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

Stav k 8. dubnu 2026

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 – jimiž mohou být jak podnikatelé, tak spotřebitelé v souladu se směrnicí o právech spotřebitelů (směrnice 2011/83/EU ze dne 25. října 2011) – (dále jen „zákazníci“) se vztahují na všechny smlouvy o poskytování služeb cloudového produktu HovalSupervisor jako řešení typu Software-as-a-Service (dále jen „Podmínky SaaS“). Tyto podmínky použití se vztahují také na všechny budoucí obchodní vztahy, i když nebudou výslovně znovu sjednány. Společnost Hoval si vyhrazuje právo tyto Podmínky SaaS v přiměřeném rozsahu měnit.

1.2. Společnost Hoval tímto vylučuje jakékoli protichůdné nebo doplňující nákupní podmínky, podmínky užívání nebo jiné všeobecné obchodní podmínky zákazníka. Nákupní podmínky, podmínky užívání a další všeobecné obchodní podmínky zákazníka platí pouze v případě, že byly společností Hoval výslovně písemně uznány. To platí i v případě, že je v rámci objednávky nebo v jiných dokumentech zákazníka odkazováno na vlastní všeobecné obchodní podmínky zákazníka a společnost Hoval v tomto případě výslovně nevznese námitky.

1.3. Pokud zákazník nakupuje služby podle položek ceníku společnosti Hoval, je dále označován jako **„individuální** zákazník“; pokud nakupuje doplňkové služby a tyto jsou popsány v jednotlivých smlouvách, např. jako dodavatel, dodavatel energie, správce zařízení nebo dodavatel dálkového či místního vytápění, je dále označován jako **„profesionální** zákazník“; individuální zákazník a profesionální zákazník jsou dále společně označováni jako **„zákazníci**“.

1.4. Smlouva je uzavřena uzavřením dohody, obdržením potvrzení objednávky od společnosti Hoval nebo aktivací uživatelského účtu.

Dodací lhůty jsou nezávazné.

1.5. Profesionální zákazník a – v příslušných případech – individuální zákazník se zavazují uzavřít samostatnou smlouvu se svými vlastními zákazníky, jejichž systémy spravují (dále jen **„koneční** zákazníci“), která popisuje vztah mezi konečným zákazníkem a profesionálním/individuálním zákazníkem, jakož i definované služby. Profesionální/individuální zákazník zajistí, aby příslušní konečí zákazníci byli rovněž vázáni požadavky následujících ustanovení.

1.6. Profesionální/individuální zákazník se zavazuje plně dodržovat všechna ustanovení o ochraně osobních údajů, která se na něj vztahují, zejména ustanovení nařízení (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, GDPR) a nařízení (EU) 2023/2854 (zákon EU o ochraně osobních údajů), ve vztahu ke svým koncovým zákazníkům.

Profesionální/individuální zákazník zajistí, aby jeho koncoví zákazníci měli na svou žádost přístup ke svým vlastním údajům. To zahrnuje zejména povinnost umožnit

koncovým zákazníkům přístup k jejich vlastním údajům prostřednictvím zřízení vlastního uživatelského profilu nebo jakýmkoli jiným vhodným technickým opatřením.

Pokud koncový zákazník informuje profesionálního/individuálního zákazníka, že si přeje v budoucnu nadále využívat služby SaaS prostřednictvím jiného poskytovatele, je tento povinen poskytnout nezbytnou podporu v souladu s kapitolou VI zákona EU o ochraně údajů a článkem 7 dohody o ochraně osobních údajů společnosti Hoval. To zahrnuje zejména povinnost zajistit, aby koncový zákazník obdržel svá data ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

1.7. Služby společnosti Hoval zahrnují poskytování cloudového softwarového řešení HovalSupervisor pro použití jako Software-as-a-Service. Zákazník získává licenci k dočasnému užívání softwaru prostřednictvím internetu. Následující smlouva proto upravuje podmínky získání licence a rozsah povoleného užívání.

1.8. Zákazník není oprávněn vystupovat jako zástupce nebo obchodní partner společnosti Hoval.

2. Softwarové služby

2.1. Předmětem smlouvy je poskytování cloudového softwaru HovalSupervisor na omezenou dobu za poplatek prostřednictvím vzdáleného přístupu přes internet (Software-as-a-Service). K fyzickému předání softwaru nedochází. (dále jen **„předmět plnění“**).

Kvalita smluvního softwarového řešení, která přesahuje takto definovanou funkčnost, není zaručena; zvláštní požadavky zákazníka jsou závazné pouze v případě, že jsou dodatečně písemně dohodnuty.

2.2. HovalSupervisor cloud je online portál chráněný autorským právem, vyvinutý společností Hoval Aktiengesellschaft, který slouží k vizualizaci, ovládání a ukládání stavů všech připojených systémových komponent.

Podrobný rozsah funkcí softwaru HovalSupervisor cloud je uveden 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 zákazníka v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 pracovních dnů.

2.3. Společnost Hoval poskytne zákazníkovi za poplatek přístup k cloudovému online portálu HovalSupervisor s možností přístupu k smluvně dohodnutému počtu systémů koncových zákazníků, za předpokladu, že zákazník je podnikatel, a s možností přijímání oznámení o monitorovaných systémech e-mailem nebo jinými komunikačními kanály.

2.4. Zákazník obdrží přihlašovací údaje sestávající z e-mailové adresy (uživatelského jména) a hesla. Heslo může zákazník kdykoli změnit nebo obnovit. Změnu uživatelského jména lze u společnosti Hoval objednat za jednorázový poplatek. Náklady na změnu uživatelského jména a další volitelné jednorázové služby jsou uvedeny v ceníku společnosti Hoval.

Zákaznický přístup je vysoce personalizovaný, tj. přizpůsobený konkrétní fyzické osobě, která služby společnosti Hoval využívá. Společné používání, sdílení nebo podobné způsoby využívání zákaznického přístupu více fyzickými osobami, i když jsou přiřazeny k firemnímu zákazníkovi, je zakázáno. Každá fyzická osoba, která chce využívat služby společnosti Hoval, potřebuje svůj vlastní osobní zákaznický přístup.

V případě porušení těchto požadavků je společnost Hoval oprávněna okamžitě přerušit poskytování svých služeb nebo obchodní vztah bez výpovědní lhůty a z vážného důvodu ukončit.

2.5. Společnost Hoval uděluje zákazníkovi po dobu trvání smlouvy osobní, nevýhradní a nepřenosné právo k užívání softwaru Hoval.

