Condizioni di utilizzo di
Hoval AG
per prestazioni SaaS del prodotto HovalSupervisor cloud

Stato di aggiornamento 08.04.2026

1. Ambito di validità

1.1. Le presenti condizioni di utilizzo di Hoval AG con sede a Meilen (ZH), iscritta presso il Registro Imprese del Cantone Zurigo, con numero di iscrizione CH-020.3.912.080-4 (di seguito **«Hoval»**) e dei suoi partner contrattuali, che ai sensi della direttiva sui diritti dei consumatori (2011/83/UE del 25.10.2011) possono essere sia professionisti sia consumatori, (di seguito **«clienti»**) valgono per tutti i contratti inerenti le prestazioni del prodotto HovalSupervisor cloud come soluzione di tipo Software-as-a-Service (di seguito «CdU SaaS»). Le presenti condizioni di utilizzo valgono anche per tutti i futuri rapporti commerciali, persino nel caso in cui non venissero nuovamente concordate in modo esplicito. Hoval si riserva il diritto di modificare le CdU SaaS in misura ragionevolmente esigibile.

1.2. Con la presente Hoval si oppone a qualsivoglia condizione di acquisto, condizione di utilizzo discrepante, di contrario tenore o integrativa, oppure a qualsiasi ulteriore condizione generale di contratto del cliente. Condizioni di acquisto, condizioni di utilizzo e ulteriori condizioni generali di contratto del cliente valgono soltanto se sono state espressamente riconosciute per iscritto da Hoval. Ciò vale anche nel caso in cui, nell'ambito di un ordine o di ulteriori documenti del cliente, venga fatto riferimento a proprie condizioni generali di contratto e Hoval in tale caso non si opponga espressamente ad esse.

1.3. Nella misura in cui il cliente acquista le prestazioni sulla base degli articoli riportati nel listino prezzi di Hoval, qui di seguito è denominato «**cliente singolo**»; nella misura in cui acquista ulteriori prestazioni, ed esse vengono descritte in contratti individuali, ad es. in veste di contractor, fornitore di energia, gestore di impianti o fornitore di teleriscaldamento a corto e lungo raggio, viene denominato qui di seguito «**cliente professionale**», mentre i clienti singoli e quelli professionali nel loro insieme vengono denominati qui di seguito anche genericamente «**clienti**».

1.4. Il contratto viene in essere con la stipula di un accordo, con il ricevimento di una conferma dell'ordine da parte di Hoval ovvero con l'attivazione dell'account utente.

I termini di consegna non hanno carattere vincolante.

1.5. Il cliente professionale e, per quanto pertinente nello specifico caso, il cliente singolo si assumono l'obbligo di stipulare rispettivamente un ulteriore accordo contrattuale con i propri clienti, di cui gestiscono gli impianti (qui di seguito «**clienti finali**»), che descriva i rapporti tra cliente finale e cliente professionale/singolo, nonché le specifiche prestazioni di servizi. Al riguardo, il cliente professionale deve provvedere affinché i rispettivi clienti finali vengano a loro volta vincolati alle condizioni delle regolamentazioni qui di seguito riportate.

1.6. Il cliente professionale/singolo si assume l'obbligo di rispettare completamente nel rapporto con i suoi clienti finali tutte le disposizioni in materia di protezione dei dati a lui applicabili, in particolare le prescrizioni del regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento sulla protezione dei dati, RGPD), nonché quelle del regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act UE).

Il cliente professionale/singolo garantisce che i suoi clienti finali ottengano l'accesso ai propri dati su loro richiesta. Ciò riguarda in particolare modo l'obbligazione di rendere possibile ai clienti finali l'accesso ai propri dati mediante la predisposizione di un proprio profilo utente oppure tramite una qualche misura tecnica idonea.

Se un cliente finale comunica al cliente professionale/singolo che in futuro desidera continuare ad usufruire di prestazioni SaaS tramite un altro fornitore, conformemente al capitolo VI del Data Act UE, ovvero alla clausola 7 dell'informativa sulla privacy di Hoval, il suddetto cliente professionale/singolo deve prestare il supporto richiesto a tal fine. Esso comprende in particolare l'obbligo di garantire che il cliente finale riceva i suoi dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile elettronicamente.

