korzystania z chmury HovalSupervisor, w szczególności instrukcję obsługi i instrukcje dotyczące prawidłowego korzystania z chmury HovalSupervisor (są one dostępne za pośrednictwem krajowej strony internetowej Hoval lub na żądanie w oddziale Hoval);

- umowy z użytkownikiem końcowym zawierają wszystkie istotne postanowienia niniejszych Warunków użytkowania, a każdy upoważniony użytkownik końcowy przestrzega przepisów dotyczących właściwego korzystania z oprogramowania zgodnie z niniejszymi Warunkami użytkowania;
- prawo użytkownika końcowego do korzystania jest uzależnione od istnienia prawa klienta profesjonalnego do korzystania w odniesieniu do Hoval;
- Podobnie jak w przypadku zmian ustawień parametrów bezpośrednio na samych instalacjach, użytkownik końcowy nie będzie również wysuwał żadnych roszczeń (odszkodowawczych) wobec Hoval w przypadku ustawień parametrów za pośrednictwem chmury HovalSupervisor, o ile wszelkie poniesione szkody można przypisać niewłaściwym ustawieniom parametrów;
- Klient profesjonalny zwolni Hoval z wszelkich roszczeń użytkowników końcowych wraz z kosztami, na pierwsze żądanie, o ile jest on odpowiedzialny za szkodę, a przyczyna leży w jego sferze kontroli/organizacji. Klient profesjonalny ponosi odpowiedzialność, między innymi, jeśli naruszył obowiązek wynikający z niniejszych OWH SaaS. Klient profesjonalny ponosi wszelką możliwą odpowiedzialność, w szczególności w wyniku roszczeń osób trzecich i związanych z nimi kosztów, w szczególności również uzasadnionych kosztów obrony prawnej.

Korzystanie odbywa się poprzez dostęp do funkcji oprogramowania w architekturze serwerowej Hoval. Punktem transferu usług Hoval jest wyjście routera centrum danych używanego przez Hoval. Klient nie otrzymuje żadnych dalszych praw.

- 9.3. Korzystanie z oprogramowania w sposób wykraczający poza dozwolony niniejszą umową jest niedozwolone. Klient nie jest uprawniony do umożliwienia korzystania z oprogramowania przez osoby trzecie lub udostępniania go osobom trzecim; w szczególności Klient nie jest uprawniony do powielania lub sprzedaży oprogramowania, jego części lub praw do niego. Klient jest również zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Hoval, w przypadku korzystania z oprogramowania przez osobę trzecią, jeśli i w zakresie, w jakim klient jest odpowiedzialny za korzystanie. Osoby trzecie w powyższym znaczeniu nie są autoryzowanymi użytkownikami i autoryzowanymi użytkownikami końcowymi opisanymi w punkcie 9.2.
- 9.4. W przypadku poważnego naruszenia obowiązków spoczywających na kliencie, określonych w punkcie 9, Hoval będzie uprawniony do zablokowania dostępu klienta - w przypadku klientów profesjonalnych również dostępu podłączonych do nich użytkowników końcowych - na koszt klienta. Takie zablokowanie nie zwalnia klienta z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z oprogramowania. W przypadku naruszenia obowiązków, o których mowa w niniejszym punkcie, Hoval jest również uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym. W razie jakichkolwiek roszczeń klientów końcowych wynikających z naruszenia tych zobowiązań przez klienta profesjonalnego, klient profesjonalny ponosi wyłączną odpowiedzialność wobec klientów końcowych.

10. Gwarancja

- 10.1. Z uwagi na fakt, że przedmiotem umowy jest świadczenie określonych usług, nie znajdują zastosowania jakiegokolwiek przepisy dotyczące rękojmi za wady.