2.6 Právo zákazníka na užívání je omezeno na smluvně dohodnutý počet systémů. Pokud by koncoví zákazníci profesionálního zákazníka měli mít přístup k cloudovému softwaru HovalSupervisor, musí se tak dít v souladu s ustanoveními v bodě 7.

2.7. Zřízení a údržba datového připojení mezi přenosovým bodem definovaným v bodě 7.2 a IT systémy zákazníka (nebo v případě profesionálních zákazníků jejich koncových zákazníků) není předmětem plnění. Zákazník nese výlučnou odpovědnost za funkčnost svého internetového připojení, včetně přenosových cest a svých počítačů (požadovaný hardware a software); v případě profesionálních zákazníků se to vztahuje také na jejich koncové zákazníky.

2.8. Předmětem plnění není ani zdrojový kód softwaru.

2.9. Společnost Hoval dále nenese odpovědnost za to, aby koncoví zákazníci poskytli účinný přístup ke svým systémům a odpovídajícím způsobem k tomu oprávnili profesionálního zákazníka. To nespadá do odpovědnosti společnosti Hoval a musí být upraveno profesionálním zákazníkem v samostatné smlouvě o poskytování služeb s koncovým zákazníkem.

3. Plnění smlouvy, údaje o zákaznících

3.1. Rozsah služeb, k jejichž poskytnutí je společnost Hoval povinna, je stanoven v bodě 2 a bodě 3.5 níže.

3.2. Po dobu trvání této smlouvy uděluje zákazník společnosti Hoval souhlas

a.) k ukládání, reprodukci a jinému využívání kontaktních údajů poskytnutých individuálními zákazníky, profesionálními zákazníky a jejich koncovými zákazníky za účelem plnění této smlouvy, zejména za účelem předávání externím poskytovatelům služeb v rámci Evropské unie a států EFTA, které společnost Hoval využívá k plnění této smlouvy (včetně datových center), a

b.) k ukládání a využívání obsahových údajů předaných individuálními zákazníky, profesionálními zákazníky a jejich koncovými zákazníky, zejména technických parametrů topných systémů, pro účely této smlouvy, zejména k provádění nezbytných záloh během trvání smlouvy, jakož i ke zlepšování funkcí a služeb nabízených softwarem a samotnými systémy. Tyto údaje mohou být rovněž předány externím poskytovatelům služeb v rámci Evropské unie a států EFTA (včetně datových center) za účelem plnění této smlouvy.

3.3. Kromě toho jsou společnosti Hoval neodvolatelně, bezplatně a s celosvětovou platností udělena následující práva, a to jak pro společnost Hoval, tak pro její přidružené společnosti ve smyslu čl. 3 odst. 3 přílohy I k NAŘÍZENÍ KOMISE (EU) č. 651/2014 ze dne 17. června 2014 (obecné nařízení o blokových výjimkách).

a.) Společnost Hoval je oprávněna používat údaje předávané v souvislosti s cloudovým softwarem HovalSupervisor v pseudonymizované podobě pro účely strojového učení a pro vylepšení a zdokonalení produktů. Zákazník s tím souhlasí.

b.) V rozsahu povoleném zákonem je společnost Hoval oprávněna ukládat, používat, předávat a/nebo využívat veškeré informace poskytnuté, vygenerované, načtené nebo zpracované individuálním zákazníkem, profesionálním zákazníkem a/nebo jeho koncovými zákazníky v souvislosti s cloudovým softwarem HovalSupervisor , s výjimkou osobních údajů, pro jakékoli účely nad rámec účelu smlouvy. Zákazník s tím souhlasí. Mezi tyto účely patří mimo jiné zdokonalování nebo rozšiřování, výroba, uvádění na trh a distribuce produktů společnosti Hoval, jakož i například statistické, analytické a interní účely.

Zákazník zaručuje, že je oprávněn udělit práva k užívání a využívání stanovená v bodech 3.2. a 3.3. a že neuzavřel žádné dohody, které by tomu odporovaly.

3.4. Uzavřením smlouvy a jejím plněním společnost Hoval nepřevzala postavení ani úkoly obchodního zástupce, pokud jde o informace zákazníka a prezentaci jejich obsahu.

3.5. Společnost Hoval se snaží zajistit vysokou úroveň dostupnosti předmětu plnění. Další podrobnosti týkající se dostupnosti jsou upraveny v dohodě o úrovni služeb (SLA) přiložené jako příloha 1, která je nedílnou součástí těchto podmínek užívání.

3.6. V případě vyšší moci a nepředvídatelných událostí, za které společnost Hoval nenese odpovědnost a které vyžadují omezení nebo přerušení služeb produktu Hoval, bude společnost Hoval po dobu trvání této překážky zproštěna povinnosti plnění a bude jí poskytnuta přiměřená lhůta k plnění. Za vyšší moc se považují požár, stávka, výluka, porucha telekomunikačních systémů, porucha v datovém centru provozovatele infrastruktury a další okolnosti, za které společnost Hoval nenese odpovědnost a které výrazně ztěžují nebo znemožňují poskytování služeb společnosti Hoval, a to bez ohledu na to, zda k nim došlo u společnosti Hoval nebo u jednoho z jejích pomocníků.

3.7. Společnost Hoval je oprávněna nechat služby vyplývající ze smlouvy provádět subdodavateli / poskytovateli služeb, zástupci nebo asistujícími osobami.

4. Odměna a platební podmínky

4.1. Společnost Hoval účtuje roční poplatek za sjednaný předmět plnění v souladu s individuální cenovou dohodou nebo ročním poplatkem uvedeným v příslušném platném ceníku společnosti Hoval. Není-li dohodnuto jinak, odměna se vždy fakturuje předem, a to poprvé na začátku smluvního roku a pro následující smluvní roky. Volitelné jednorázové služby jsou uvedeny v individuální cenové dohodě nebo v aktuálním ceníku společnosti Hoval. Není-li smluvně dohodnuto jinak, je platba splatná 30 dnů po datu vystavení faktury.

Skutečný přístup profesionálního zákazníka k systémům koncového zákazníka nemá žádný vliv na roční paušální poplatek.

4.2. Částky uvedené v individuální cenové dohodě nebo v aktuálním ceníku společnosti Hoval jsou vypočítány na základě mzdových a infrastrukturních nákladů platných v době uzavření smlouvy (např. mzdy stanovené kolektivní smlouvou, náklady na cloudové služby, poskytování serverů, náklady na elektřinu/energii; náklady na dopravu).