1.7. Le prestazioni di Hoval comprendono la messa a disposizione della soluzione software HovalSupervisor cloud per l'utilizzo in forma di Software as a Service. Il cliente acquista una licenza per l'utilizzo temporaneo del software tramite Internet. Conseguentemente, il presente contratto regolamenta le condizioni per l'acquisto della licenza e quelle relative al volume di utilizzo consentito.

1.8. Il cliente non è autorizzato a presentarsi in veste di rappresentante o partner commerciale di Hoval.

2. Prestazioni software

2.1. Oggetto del contratto è la messa a disposizione a pagamento e temporalmente limitata del software HovalSupervisor cloud mediante accesso remoto tramite Internet (Software as a Service). Non avviene alcuna cessione fisica del software. (Qui di seguito «**oggetto delle prestazioni**»).

Una caratteristica della soluzione software oggetto del contratto che vada oltre la funzionalità qui definita non è da ritenersi dovuta; specifiche richieste del cliente sono vincolanti solo se vengono concordate in forma integrativa per iscritto.

2.2. HovalSupervisor cloud è un portale online sviluppato da Hoval Aktiengesellschaft, soggetto a protezione del diritto d'autore, che assolve lo scopo di visualizzare, comandare e memorizzare gli stati di sistema di tutti i componenti dell'impianto collegati.

Il volume delle funzioni dettagliato del software HovalSupervisor cloud può essere reperito dagli attuali documenti di vendita. Essi vengono regolarmente aggiornati, appena si rendono disponibili nuovi update tecnici o nuove tecnologie. Hoval si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento il volume delle funzioni del servizio software e di darne informazione al cliente entro un lasso ragionevole di tempo, al più tardi entro 30 giorni lavorativi.

2.3. Hoval mette a disposizione del cliente a pagamento l'accesso al portale online HovalSupervisor cloud, con la possibilità di accedere al numero di impianti di clienti finali concordato nel contratto, sempre che il cliente sia un professionista, e di ricevere messaggi di notifica degli impianti serviti via e-mail o tramite altri canali di comunicazione.

2.4. Il cliente riceve i dati personali per il login, comprendenti indirizzo e-mail (nome utente) e password. Il cliente può modificare o resettare la password in qualsiasi momento. La modifica del nome utente può essere richiesta ad Hoval dietro pagamento di una tariffa in un'unica soluzione. I costi previsti per la modifica del nome utente, nonché per le ulteriori prestazioni di servizi opzionali una tantum sono reperibili nel listino prezzi Hoval.

Il login cliente è strettamente personale, cioè personalizzato per la rispettiva persona fisica che utilizza le prestazioni di Hoval. Non è consentito l'utilizzo comune di un login cliente, lo «sharing» o consimili da parte di più persone fisiche, anche se esse sono da assegnarsi a un cliente aziendale. Ciascuna persona fisica che desideri utilizzare le prestazioni di Hoval necessita di un proprio login cliente personale.

In caso di violazione di tali prescrizioni, Hoval è autorizzata a interrompere immediatamente le sue prestazioni o a rescindere il rapporto commerciale senza preavviso in modo straordinario.

2.5. Hoval concede al cliente un diritto d'uso personale, non esclusivo, non trasmissibile per l'utilizzo del software Hoval durante il periodo di decorrenza del contratto.

2.6 Il diritto di utilizzo dei clienti è limitato al numero di impianti stabiliti da contratto. Se i clienti finali di un cliente professionale avessero necessità di accedere al software HovalSupervisor cloud, ciò avverrà ai sensi delle regolamentazioni previste dalla clausola 7.

2.7. Lo stabilimento e il mantenimento della connessione dati tra il punto di trasferimento definito alla clausola 7.2. e i sistemi di tecnologia informatica del cliente (ovvero, nel caso di clienti professionali, anche dei loro clienti finali) non sono oggetto delle prestazioni. Il cliente è il responsabile esclusivo della funzionalità del proprio accesso a Internet, inclusi i percorsi di trasmissione, nonché dei propri computer (hardware e software necessari); nel caso di clienti professionali la responsabilità riguarda anche i propri clienti finali.

2.8. Il codice sorgente del software non è a sua volta oggetto delle prestazioni.

2.9. Hoval non è inoltre responsabile della concessione dell'effettivo accesso ai propri impianti da parte dei clienti finali e della relativa abilitazione del cliente professionale. Ciò esula dalle responsabilità di Hoval e va regolamentato dal cliente professionale mediante un proprio contratto di assistenza con il cliente finale.