- 10.2 W przypadku wady klient ma prawo do naprawy lub wymiany usługi, według uznania Hoval. Jeżeli wada podlegająca obowiązkowi gwarancyjnemu nie może zostać usunięta lub jeżeli dalsze próby usunięcia wady są nieuzasadnione dla klienta, klient może odstąpić od umowy zamiast usuwania wady, o ile wada nie stanowi jedynie nieznacznego zmniejszenia przydatności usługi.
- 10.3. W przypadku każdorazowo dostarczonego oprogramowania Hoval gwarantuje, że oprogramowanie spełnia główne funkcje wynikające z opisu programu. Nie można jednak zagwarantować całkowitego braku błędów w tym zakresie ze względu na występującą w praktyce mnogość konstelacji danych, sprzętu i obsługi, a także błędów operacyjnych. Nie można również całkowicie wykluczyć utraty danych. Dlatego klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe swoich danych. Powinien przechowywać dokumenty niezbędne do ewentualnej rekonstrukcji w przypadku utraty danych.
- 10.4 Jedynie opis chmury HovalSupervisor dostarczony przez Hoval przed zawarciem umowy lub uzgodniony w odrębnym dokumencie jest miarodajny dla jakości chmury HovalSupervisor. W przypadku aktualizacji zastosowanie ma ostatnia dostępna wersja opisu. Dotyczy to w szczególności właściwości w zakresie bezpieczeństwa informatycznego. Żadna inna jakość nie jest należna i nie wynika w szczególności z publicznych oświadczeń lub reklam partnerów handlowych Hoval.
- Informacje o właściwościach przedmiotów świadczenia, dane techniczne i specyfikacje zawarte w koncepcji lub opisach świadczenia i innych dokumentach istotnych dla umowy służą wyłącznie do opisu danego świadczenia. Nie należy ich traktować jako gwarancji (lub cechy gwarantowanej) w rozumieniu kodeksu cywilnego. Gwarancja zostanie udzielona tylko wtedy, gdy została wyraźnie określona jako taka na piśmie przez Hoval przed zawarciem umowy.
- 10.5 Klient niezwłocznie powiadomi Hoval o wszelkich wadach.
- 10.6. Zobowiązanie gwarancyjne nie ma zastosowania, jeżeli klient nie korzystał z usługi świadczonej przez Hoval zgodnie z jej przeznaczeniem.
- 10.7 Wyklucza się gwarancję w przypadku nieznacznego zmniejszenia przydatności usługi, na przykład, w przypadku nieznacznego odchylenia od uzgodnionej jakości lub jedynie nieznacznego pogorszenia użyteczności chmury HovalSupervisor. Wyklucza się odpowiedzialność bez względu na winę za wady, które istniały już w chwili zawarcia umowy.
- 10.8 Klient nie posiada prawa do samodzielnego naprawienia szkody.
- 10.9 W przypadku niemożności lub nieusunięcia wady, zawinonego lub nieuzasadnionego opóźnienia lub poważnej i ostatecznej odmowy usunięcia wady przez Hoval lub innych nieuzasadnionych czynników związanych z usunięciem wady dla klienta, klient jest w szczególności uprawniony do obniżenia należnego wynagrodzenia, zgodnie z zakresem utraty wartości (obniżenia). Klient nie jest uprawniony do dochodzenia roszczenia o obniżenie poprzez samodzielne potrącenie kwoty obniżenia z (bieżącej) należnej opłaty.

11. Odpowiedzialność

- 11.1. Roszczenia klienta o odszkodowanie za wydatki lub szkody, niezależnie od podstawy prawnej, są ograniczone do szkód spowodowanych przez Hoval lub jednego z jego agentów lub podwykonawców.