4.3. Společnost Hoval je oprávněna ceny upravit po uplynutí původní základní doby trvání smlouvy a po uplynutí každého dalšího ukončeného smluvního roku. K úpravě cen dochází k určitým klíčovým datům, proto jsou úpravy cen možné i po předložení nabídky.

4.4. Společnost Hoval zašle zákazníkovi informace o změně cen v písemné formě v dostatečném předstihu, tj. tři měsíce před nabytím účinnosti této změny. Zákazník je oprávněn smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou jednoho měsíce ke dni, ke kterému má nová cenová dohoda vstoupit v platnost. Právo zákazníka na odstoupení od smlouvy podle bodu 5.2 zůstává nedotčeno.

4.5. Je-li zákazník v prodlení s platbou, je společnost Hoval oprávněna účtovat zákonné úroky z prodlení. Na vyžádání je zákazník povinen písemně potvrdit přijetí faktury a datum jejího přijetí.

4.6. Uplyne-li lhůta splatnosti, může společnost Hoval bez předchozího upozornění zablokovat přístup až do úplného uhrazení pohledávek a deaktivovat funkci zasílání oznámení u spravovaných systémů.

4.7. Všechny pohledávky společnosti Hoval se stávají okamžitě splatnými, pokud nejsou dodrženy platební podmínky nebo pokud se společnost Hoval dozví o okolnostech, které by mohly snížit bonitu zákazníka. V takových případech je společnost Hoval rovněž oprávněna poskytovat zbývající služby pouze proti záloze nebo požadovat odpovídající zajištění.

5. Doba trvání smlouvy, výpověď, odstoupení od smlouvy

5.1. S výhradou individuálních smluvních ustanovení se smlouvy uzavírají na pevnou základní dobu trvání smlouvy v délce jednoho roku; běžné výpovědi jsou v rámci této základní doby trvání smlouvy obecně vyloučeny.

Pokud má zákazník v úmyslu změnit poskytovatele služeb SaaS, může smlouvu vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou. V tomto případě se základní doba trvání smlouvy nepovažuje za sjednanou. Změna poskytovatele musí být společnosti Hoval písemně oznámena na adresu uvedenou v bodě 5.3 nejméně dva měsíce před zamýšleným datem účinnosti.

Právo na mimořádné vypovězení z vážného důvodu zůstává nedotčeno.

5.2. Doba trvání smlouvy se prodlužuje na dobu neurčitou, pokud není smlouva vypovězena před koncem základní doby trvání smlouvy s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci základní doby trvání smlouvy. Smlouva, která byla prodloužena na dobu neurčitou, může být kteroukoli ze stran vypovězena s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního měsíce.

5.3. Výpověď musí být podána písemně nebo prostřednictvím autorizovaných digitálních kanálů (webové formuláře, datové schránky) a zaslána na adresu Hoval spol. s r.o..

5.4. Společnost Hoval si vyhrazuje právo odstoupit od uzavřených smluv až do okamžiku poskytnutí služeb nebo dodání zboží, k nimž je společnost Hoval povinna, pokud se společnost Hoval dozví o důvodech na straně zákazníka, jako je například nedostatečná bonita nebo jednání zákazníka v rozporu se smlouvou. V takovém případě má zákazník právo pouze na vrácení peněz za již poskytnuté služby; jakékoli další nároky, zejména nároky na náhradu škody, jsou vyloučeny.

5.5. Mimořádné odstoupení od smlouvy je přípustné pouze v případě, že jedna ze stran poruší podstatné smluvní povinnosti a toto porušení nenapraví ani po písemné výzvě a po stanovení přiměřené lhůty. To se týká například:

- propadnutí platby ze strany zákazníka o více než tři měsíce po stanovení konečné lhůty pro splnění;
- porušení předpisů o mlčenlivosti a důvěrnosti jednou ze stran.

6. Odpovědnost zákazníka, blokování, osvobození od odpovědnosti

6.1. Zákazník nesmí do cloudového systému HovalSupervisor společnosti Hoval přenášet ani vkládat žádný obsah, který je podle právního řádu jakékoli země protiprávní. Má-li zákazník pobočku v členském státě Evropské unie, bude dodržovat právní řád této země a rovněž právní řád České republiky.

6.2. Zákazník se zejména zavazuje dodržovat a řídit se zvláštními zákonnými předpisy o telekomunikačních a mediálních službách a dalšími zákonnými předpisy o ochraně osobních údajů, autorském právu, obchodním tajemství, právu ochranných známek, zákonu proti nekalé soutěži a souvisejících oblastech práva, jakož i (základním) právem na ochranu obecné osobnosti, a nebude šířit žádný obsah ani služby, které porušují dobré mravy nebo mají jinak pochybný obsah. To se týká zejména šíření, odkazování na nebo poskytování pornografie, pravicového extremismu, podněcování k násilí nebo trestné činnosti, diskriminace, hazardních her nebo jiného urážlivého obsahu.

6.3. Všechna hesla přidělená společností Hoval musí zákazník neprodleně změnit na hesla, která zná pouze on sám. Smluvní vztah, který lze přiřadit k uživatelskému účtu a přístupovým údajům, je (s výjimkou ustanovení bodu 7.2) nepřenosný (včetně pronájmu, leasingu, zapůjčení nebo sublicencování). Přístupové údaje je třeba uchovávat v tajnosti a chránit před přístupem třetích osob pomocí vhodných a účinných opatření. Zákazník je povinen neprodleně informovat společnost Hoval, pokud vznikne podezření, že se přístupové údaje mohly dostat do rukou neoprávněných osob. Za následky zneužití přístupových údajů nese odpovědnost výhradně zákazník; společnost Hoval za ně neodpovídá. Zákazník odpovídá za všechny úkony provedené pod jeho uživatelským účtem.

6.4. Zákazník není oprávněn používat „scrapery“, roboty, „spidery“ ani jiné srovnatelné nástroje pro sběr nebo extrakci dat, programy, algoritmy či metody pro vyhledávání, přístup, získávání, kopírování nebo ovládání cloudového softwaru HovalSupervisor. Zákazník dále není oprávněn získávat přístup do neveřejných oblastí cloudového softwaru HovalSupervisor nebo jeho podkladových technických systémů, testovat, skenovat nebo zkoumat zranitelnost cloudového softwaru HovalSupervisor, ani vědomě přenášet zákaznická data nebo jiný obsah obsahující viry, červy, trojské koně či jiné škodlivé komponenty, ani jinak narušovat řádné fungování cloudového softwaru HovalSupervisor.