3. Esecuzione del contratto, dati del cliente

3.1. Il volume delle prestazioni dovute da parte di Hoval risulta dalla regolamentazione di cui alla clausola 2 e alla sottostante clausola 3.5.

3.2. Il cliente conferisce a Hoval per la durata di questo contratto il suo consenso

a.) alla memorizzazione, riproduzione e all'ulteriore utilizzo dei dati di contatto forniti da clienti singoli, clienti professionali e relativi clienti finali al fine di assolvere al presente contratto, in special modo al fine della loro trasmissione a fornitori esterni di servizi entro l'Unione Europea e nell'ambito degli Stati EFTA, di cui Hoval si serve per l'attuazione del presente contratto (tra cui centri di calcolo), nonché

b.) alla memorizzazione e all'utilizzo dei dati relativi a contenuti forniti da clienti singoli, clienti professionali e relativi clienti finali, in special modo di parametri tecnici degli impianti di riscaldamento, ai fini del presente contratto, in particolare per l'esecuzione dei necessari backup per la durata del contratto, nonché ai fini del miglioramento delle funzioni e prestazioni offerte del software nonché degli impianti stessi. Anche tali dati possono essere trasmessi a fornitori esterni di servizi entro l'Unione Europea e nell'ambito degli Stati EFTA (tra cui centri di calcolo) al fine dell'attuazione del presente contratto.

3.3. Inoltre Hoval ottiene in modo irrevocabile, a titolo gratuito e con validità in tutto il mondo, sia per Hoval sia per le aziende ad essa legate, ai sensi dell'articolo 3 comma 3 dell'allegato I del DECRETO (UE) n. 651/2014 DELLA COMMISSIONE EUROPEA del 17 giugno 2014 (Regolamento generale di esenzione per categoria), i seguenti diritti.

a.) Hoval può utilizzare i dati trasmessi in relazione all'utilizzo del software HovalSupervisor cloud in forma pseudonimizzata, per l'apprendimento automatico e i miglioramenti del prodotto, ovvero per il suo ulteriore sviluppo. A ciò il cliente conferisce il suo consenso.

b.) Per quanto consentito dalla legge, Hoval è autorizzata a memorizzare, utilizzare, trasmettere e/o sfruttare, al di là dello scopo del contratto, per finalità a piacere tutte le informazioni immesse, generate, lette ovvero elaborate in combinazione con il software HovalSupervisor cloud da clienti singoli, clienti professionali e/o da loro clienti finali, fatta eccezione dei dati personali. A ciò il cliente conferisce il suo consenso. Tali finalità comprendono, tra l'altro, il miglioramento o lo sviluppo ulteriore, la produzione, la commercializzazione e la distribuzione di prodotti Hoval, nonché, ad esempio, finalità statistiche, analitiche e interne.

Il cliente garantisce di essere autorizzato a concedere i diritti di utilizzo e sfruttamento previsti dalle clausole 3.2. e 3.3. e di non avere stipulato alcun accordo che si opponga ad essi.

3.4. Con la conclusione del contratto e la sua esecuzione, Hoval, con riguardo alle informazioni del cliente e alla presentazione dei relativi contenuti, non assume la posizione o le mansioni di un agente commerciale.

3.5. Hoval si impegna a garantire un livello elevato di disponibilità dell'oggetto delle prestazioni. I dettagli relativi alla disponibilità vengono regolamentati nel Service Level Agreement (SLA) accluso come allegato 1, che costituisce parte integrante delle presenti condizioni di utilizzo.

3.6. In caso di forza maggiore ed eventi imprevedibili, di cui Hoval non è responsabile, e che rendono necessaria la limitazione o la sospensione dei servizi del prodotto Hoval, per la durata dell'impedimento, nonché di un adeguato lasso di tempo di ripristino dei servizi, Hoval è dispensata dall'obbligo di fornire la prestazione. Come cause di forza maggiore si intendono incendi, scioperi, serrate, avarie di sistemi di telefonia, avarie nel centro di calcolo del gestore dell'infrastruttura e ulteriori situazioni, di cui Hoval non ha responsabilità e che rendono decisamente più difficile o impossibile l'erogazione delle prestazioni di Hoval, indipendentemente dal fatto che si siano verificate presso Hoval oppure uno dei suoi soggetti ausiliari.