- a.) w przypadku umyślnego działania na szkodę i rażącego niedbalstwa;
 - b.) w przypadku uszkodzenia ciała, życia lub zdrowia;
 - c.) w przypadku roszczeń wynikających z ustawy o odpowiedzialności za produkt, ale tylko zgodnie z jej postanowieniami;
 - d.) z powodu umyślnego zatajenia wady lub przyjęcia gwarancji jakości;
 - e.) w przypadku jakiegokolwiek innej dalej idącej obowiązkowej odpowiedzialności ustawowej
- 11.2 Powyższe ograniczenia odpowiedzialności mają również zastosowanie do osobistej odpowiedzialności przedstawicieli prawnych, pracowników i personelu, zastępców i asystentów firmy Hoval.
- 11.3 Odpowiedzialność za funkcjonalność oprogramowania dostarczonego przez Hoval jest ograniczona do wysokości uzgodnionego wynagrodzenia.
- 11.4 Odpowiedzialność za szkody pośrednie lub utracone zyski/korzyści jest wyłączona.
- 11.5. Hoval ponosi odpowiedzialność za utratę danych zgodnie z powyższymi ustępami tylko wtedy, gdy takiej utraty nie można było uniknąć za pomocą rozsądnych środków tworzenia kopii zapasowych danych ze strony klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego lub jego/jej użytkowników końcowych. W przypadku zmiany wykazów danych klienta indywidualnego, klienta profesjonalnego lub jego/jej użytkowników końcowych, klient ten/ona również wykona kopię zapasową danych w tym zakresie. Ponadto wszelka odpowiedzialność Hoval z tytułu utraty danych podlega ograniczeniom do wysokości uzgodnionego wynagrodzenia lub wynagrodzenia naliczonego przez Hoval.
- 11.6 Odpowiedzialność jest ustalana zgodnie z przepisami ustawowymi, przy czym jest ona ograniczona kwotowo w każdym przypadku szkody - niezależnie od podstawy prawnej (chyba że dane ograniczenie jest wyłączone na mocy powszechnie obowiązującego prawa) - do sumy opłat za wskazane usługi oprogramowania za rok kalendarzowy pomnożonej przez współczynnik 2,5.
- 11.7. Ponadto firma Hoval nie gwarantuje możliwości wysyłania i/lub odbierania informacji. Firma Hoval nie ponosi odpowiedzialności za świadczone usługi i wszelkie wynikające z nich nadużycia i szkody wyrządzone przez osoby trzecie niezakontraktowane przez firmę Hoval. Hoval wyklucza wszelką odpowiedzialność za braki w zabezpieczeniach Internetu.
- 11.8. Wszelkie prawa klienta do odszkodowania wygasają w przypadku rozwiązania umowy. Usługi świadczone do tego momentu zostaną zafakturowane. Dalsze roszczenia są wykluczone. Niniejsze postanowienie nie ma zastosowania, jeżeli jego zastosowanie jest wyłączone na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

12. Ochrona danych

- 12.1 Prawa i obowiązki stron wynikające z przepisów o ochronie danych są uregulowane i określone poniżej, w szczególności podział i wypełnianie zadań oraz obowiązków wynikających z obowiązującego prawa o ochronie danych (w szczególności RODO) w odniesieniu do wspólnego przetwarzania danych za pośrednictwem portalu internetowego HovalSupervisor cloud.

Wspólne przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z warunkami użytkowania i polityką prywatności portalu internetowego HovalSupervisor cloud.

12.2. Przetwarzaniu podlegają następujące rodzaje danych: Dane główne klienta, dane systemu i usługi, dane użytkownika, dostępu i połączenia. Hoval przyjmuje następującą odpowiedzialność w odniesieniu do przetwarzania danych w ramach platformy dostarczonej przez Hoval:

- w celu gromadzenia danych;
- do przechowywania danych;
- do zmiany i usunięcia danych, ograniczenia ich przetwarzania i przenoszenia;
- za odpowiednie bezpieczeństwo przesyłania i przetwarzania danych w odniesieniu do przetwarzania danych w ramach platformy dostarczonej przez Hoval, klient przyjmuje na siebie następującą odpowiedzialność;
- w celu zapewnienia zgodności z ustawowymi obowiązkami w zakresie przechowywania danych;
- pod kątem zgodności z obowiązującymi w danym kraju przepisami i wymogami dotyczącymi ochrony danych;
- za poufne obchodzenie się z danymi i ich odpowiednie przetwarzanie;
- w celu stworzenia umowy z użytkownikiem końcowym zgodnej z zasadami ochrony danych.

12.3. Obie strony ponoszą wspólną odpowiedzialność, niezależnie od odpowiedzialności przypisanej każdej z nich z osobna:

- dla legalności operacji przetwarzania;
- w celu wypełnienia obowiązków informacyjnych w precyzyjnej, przejrzystej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie;
- do przetwarzania i odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą;
- za zapewnienie, że przetwarzanie danych odbywa się zgodnie z wymogami obowiązujących przepisów o ochronie danych i ochroną praw osoby, której dane dotyczą;
- zapewnienie, że tylko upoważnione osoby mają dostęp do danych osobowych i że wszystkie osoby zaangażowane w przetwarzanie danych są zobowiązane do zachowania poufności w odniesieniu do danych;
- za wzajemne wsparcie w przestrzeganiu postanowień uzgodnionych w niniejszej umowie, jak również obowiązujących ustawowych przepisów o ochronie danych.

12.4 Każda ze stron może zaangażować podmioty przetwarzające do celów przetwarzania danych i zapewni zawarcie niezbędnej, prawnie wiążącej umowy o przetwarzanie danych.