6.5. Zákazník dále není oprávněn upravovat, měnit, provádět reverzní inženýrství, dekompilovat, rozebírat ani jinak zjišťovat zdrojový kód cloudového softwaru HovalSupervisor nebo jeho částí, ani vytvářet odvozená díla cloudového softwaru HovalSupervisor. Tím však zůstávají nedotčena závazná a nevylučitelná ustanovení článků 5 a 6 směrnice 2009/24/ES (směrnice o počítačových programech) – stejně jako jejich vnitrostátní prováděcí předpisy. Zákazník rovněž nesmí pověřit třetí strany provedením výše uvedených opatření.

6.6. Společnost Hoval si v každém případě vyhrazuje právo přezkoumat povinnosti zákazníka popsané v bodech 6.1 až 6.5 a učinit o nich konečné rozhodnutí. Společnost

Hoval je oprávněna kdykoli po předchozím nebo souběžném oznámení zákazníkovi s okamžitou platností zabránit dalšímu užívání, pokud to podle odůvodněného posouzení společnosti Hoval odporuje povinnostem uvedeným v bodech 6.1 až 6.5.

6.7. Společnost Hoval může rovněž zablokovat celou aplikaci zákazníka, pokud není možné oddělit problematický obsah nebo je to možné pouze s nepřiměřenými náklady. Zákazník si vyhrazuje právo později prokázat, že jeho obsah je zákonný nebo že disponuje právy nezbytnými pro jeho používání a/nebo zveřejnění.

Nároky zákazníka na náhradu škody v důsledku uplatnění práva společnosti Hoval na blokování a odpojení jsou vyloučeny.

6.8. Zákazník zaručuje, že je vlastníkem práva k užívání údajů a obsahu, které v rámci plnění smlouvy – a to zejména v souvislosti s touto smlouvou a prostřednictvím internetu – předává, a k předávání těchto údajů a obsahu společnosti Hoval za účelem plnění smlouvy.

6.9. To se týká zejména požadovaného souhlasu koncových zákazníků profesionálních zákazníků, autorů a dalších osob, které mají práva k údajům a obsahu, a v případě snímků fyzických osob nebo děl chráněných autorským právem (včetně budov) a zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) také požadovaného souhlasu těchto osob nebo autorů.

6.10. Zákazník je povinen na první výzvu odškodnit společnost Hoval za veškeré nároky třetích stran, včetně nákladů, vyplývající z údajného porušení licenčních, majetkových nebo jiných práv. Zákazník nese veškerou případnou odpovědnost, zejména v důsledku nároků uplatňovaných třetími stranami – včetně kolektivních správců – a související náklady, zejména přiměřené náklady na právní obranu.

6.11. V případě nároků třetích stran se povinnost společnosti Hoval udržovat k dispozici údaje a obsah individuálního zákazníka, profesionálního zákazníka a jeho koncových zákazníků pozastaví, dokud zákazník nedosáhne konečného vyjasnění práv k nim. Totéž platí, pokud proti údajům a obsahu poskytnutým společnosti Hoval vznesou námitky právnické nebo fyzické osoby jednající v zájmu ochrany hospodářské soutěže nebo orgány veřejné moci.

6.12. Místo zablokování příslušných údajů a obsahu může společnost Hoval také obsah okamžitě odstranit ze serveru. Pokud zákazník neodstraní příslušný obsah ze serveru na první výzvu, je společnost Hoval rovněž oprávněna příslušnou smlouvu vypovědět bez výpovědní lhůty.

6.13. Veškeré nevýhody a dodatečné náklady vyplývající z porušení těchto smluvních povinností nese zákazník.

7. Právo na užívání ze strany zákazníka a jeho oprávněných uživatelů a koncových zákazníků

7.1. Softwarové řešení poskytnuté zákazníkovi je právně chráněno. Autorská práva, patentová práva, práva k ochranným známkám a všechna další související práva k softwaru, jakož i k dalším předmětům, které společnost Hoval poskytuje zákazníkovi v rámci uzavření a plnění smlouvy, jsou ve vztahu mezi smluvními stranami výlučným vlastnictvím společnosti Hoval. Pokud k těmto právům mají nárok třetí strany, má společnost Hoval odpovídající práva k jejich využívání.

7.2. Společnost Hoval uděluje zákazníkovi nevýlučné, nepřevoditelné a nesublicencovatelné právo používat sjednané softwarové řešení a související uživatelskou dokumentaci služby HovalSupervisor cloud v dohodnutém rozsahu po dobu trvání smlouvy. Právo na užívání uvedené výše v tomto odstavci 7.2 zahrnuje

- také užívání oprávněnými uživateli, kteří jsou ve vztahu zaměstnance nebo nezávislého spolupracovníka se zákazníkem a kteří jsou společnosti Hoval nahlášeni alespoň v textové podobě před zahájením užívání. Zákazník zaručuje, že každý oprávněný uživatel dodržuje předpisy pro řádné užívání softwarového řešení v souladu s těmito podmínkami užívání.

- v případě profesionálních zákazníků zahrnuje právo na užívání uvedené v tomto bodě 7.2 také užívání oprávněnými koncovými zákazníky, kteří jsou ve smluvním vztahu s profesionálním zákazníkem a které profesionální zákazník vytvoří a/nebo aktivuje jako uživatele, pokud to profesionální zákazník společnosti Hoval zaručí v rámci svých smluvních ujednání s příslušným koncovým zákazníkem,

  - že profesionální zákazník poskytne příslušnému koncovému zákazníkovi veškeré dokumenty nezbytné pro používání cloudu HovalSupervisor, zejména uživatelskou příručku a pokyny pro správné používání cloudu HovalSupervisor (tyto jsou k dispozici na webových stránkách společnosti Hoval pro danou zemi nebo na vyžádání u pobočky společnosti Hoval);

  - že smluvní ujednání s koncovým zákazníkem obsahují všechna podstatná ustanovení těchto podmínek používání a že každý oprávněný koncový zákazník dodržuje předpisy pro správné používání softwarového řešení v souladu s těmito podmínkami používání;

  - že právo konečného zákazníka na užívání závisí na existenci práva profesionálního zákazníka na užívání vůči společnosti Hoval;

  - že koncový zákazník nemá nárok na žádné (náhrady) škody vůči společnosti Hoval, a to ani v případě parametrizace prostřednictvím cloudu HovalSupervisor – stejně jako v případě změn parametrizace přímo na samotných systémech – pokud je vzniklá škoda způsobena nesprávnou parametrizací;

  - Profesionální zákazník je povinen na první výzvu odškodnit společnost Hoval za veškeré nároky koncových zákazníků včetně nákladů, pokud je za škodu odpovědný a její příčina spadá do jeho sféry kontroly/organizace. Profesionální zákazník nese odpovědnost mimo jiné v případě, že porušil povinnost vyplývající z těchto Podmínek používání SaaS. Profesionální zákazník nese veškerou možnou odpovědnost, zejména v důsledku nároků uplatňovaných třetími stranami a souvisejících nákladů, zejména přiměřených nákladů na právní obranu.