3.7. Hoval è autorizzata a incaricare subappaltatori, fornitori di servizi, soggetti ausiliari o esecutori per l'erogazione delle prestazioni dovute ai sensi del presente contratto.

4. Compenso e condizioni di pagamento

4.1. Hoval calcola il canone annuo pattuito per l'oggetto delle prestazioni conformemente all'accordo sul prezzo individuale ovvero alla tariffa annua riportata nel listino prezzi di Hoval rispettivamente in vigore. Se non diversamente concordato, il compenso viene fatturato per la prima volta in concomitanza con l'inizio del contratto per anno di contratto, nonché per ciascuno dei successivi anni di contratto, sempre anticipatamente. Le ulteriori prestazioni di servizi opzionali una tantum sono reperibili nell'accordo sul prezzo individuale ovvero nell'attuale listino prezzi Hoval. Sempre che non siano state definite

regolamentazioni contrattuali d'altro tenore, il pagamento è esigibile 30 giorni dopo la data di fatturazione.

L'effettivo accesso agli impianti dei clienti finali da parte dei clienti professionali non esercita alcun influsso sull'importo forfettario annuale.

4.2. Gli importi indicati nell'accordo sul prezzo individuale ovvero nel listino prezzi attuale di Hoval vengono calcolati sulla base dei costi sussistenti per infrastruttura e retribuzioni al momento della stipula del contratto (ad es. retribuzioni sulla base dei contratti collettivi, costi per i servizi cloud, messa a disposizione di server, costi per l'energia/elettricità; spese di trasporto).

4.3. Dopo la scadenza della durata base del contratto, nonché dopo quella di ogni ulteriore anno di contratto completato, Hoval è autorizzata ad allineare i prezzi. L'allineamento dei prezzi avviene in determinati giorni di riferimento, quindi sono possibili allineamenti dei prezzi dopo la presentazione dell'offerta.

4.4. Hoval invia al cliente per tempo, ovvero tre mesi prima della sua entrata in vigore, un'informativa sui prezzi relativa all'allineamento degli stessi in forma di testo. Il cliente è autorizzato a disdire il contratto entro un termine di un mese fino al momento previsto dell'entrata in vigore del nuovo accordo sul prezzo. Il diritto di risoluzione del contratto ai sensi della clausola 5.2. resta impregiudicato.

4.5. In caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, Hoval è autorizzata a reclamare gli interessi legali di mora. Previa richiesta, il cliente deve confermare per iscritto il ricevimento della fattura e la data del ricevimento.

4.6. In caso di termine di pagamento scaduto, senza preavviso Hoval può bloccare l'accesso fino al pagamento completo dei crediti e disattivare la funzione di notifica per gli impianti gestiti.

4.7. Tutti i crediti di Hoval divengono immediatamente esigibili se non sono rispettate le condizioni di pagamento oppure se Hoval viene a conoscenza di circostanze tali da ridurre l'affidabilità creditizia del cliente. In tali casi Hoval è anche autorizzata a eseguire prestazioni ancora in sospeso solo con pagamento anticipato o ad esigere adeguate prestazioni di garanzia.

5. Durata del contratto, disdetta, recesso

5.1. Con riserva di singole regolamentazioni contrattuali, i contratti sono da considerarsi stipulati in modo fisso per una durata base pari a un anno; entro tale periodo base del contratto è fondamentalmente esclusa la possibilità di disdetta ordinaria.

Qualora il cliente intenda cambiare il fornitore di prestazioni SaaS, egli può disdire il contratto entro un termine di due mesi. In tal caso non vale come concordata una durata base del contratto. Il cambio di fornitore va comunicato per iscritto a Hoval al più tardi due mesi prima dell'entrata in vigore prevista al recapito indicato alla clausola 5.3.

Il diritto alla risoluzione straordinaria del contratto per giusta causa resta impregiudicato.

5.2. La durata del contratto si proroga a tempo indeterminato se il contratto non viene disdetto prima della scadenza della sua durata base, rispettando un termine di tre mesi prima della fine della durata base del contratto. Il contratto prorogato a tempo indeterminato può essere disdetto da ambedue le parti con un termine di tre mesi alla fine di ciascun mese solare.