12.5 Jeśli Hoval przetwarza dane w kraju trzecim (tj. poza Unią Europejską (UE) lub Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG)) lub robi to w kontekście korzystania

z usług stron trzecich lub ujawniania lub przekazywania danych stronom trzecim, będzie to miało miejsce tylko wtedy, gdy będzie to miało na celu wypełnienie naszych zobowiązań (przed)umownych, na podstawie zgody użytkownika, z powodu obowiązku prawnego lub na podstawie naszych uzasadnionych interesów. Z zastrzeżeniem zezwoleń prawnych lub umownych, przetwarzamy dane lub zlecamy ich przetwarzanie w kraju trzecim tylko wtedy, gdy spełnione są przesłanki określone przepisami prawa, szczególne wymogi art. 44 i nast. ustawy o ochronie danych osobowych. 44 i nast. RODO, tj. przetwarzanie odbywa się na przykład na podstawie specjalnych gwarancji, takich jak oficjalnie uznane określenie poziomu ochrony danych odpowiadającego UE (np. w odniesieniu do Szwajcarii) lub zgodność z oficjalnie uznanymi specjalnymi zobowiązaniami umownymi (zwanymi "standardowymi klauzulami umownymi").

- 12.6 Strony niezwłocznie powiadomią drugą stronę, jeśli organ nadzorczy ds. ochrony danych skontaktuje się z odpowiednią drugą stroną w związku z niniejszą umową, współpracą i przetwarzaniem danych. Będą one - na podstawie wspólnego porozumienia - koordynować ze sobą działania przed wykonaniem jakichkolwiek wniosków wydanych przez właściwe organy nadzorcze ds. ochrony danych lub przed przekazaniem właściwym organom nadzorczym ds. ochrony danych informacji związanych z niniejszą umową, współpracą lub przetwarzaniem danych.
- 12.7 Strony ponoszą odpowiedzialność wobec osób, których dane dotyczą, zgodnie z ustawowymi przepisami o ochronie danych.

13. Poufność

- 13.1 Strony zachowają poufność w odniesieniu do wszystkich informacji, które mają być traktowane jako poufne, o których dowiedziały się w ramach stosunku umownego. Informacje traktowane jako poufne obejmują informacje wyraźnie oznaczone jako poufne przez stronę przekazującą oraz informacje, których poufność wynika z okoliczności ujawnienia. Dotyczy to w szczególności wszystkich danych użytkownika końcowego, uzgodnionych rozliczeń, cen i rabatów. W razie wątpliwości informacje należy traktować jako poufne. Ujawnienie informacji poufnych osobom trzecim w jakimkolwiek celu wymaga uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony.
- 13.2 Zobowiązania wynikające z klauzuli 13.1 nie mają zastosowania do takich informacji lub ich części, w odniesieniu do których strona otrzymująca udowodni, że
- a.) były znane lub ogólnie dostępne dla strony otrzymującej przed datą otrzymania lub stały się jej znane po dacie otrzymania przez osobę trzecią zgodnie z prawem i bez obowiązku zachowania poufności;
 - b.) były one znane lub ogólnie dostępne przed datą ich otrzymania; lub
 - c.) stały się znane lub ogólnie dostępne po dacie ich otrzymania, przy czym strona otrzymująca informacje nie ponosi za to odpowiedzialności.
- 13.3 Publiczne deklaracje współpracy stron będą składane wyłącznie na podstawie uprzedniej wzajemnej umowy. Klient nie jest uprawniony do działania jako przedstawiciel lub partner handlowy Hoval. Klient nie jest uprawniony do wykorzystywania informacji o zamierzonej lub istniejącej współpracy umownej do celów referencyjnych lub marketingowych bez uprzedniej zgody Hoval.
- 13.4 Zobowiązania wynikające z klauzuli 13.1 będą obowiązywać przez czas nieokreślony po zakończeniu umowy i tak długo, jak długo nie zostaną udowodnione wyjątkowe okoliczności zgodnie z klauzulą 13.2.