Využití probíhá prostřednictvím přístupu k funkcím softwaru na serverové architektuře společnosti Hoval. Místem předání služeb společnosti Hoval je výstup routeru datového centra, které společnost Hoval využívá. Zákazník nezískává žádná další práva.

7.3. Jakékoli použití softwaru nad rámec použití povoleného podle této smlouvy není přípustné. Zákazník není oprávněn umožnit třetím osobám používání softwaru ani jej třetím osobám zpřístupnit; zejména není Zákazníkovi povoleno reprodukovat nebo prodávat software, jeho části či práva k němu. Zákazník je povinen uhradit poplatky i v případě, že software používá třetí osoba, a to v případě a v rozsahu, v jakém je za toto

použití odpovědný. Třetími osobami ve výše uvedeném smyslu nejsou oprávnění uživatelé a oprávnění koncoví zákazníci popsaní v bodě 7.2.

7.4. V případě závažného porušení těchto povinností ze strany zákazníka je společnost Hoval oprávněna zablokovat přístup zákazníka – a v případě profesionálních zákazníků také přístup jejich připojených koncových zákazníků – na náklady zákazníka. Takové zablokování nezbavuje zákazníka povinnosti uhradit poplatek za používání softwaru.

8. Záruka

8.1. Vzhledem k tomu, že předmětem smlouvy je poskytování určitých služeb, ustanovení o záruce za vady se neuplatňují.

8.2. V případě vady má zákazník nárok na odstranění vady nebo na výměnu služby podle uvážení společnosti Hoval. Pokud vadu, na kterou se vztahuje záruční povinnost, nelze odstranit nebo pokud jsou další pokusy o odstranění vady pro zákazníka nepřiměřené, může zákazník namísto odstranění vady od smlouvy odstoupit, ledaže by vada představovala pouze nevýznamné snížení vhodnosti služby.

8.3. U každého dodaného softwarového řešení společnost Hoval zaručuje, že toto softwarové řešení plní hlavní funkce uvedené v popisu programu. Vzhledem k velkému objemu dat a velkému počtu hardwarových a provozních konfigurací, které se v praxi vyskytují, jakož i k provozním chybám však nelze zaručit úplnou bezchybnost. Nelze zcela vyloučit ani ztrátu dat. Zákazník je proto povinen v pravidelných intervalech zálohovat svá data. Je povinen uchovávat dokumenty nezbytné pro případnou obnovu v případě ztráty dat.

8.4. Pro kvalitu služby HovalSupervisor cloud je rozhodující pouze popis služby HovalSupervisor cloud poskytnutý společností Hoval před uzavřením smlouvy nebo sjednaný v samostatném dokumentu. V případě aktualizací platí nejnovější verze poskytnutého popisu. To se týká zejména vlastností z hlediska IT bezpečnosti. Rozsáhlejší kvalita není dlužná a zejména nevyplývá z veřejných prohlášení nebo reklamy obchodních partnerů společnosti Hoval.

Informace o vlastnostech předmětu plnění, technické údaje a specifikace uvedené v koncepci nebo v popisech služeb a dalších dokumentech relevantních pro smlouvu slouží výhradně k popisu příslušné služby. Nelze je považovat za záruku (nebo zaručenou kvalitu) ve smyslu občanského zákoníku. Záruka se poskytuje pouze tehdy, pokud ji společnost Hoval před uzavřením smlouvy výslovně písemně označila jako takovou.

8.5. Zákazník je povinen neprodleně oznámit společnosti Hoval veškeré vady.

8.6. Záruční povinnost se nevztahuje na případy, kdy zákazník nevyužil službu poskytnutou společností Hoval v souladu s jejím určeným účelem.

8.7. Kromě zákonných ustanovení je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy a požadovat náhradu škody namísto plnění z důvodu porušení povinností nesouvisejících s plněním – tzv. vedlejších povinností – pouze v případě, že předem písemně upozornil společnost Hoval a stanovil přiměřenou lhůtu k nápravě škody a porušení povinnosti nebylo společností Hoval přesto napraveno.

8.8. Záruka se nevztahuje na pouze nevýznamné snížení vhodnosti služby, jako jsou nevýznamné odchylky od sjednané kvality nebo pouze nevýznamné zhoršení použitelnosti cloudu HovalSupervisor.

Uplatnění práva nájemce na vlastní nápravu je vyloučeno.

V případě snížení vhodnosti služby je zákazník povinen neprodleně informovat společnost Hoval, aby bylo možné vadu bezodkladně odstranit.

8.9. V případě nemožnosti nebo neprovedení odstranění vady, zaviněného nebo nepřiměřeného prodlení či závažného a konečného odmítnutí odstranění vady ze strany společnosti Hoval nebo jiné nepřiměřenosti odstranění vady pro zákazníka je zákazník zejména oprávněn snížit dlužnou odměnu v souladu s rozsahem zhoršení (snížení). Zákazník (bez ohledu na to, zda se jedná o spotřebitele nebo podnikatele ve smyslu směrnice o právech spotřebitelů) je oprávněn započítat pouze nároky, které byly právoplatně zjištěny a jsou nesporné nebo uznané společností Hoval. To neplatí, pokud a v rozsahu, v jakém příslušná protipohledávka zákazníka vyplývá ze stejného smluvního vztahu jako nárok uživatele; zákazník má právo uplatnit reklamace nebo protipohledávky vyplývající ze stejné smlouvy.
Tím není dotčeno právo zákazníka požadovat vrácení přeplatku na základě práva o bezdůvodném obohacení.