14. Postanowienia końcowe

- 14.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem (Warunkami Użytkowania) zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
- 14.2. Wszelkie spory wynikające ze stosowania niniejszej umowy podlegają jurysdykcji Rzeczypospolitej Polskiej, a sądem właściwym do ich rozpoznania będzie każdorazowo sąd właściwy dla siedziby Hoval Sp. z o.o. wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000045975. W przypadku wytoczenia powództwa przez Hoval, sądem właściwym do rozpoznania sporu będzie również sąd właściwy dla siedziby Hoval.
- 14.3. Jeśli niektóre postanowienia staną się niewykonalne w całości lub w części, nie wpłynie to na ważność pozostałych postanowień niniejszych OWH SaaS. W miejsce nieważnego postanowienia strony umowy wybiorą postanowienie, które pod względem ekonomicznym jest jak najbardziej zbliżone do nieważnego postanowienia. To samo dotyczy wszelkich luk w niniejszych OWH SaaS.
- 14.4. Firma Hoval jest uprawniona do dokonywania zmian niniejszych OWH (w tym Załącznika) w dowolnym momencie.
- 14.5. W przypadku zmiany Regulaminu, Klient będzie uprawniony do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu w terminie 30 dni od dnia poinformowania Klienta o takiej zmianie, ze skutkiem na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Klient złożył to oświadczenie. W takim przypadku do dnia, w którym umowa przestanie obowiązywać, Klienta wiąże Regulamin w dotychczasowym brzmieniu. Do rozwiązania umowy w przypadku określonym w niniejszym punkcie stosuje się postanowienia punktu 7.3.
- 14.6. Zmiany i uzupełnienia wymagają formy pisemnej; dotyczy to w szczególności zmiany niniejszego wymogu formy pisemnej.

Załącznik 1 - Umowa o gwarantowanym poziomie usług (SLA)

1. Przedmiot regulacji

1.1. Poniższe postanowienia niniejszej Umowy o gwarantowanym poziomie usług (SLA) określają dostęp do oprogramowania należny od firmy Hoval pod względem czasu i technologii, w formie opisu wykonania usługi.

2. Dostępność techniczna

2.1. Wszystkie specyfikacje wydajności niezwiązane z czasem, zawarte w niniejszej Umowie o gwarantowanym poziomie usług odnoszą się do jakości chmury HovalSupervisor oferowanej klientowi do użytku w punkcie przekazania sieci danych obsługiwanej przez Hoval. Uszkodzenia w obszarze transmisji danych z tego punktu przekazania do klienta i/lub w obszarze samego systemu informatycznego klienta nie będą brane pod uwagę.

2.2. Dostępność techniczna oznacza zdolność klienta do korzystania ze wszystkich głównych funkcji oprogramowania. Okresy nieistotnych zakłóceń, podczas których główne funkcje mogą nadal działać, nie są zatem brane pod uwagę przy obliczaniu dostępności.

3. Dostępność czasowa

3.1. Dostępność czasowa wskazuje procent zarejestrowanego okresu czasu, w którym chmura HovalSupervisor jest dostępna w punkcie przekazania zgodnie z następującymi specyfikacjami:

Dzień powszedni	Okres
Dzień roboczy (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) ¹	02:00 do 24:00 (CET) (Zaplanowana konserwacja i tworzenie kopii zapasowych danych są przeprowadzane codziennie w godzinach od 0:00 do 2:00. W tym czasie praca nie jest możliwa).

3.2. Hoval nie jest zobowiązany do udostępniania oprogramowania aplikacji do użytku poza okresami zamówionymi przez klienta. Hoval zamknie aplikację, jeśli upłynie okres wydajności zarezerwowany przez klienta.

¹ Dni ustawowo wolne od pracy w dni robocze: Nowy Rok 01.01.; Święto Trzech Króli 06.01.; Poniedziałek Wielkanocny różnie; Święto Pracy 01.05.; Święto Konstytucji 03.05, Wniebowstąpienie różnie; Zielone Świątki różnie; Boże Ciało jest różnie; Dzień Wniebowzięcia 15.08.; Austriackie Święto Narodowe 26.10.; Wszystkich Świętych 01.11; Święto Niepodległości 11.11, Niepokalane Poczęcie 08.12; Boże Narodzenie 25.12; Drugi dzień świąt 26.12.

3.3. Dostępność czasowa jest zdefiniowana w następujący sposób dla wyżej wymienionych okresów:

Wszystkie dni robocze	98%
-----------------------	-----

3.4. Rzeczywista osiągnięta dostępność czasowa jest obliczana na podstawie dni roboczych. Przyrządy pomiarowe dostawcy w centrum danych są decydujące dla potwierdzenia dostępności.

3.5. Przerwy niezawinione przez Hoval są uważane za czasy dostępności przy obliczaniu rzeczywistej dostępności. Przerwy te są zatem nieszkodliwe i nie stanowią podstawy do roszczeń na jakiegokolwiek podstawie prawnej.