8.10. Mimořádné odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka bez výpovědní lhůty z důvodu neumožnění užívání předmětu pronájmu je vyloučeno, ledaže by se mělo za to, že zřízení užívání v souladu se smlouvou selhalo. Selhání se má za to, že nastalo zejména tehdy, je-li odstranění omezení užívání definitivně nemožné nebo pokud se uživateli ani po dvou pokusech nepodaří v přiměřené lhůtě vadu odstranit.

9. Odpovědnost

9.1. Nároky zákazníka na náhradu výdajů nebo škody, bez ohledu na právní důvody, jsou omezeny na škody způsobené společností Hoval nebo jedním z jejích zástupců či smluvních partnerů

a.) v případě úmyslu a hrubé nedbalosti;

b.) v případě nedbalostního nebo úmyslného ublížení na životě, tělesné integritě nebo zdraví;

c.) v případě porušení podstatné smluvní povinnosti, jejíž splnění je nezbytné pro řádné provedení smlouvy a na jejíž dodržení se příslušná strana pravidelně spoléhá a může spoléhat, avšak omezeno na škodu, kterou lze v době uzavření smlouvy rozumně očekávat;

d.) u nároků vyplývajících ze zákona o odpovědnosti za výrobky, avšak pouze v souladu s ustanoveními tohoto zákona;

e.) v důsledku podvodného zatajení vady nebo převzetí záruky za kvalitu;

f.) v případě jakékoli jiné dále sahající zákonné odpovědnosti

9.2. Výše uvedená omezení odpovědnosti se vztahují také na osobní odpovědnost zákonných zástupců, zaměstnanců a pracovníků společnosti Hoval, zprostředkovatelů a pomocníků.

9.3. Odpovědnost za funkčnost softwaru poskytovaného společností Hoval je omezena na výši sjednané odměny.

9.4. Odpovědnost za nepřímé škody nebo ušlý zisk je vyloučena.

9.5. Společnost Hoval odpovídá za ztrátu dat v souladu s výše uvedenými odstavci pouze v případě, že takové ztrátě nebylo možné zabránit ani pomocí vhodných opatření k zálohování dat ze strany individuálního zákazníka, profesionálního zákazníka nebo jeho koncových zákazníků. Dojde-li ke změně datových zásob individuálního zákazníka, profesionálního zákazníka nebo jejich koncových zákazníků, je zákazník povinen provést i v tomto ohledu zálohu dat. V ostatních případech je jakákoli odpovědnost společnosti Hoval za ztrátu dat omezena na výši sjednané odměny nebo odměny vyfakturované společností Hoval.

9.6. Odpovědnost se řídí zákonnými ustanoveními, přičemž výše odpovědnosti za jeden nárok – bez ohledu na právní důvody – je omezena na součet poplatků za konkrétní softwarové služby za kalendářní rok vynásobený koeficientem 2,5.

9.7. Společnost Hoval dále nezaručuje, že bude schopna odesílat a/nebo přijímat informace. Společnost Hoval nenese odpovědnost za poskytované služby ani za jakékoli z nich vyplývající zneužití nebo škody způsobené třetími stranami, s nimiž společnost Hoval neuzavřela smlouvu. Společnost Hoval vylučuje jakoukoli odpovědnost za bezpečnostní nedostatky internetu.

9.8. V případě ukončení smlouvy – z jakéhokoli důvodu – budou služby poskytnuté do tohoto okamžiku vyúčtovány poměrnou částkou. Nároky na další náhradu škody jsou vyloučeny, pokud je to právně přípustné. Odpovědnost za škody vyplývající z újmy na životě, těle nebo zdraví, jakož i v případě úmyslu nebo hrubé nedbalosti, zůstává nedotčena.

10. Promlčecí lhůta

10.1. Nároky na vady ze strany zákazníka, který je podnikatelem, zanikají po uplynutí 12 měsíců. Pro spotřebitele platí zákonná promlčecí lhůta 24 měsíců.

10.2. Nároky na náhradu škody, které nesouvisí s vadou a nevycházejí z újmy na životě, tělesné integritě nebo zdraví a které nebyly způsobeny úmyslně nebo hrubou nedbalostí, se promlčují do jednoho roku od konce roku, v němž nárok vznikl a zákazník se dozvěděl o okolnostech, které k nároku vedly, nebo se o nich měl bez hrubé nedbalosti dozvědět.

10.3. Ustanovení bodů 10.1 a 10.2 se nepoužijí, pokud nároky vycházejí z úmyslného nebo hrubě nedbalostního porušení povinnosti ze strany společnosti Hoval, v případě úmyslného nebo nedbalostního poškození života, tělesné integrity nebo zdraví, v případě odpovědnosti podle zákona o odpovědnosti za výrobky nebo v případě jakékoli jiné závažnější zákonné povinné odpovědnosti.

11. Prohlášení o ochraně osobních údajů

11.1. Shromažďování a zpracování údajů, jakož i práva a povinnosti stran podle právních předpisů o ochraně osobních údajů se řídí platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů (zejména GDPR a zákonem EU o ochraně osobních údajů), zásadami ochrany osobních údajů společnosti Hoval a těmito podmínkami používání.

Uzavřením smlouvy zákazník souhlasí se zpracováním svých údajů v souladu s těmito ustanoveními.

Zákazníci společnosti Hoval, kteří jsou podnikateli (zejména profesionální zákazníci), se zavazují dodržovat všechny platné předpisy o ochraně osobních údajů a zajistit, aby zpracování osobních a neosobních údajů jejich vlastních zákazníků (koncových zákazníků) bylo v souladu se zákonem. Jsou povinni a nesou výlučnou odpovědnost za to, aby svým koncovým zákazníkům zpřístupnili aktuální prohlášení společnosti Hoval o ochraně osobních údajů v zákonem stanovené formě – například prostřednictvím odkazu nebo v textové podobě – a aby se sami ujistili, že před využitím služeb společnosti Hoval byly zákonně získány nezbytné souhlasy se zpracováním údajů, zejména osobních údajů.

Zákazníci, kteří mají sami koncové zákazníky, jsou povinni odškodnit společnost Hoval za veškeré nároky třetích stran vyplývající z porušení povinností v oblasti ochrany osobních údajů ze strany těchto koncových zákazníků.