Poniższe punkty przedstawiają przykłady tych przesterów, których nie można przypisać:

- konserwacja lub inne usługi uzgodnione z klientem, podczas których dostęp do oprogramowania aplikacji nie jest możliwy;
- niespodziewane prace konserwacyjne, które stają się konieczne, jeśli prace te nie zostały spowodowane naruszeniem zobowiązań Hoval do świadczenia usług (siła wyższa, w szczególności nieprzewidywalne awarie sprzętu, strajki, zdarzenia naturalne itp;)
- Przerwy spowodowane atakami wirusów lub hakerów, o ile Hoval podjął uzgodnione środki ochronne lub, w przypadku braku umowy, zwykłe środki ochronne;
- Przerwy wynikające ze specyfikacji klienta, niedostępności sprzętu klienta lub innych zakłóceń spowodowanych przez klienta (np. brak współpracy ze strony klienta);
- Wydłużenie czasu przesteru spowodowane zablokowaniem konsoli lub zdalnego dostępu przypisywanego klientowi;
- Przerwy spowodowane specyfikacjami producentów oprogramowania komponentów innych firm;
- Przerwy związane z instalacją pilnie potrzebnych poprawek bezpieczeństwa;
- Przerwy spowodowane błędami oprogramowania w aplikacjach klienckich lub błędami w systemie i oprogramowaniu związanym z systemem, wywołanymi przez aplikacje lub dane klienta; lub
- Przerwy spowodowane przez osoby trzecie (osoby, których nie można przypisać Hoval).

4. Należna dostępność

4.1. Techniczna i czasowa dostępność oprogramowania jest zapewniona, jeśli można uzyskać do niego dostęp w odpowiednim okresie zgodnie z punktami od 3.3 do 3.5.

4.2. Klient przyjmuje na siebie obowiązek zgłaszania firmie Hoval wszelkich ograniczeń dostępności. Hoval dołoży wszelkich starań, aby bezzwłocznie naprawić naruszenia. Nie

przysługuje roszczenie o przywrócenie dostępności oprogramowania w zakresie, w jakim gwarantowana jest uzgodniona dostępność.

5. Priorytety

5.1. Jeśli usługi Hoval nie odpowiadają wartościom określonym w niniejszej Umowie o gwarantowanym poziomie usług, Hoval, w przypadku naruszenia zarówno dostępności czasowej, jak i technicznej, w pierwszej kolejności przywróci dostępność czasową usług, następnie należną przepustowość danych, potem zachowanie czasu odpowiedzi, opóźnienie pakietów, a na końcu wskaźnik utraty pakietów.

6. Zgłaszanie usterek, przywracanie usług

6.1. Klient może zgłosić niezgodność z należną dostępnością jako usterkę. Klient może zgłaszać usterki, które mają zostać usunięte zgodnie z niniejszą umową SLA, wyłącznie za pośrednictwem infolinii obsługiwanej przez firmę Hoval za pośrednictwem przeszkolonych i upoważnionych do tego celu pracowników. Zgłaszając usterkę, klient powinien określić, które osoby są dostępne dla Hoval jako osoby kontaktowe u klienta w związku z tą usterką oraz w jaki sposób można się z nimi skontaktować telefonicznie. Osoby kontaktowe należy wymienić w taki sposób, aby firma Hoval mogła zawsze i bezpośrednio skontaktować się z jedną z wymienionych osób kontaktowych w czasie trwania zakłócenia, przynajmniej w godzinach pracy klienta.

6.2. Usterka, która ma zostać usunięta przez Hoval, nie zostanie uznana za istniejącą w przypadku zakłócenia transmisji danych poza siecią danych obsługiwaną przez Hoval, np. z powodu awarii linii lub usterki u innych dostawców lub dostawców usług telekomunikacyjnych, lub wykorzystania udostępnionych przepustowości systemu niezgodnie z umową, np. z powodu nadmiernej liczby dostępow przez klienta.

7. Wynagrodzenie

7.1. Za świadczenie usług w ramach niniejszej Umowy SLA nie będzie pobierane odrębne wynagrodzenie. Jeśli jednak klient powiadomił Hoval o usterce i jeśli po przeprowadzeniu kontroli okaże się, że usterka wystąpiła z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi klient, Hoval może obciążyć klienta za usługi świadczone w celu zidentyfikowania usterki według stawek godzinowych mających zastosowanie do takich usług zgodnie z cennikiem Hoval, chyba że klient nie mógł rozpoznać, że usterka wystąpiła z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi klient, nawet gdyby dochował należytej staranności.