11.2. Zpracování se týká následujících typů údajů: kmenové údaje o zákaznících, systémové a servisní údaje, údaje o uživatelích, přístupu a připojení. Pokud jde o zpracování údajů v souvislosti se službami společnosti Hoval, přebírá společnost Hoval následující odpovědnost:

- za shromažďování údajů;
- za ukládání údajů;
- za účelem úpravy a výmazu údajů, omezení zpracování údajů a předávání údajů;
- za náležitou bezpečnost přenosu a zpracování údajů. Pokud jde o zpracování údajů v rámci platformy poskytované společností Hoval, přebírá zákazník následující odpovědnost:
- za dodržování svých zákonných povinností týkajících se uchovávání údajů;
- za dodržování vnitrostátních předpisů a požadavků na ochranu osobních údajů;
- za důvěrné zacházení s údaji a jejich řádné zpracování.

11.3. Obě strany nesou společnou odpovědnost, bez ohledu na povinnosti, které jim byly individuálně přiděleny:

- za zákonnost zpracování;
- za plnění informačních povinností v přesné, transparentní, srozumitelné a snadno přístupné formě;
- za zpracování a vyřizování žádostí subjektů údajů;
- za zajištění toho, aby zpracování údajů probíhalo v souladu s požadavky platných předpisů o ochraně osobních údajů a s ochranou práv subjektu údajů;
- za to, aby k osobním údajům měly přístup pouze oprávněné osoby a aby všechny osoby podílející se na zpracování údajů byly povinny zachovávat mlčenlivost ohledně těchto údajů;
- za účelem vzájemné podpory při dodržování ustanovení sjednaných v této smlouvě a platných zákonných předpisů o ochraně osobních údajů.

11.4. Každá ze stran může v rámci zpracování údajů zapojit zpracovatele a je povinna zajistit, aby byla řádně uzavřena nezbytná smlouva o zpracování údajů.

11.5. Pokud společnost Hoval zpracovává údaje ve třetí zemi (tj. mimo Evropskou unii (EU) nebo Evropský hospodářský prostor (EHP)) nebo pokud k tomu dochází v rámci využívání služeb třetích stran či poskytování nebo předávání údajů třetím stranám, bude k tomu docházet pouze za účelem plnění našich (před)smluvních povinností, na základě vašeho souhlasu, na základě zákonné povinnosti nebo na základě našich oprávněných zájmů. S výhradou zákonných nebo smluvních oprávnění zpracováváme údaje nebo necháváme údaje zpracovávat ve třetí zemi pouze v případě, že se na ně vztahují zvláštní požadavky článku 44 a následujících GDPR, tj. pokud ke zpracování dochází například na základě zvláštních záruk, jako je úředně uznané stanovení úrovně ochrany údajů odpovídající úrovni EU (například v případě Švýcarska) nebo dodržování úředně uznaných zvláštních smluvních povinností (tzv. „standardní smluvní doložky“).

11.6. Strany se zavazují neprodleně se vzájemně informovat, jakmile je v souvislosti s touto smlouvou, spoluprací nebo zpracováním údajů kontaktuje příslušný dozorový úřad pro ochranu osobních údajů. Strany se – v rozsahu, v jakém je to právně přípustné a přiměřené – vzájemně poradí, než poskytnou informace dozorovému úřadu pro ochranu osobních údajů nebo zveřejní informace v souvislosti s touto smlouvou, spoluprací nebo zpracováním údajů. Tato povinnost koordinace neplatí, pokud a v rozsahu, v jakém existuje zákonná povinnost poskytnout informace neprodleně, zejména v souladu s čl. 31 GDPR nebo vnitrostátními prováděcími předpisy.

11.7. Strany nesou odpovědnost vůči subjektům údajů v souladu se zákonnými předpisy o ochraně osobních údajů, zejména v souladu s článkem 82 GDPR.

12. Důvěrnost

12.1. Strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které mají být považovány za důvěrné a které se jim dostaly k vědomí v rámci smluvního vztahu, a tyto informace mohou vůči třetím osobám – za jakýmkoli účelem – použít pouze s předchozím písemným souhlasem druhé strany. Mezi informace, které je třeba považovat za důvěrné, patří informace výslovně označené jako důvěrné stranou, která je poskytla, a informace, jejichž důvěrnost vyplývá z okolností jejich předání. To se týká zejména všech údajů o konečných zákaznících, dohodnutých vypořádání, cen a slev. V případě pochybností je třeba tyto skutečnosti považovat za důvěrné.

12.2. Povinnosti podle bodu 12.1 se nevztahují na takové informace nebo jejich části, u nichž přijímající strana prokáže, že tyto informace nebo jejich části

a.) byly jí známy nebo jí byly obecně přístupné před datem jejich obdržení, nebo jí byly sděleny po datu jejich obdržení třetí stranou v souladu se zákonem a bez povinnosti zachovávat důvěrnost;

b.) byly veřejnosti známy nebo obecně přístupné před datem jejich obdržení; nebo

c.) byly veřejnosti známy nebo obecně přístupné před datem přijetí, aniž by za to byla odpovědná strana, která informace obdržela.

12.3. Veřejná prohlášení o spolupráci mezi stranami lze činit pouze na základě předchozí vzájemné dohody. Zákazník není oprávněn vystupovat jako zástupce nebo obchodní partner společnosti Hoval. Zákazník není oprávněn bez předchozího souhlasu společnosti Hoval používat informace o zamýšlené nebo stávající smluvní spolupráci pro

referenční nebo marketingové účely.

12.4. Povinnosti podle bodu 12.1. trvají i po skončení smlouvy na dobu neurčitou, pokud není prokázána výjimka podle bodu 12.2.

13. Závěrečná ustanovení

13.1. Platí výlučně hmotné právo České republiky, s vyloučením mezinárodních dohod (např. CISG).

13.2. 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.

13.3. Mají-li být jednotlivá ustanovení zcela nebo částečně neplatná, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení těchto Podmínek používání SaaS. Smluvní strany nahradí neplatné ustanovení ustanovením, které se co nejvíce blíží ekonomickému účelu neplatného ustanovení. Totéž platí pro případné mezery v těchto Podmínkách používání SaaS.

13.4. Změny a doplňky vyžadují písemnou formu; to platí zejména pro změnu tohoto formálního požadavku.

Příloha 1 – Dohoda o úrovni služeb (SLA)

1. Předmět úpravy

Následující ustanovení této dohody o úrovni služeb (SLA) specifikují přístup k softwaru, který společnost Hoval poskytuje, z hlediska času a technologie ve formě popisu služby.

2. Technická dostupnost

2.1. Všechny specifikace výkonu v této smlouvě o úrovni služeb, které nejsou časově vázané, se vztahují na kvalitu cloudu HovalSupervisor nabízeného zákazníkovi k užívání v přenosovém bodě datové sítě provozované společností Hoval. Poruchy v oblasti přenosu dat z tohoto přenosového bodu k zákazníkovi a/nebo v oblasti samotného IT systému zákazníka se nezohledňují.

2.2. Technickou dostupností se rozumí schopnost zákazníka využívat všechny hlavní funkce softwaru. Krátkodobá přerušení, během nichž lze hlavní funkce stále vykonávat, se proto při výpočtu dostupnosti nezohledňují.

3. Časová dostupnost

3.1. Časová dostupnost udává procentuální podíl zaznamenaného období, po které je cloud HovalSupervisor k dispozici v přenosovém bodě podle následujících specifikací:

Pracovní den	Období
Pracovní den (pondělí až pátek kromě státních svátků[1])	02:00 až 24:00 hodin (CET) (Plánované údržbové práce a zálohování dat se provádějí denně od 00:00 do 02:00. Během této doby není provoz možný.)

3.2. Společnost Hoval není povinna zpřístupnit aplikační software k použití mimo období objednaná zákazníkem. Pokud uplyne doba poskytování služby objednaná zákazníkem, společnost Hoval aplikaci uzavře.

3.3. Časová dostupnost je pro výše uvedené období definována následovně:

Všechny pracovní dny	98 %

[1] Státní svátky připadající na pracovní dny: Nový rok 1. 1.; Tři králové 6. 1.; Velikonoční pondělí (proměnlivé); Svátek práce 1. 5.; Svatý Duch (proměnlivý); Svatodušní pondělí (proměnlivé); Boží tělo (proměnlivé); Nanebevzetí Panny Marie 15.08.; Rakouský státní svátek 26.10.; Svátek všech svatých 01.11.; Svátek Neposkvrněného početí Panny Marie 08.12.; Vánoce 25.12.; Druhý svátek vánoční 26.12.

3.4. Skutečná dosažená časová dostupnost se vypočítává na základě pracovních dnů. Pro prokázání dostupnosti jsou rozhodující měřicí přístroje poskytovatele v datovém centru.

3.5. Při výpočtu skutečné dostupnosti se výpadky, které nelze přičítat společnosti Hoval, považují za dobu dostupnosti. Tyto výpadky proto nepředstavují poruchy ani neopravňují k žádným nárokům, bez ohledu na jejich právní základ.

Příkladem těchto výpadků, za které společnost Hoval nenese odpovědnost, jsou následující okolnosti:

- údržba nebo jiné služby dohodnuté se zákazníkem, v důsledku kterých není možný přístup k aplikačnímu softwaru;

- nepředvídané údržbářské práce, které se staly nezbytnými, pokud tyto práce nebyly způsobeny porušením povinností společnosti Hoval poskytovat služby (vyšší moc, zejména nepředvídatelné poruchy hardwaru, stávky, přírodní události atd.);

- výpadky způsobené viry nebo hackerskými útoky, pokud společnost Hoval přijala sjednaná ochranná opatření nebo, v případě neexistence dohody, obvyklá ochranná opatření;

- výpadky způsobené specifikacemi zákazníka, nedostupností zařízení zákazníka nebo jinými přerušeními způsobenými zákazníkem (např. neochota zákazníka spolupracovat);

- prodloužení výpadků způsobené zablokováním konzole nebo vzdáleného přístupu ze strany zákazníka;

- výpadky způsobené specifikacemi výrobců softwaru třetích stran;

- výpadky způsobené instalací naléhavě potřebných bezpečnostních záplat;

- výpadky způsobené softwarovými chybami v aplikacích zákazníka nebo chybami v systému a souvisejícím softwaru způsobenými aplikacemi nebo daty zákazníka; nebo

- výpadky způsobené třetími stranami (osobami, které nelze přičítat společnosti Hoval).

4. Plánovaná dostupnost

4.1. Software je časově a technicky dostupný, pokud je k němu možné získat přístup v příslušném časovém období v souladu s ustanoveními bodů 3.3. až 3.5.

4.2. Zákazník je povinen nahlásit společnosti Hoval jakékoli narušení dostupnosti. Společnost Hoval se bude snažit tato narušení neprodleně odstranit. Neexistuje nárok na obnovení dostupnosti softwaru, pokud je zaručena sjednaná dostupnost.

5. Priority

Pokud služby společnosti Hoval neodpovídají hodnotám stanoveným v této smlouvě o úrovni služeb, společnost Hoval v případě narušení časové i technické dostupnosti nejprve obnoví časovou dostupnost služeb, poté požadovanou datovou propustnost , chování doby odezvy, zpoždění paketů a nakonec míru ztráty paketů.

6. Hlášení poruch, obnovení služeb

6.1. Zákazník může nedoručení sjednané dostupnosti nahlásit jako poruchu. Poruchy, které mají být řešeny v souladu s touto SLA, smí nahlásit pouze prostřednictvím horké linky pro poruchy poskytované společností Hoval prostřednictvím zaměstnanců proškolených a oprávněných k tomuto účelu. Při nahlášení poruchy je zákazník povinen uvést, které osoby jsou společnosti Hoval k dispozici jako kontaktní osoby v prostorách zákazníka pro tuto poruchu a jak je lze telefonicky kontaktovat. Kontaktní osoby musí být uvedeny tak, aby společnost Hoval mohla během trvání poruchy, alespoň v rámci pracovní doby zákazníka, přímo kontaktovat jednu z uvedených kontaktních osob.

6.2. Porucha, kterou má společnost Hoval odstranit, nevzniká v případě narušení přenosu dat mimo datovou síť provozovanou společností Hoval, např. v důsledku poruchy linky nebo závady u jiných poskytovatelů či telekomunikačních operátorů, ani v případě využití poskytnutých systémových kapacit v rozporu se smlouvou, např. v důsledku nadměrného počtu přístupů ze strany zákazníka.

7. Odměna

Za poskytování služeb v souladu s touto SLA nebude účtována žádná samostatná odměna. Pokud však zákazník nahlásil společnosti Hoval poruchu a po provedení kontroly se prokáže, že k poruše došlo v důsledku okolnosti, za kterou nese odpovědnost zákazník, může společnost Hoval zákazníkovi vyúčtovat služby poskytnuté za účelem zjištění poruchy podle hodinových sazeb platných pro tyto služby v souladu s ceníkem společnosti Hoval, ledaže by zákazník ani při vynaložení náležité péče nemohl rozpoznat, že k poruše došlo v důsledku okolnosti, za kterou nese odpovědnost.