5.3. La disdetta deve avvenire per iscritto o attraverso i canali digitali ammessi (modulo web), e va indirizzata a Hoval AG, General Wille-Strasse 201, 8706 Feldmeilen.

5.4. Hoval si riserva il diritto di recedere da contratti conclusi fino all'erogazione delle prestazioni o da forniture dovute da Hoval, se Hoval viene a conoscenza di motivi inerenti la persona del cliente, quali carente affidabilità creditizia o comportamento contrario ai termini del contratto da parte del cliente. In tal caso il cliente ha solo il diritto di ottenere il rimborso delle prestazioni da lui già fornite; sono escluse pretese ulteriori, in special modo rivendicazioni di risarcimento per danni.

5.5. Una risoluzione straordinaria è ammessa solo nel caso in cui una delle parti abbia violato obblighi contrattuali fondamentali, e non pone fine a tale violazione su ingiunzione scritta e dopo la fissazione di un adeguato termine. Ciò vale, ad esempio, in caso di:

- ritardo di pagamento del cliente superiore a tre mesi, dopo fissazione di un ultimo termine per l'adempimento;
- violazione delle regole di riservatezza e confidenzialità di una delle due parti.

6. Responsabilità del cliente, blocco, sblocco

6.1. Il cliente non trasmetterà o immetterà nel sistema di prodotto HovalSupervisor cloud di Hoval nessun contenuto che risulti illecito in base all'ordinamento giuridico di uno Stato. Qualora il cliente possedesse una filiale in uno degli Stati membri dell'Unione Europea, si atterrà al relativo ordinamento giuridico, così come anche a quello svizzero.

6.2. Il cliente si assume l'obbligo di rispettare e osservare in particolare gli speciali regolamenti di legge inerenti a teleservizi e a servizi di media, e le ulteriori regolamentazioni legali relative alla protezione dei dati, al diritto d'autore, al segreto commerciale, al diritto dei marchi d'impresa, alla legge contro la concorrenza sleale e a branche del diritto affini, nonché al diritto (fondamentale) alla tutela della personalità in generale, e di non diffondere alcun contenuto o prestazione di servizio che comporti un'offesa al buon costume o risulti in altro modo di dubbio carattere. Ciò vale in special modo per la diffusione, il rimando a o la messa a disposizione di pornografia, estremismo di destra, esortazione alla violenza o al crimine, discriminazione, gioco d'azzardo o contenuti altrimenti scandalosi.

6.3. Tutte le password assegnate da Hoval devono essere immediatamente trasformate dal cliente in password note a lui solo. Il rapporto contrattuale, che può essere assegnato all'account utente e ai dati di accesso, non è trasmissibile (con l'eccezione delle regolamentazioni di cui alla clausola 7.2) (inclusi noleggio, locazione, prestito o concessione in sublicenza). I dati di accesso devono essere mantenuti segreti e protetti mediante misure idonee ed efficaci dall'accesso di terzi. Il cliente provvederà a informare subito Hoval in caso di sospetto che i dati di accesso potrebbero essere stati resi noti a persone non autorizzate. Il cliente è l'unico responsabile delle conseguenze di un abuso dei dati di accesso e non sussiste alcuna responsabilità da parte di Hoval. Il cliente è responsabile di tutte le azioni compiute attraverso il proprio account utente.

6.4. Il cliente non è autorizzato a utilizzare scraper, robot, spider o altri strumenti paragonabili per la raccolta o l'estrazione di dati, programmi, algoritmi o metodi per la ricerca, l'accesso, l'acquisizione, la copiatura o per il controllo del software HovalSupervisor cloud. Il cliente, inoltre, non è autorizzato a procurarsi l'accesso ad aree non pubbliche del software HovalSupervisor cloud o ai sistemi tecnici di base, a testare la vulnerabilità del software HovalSupervisor cloud, a scansionarlo o analizzarlo, oppure a trasmettere intenzionalmente dati dei clienti o ulteriori contenuti con virus, worm, trojan o

altri componenti dannosi e infetti, oppure a intervenire in altro modo nel normale funzionamento del software HovalSupervisor cloud.

6.5. Oltre a ciò, il cliente non è autorizzato a elaborare, modificare, sottoporre a reverse engineering, decompilare, disassemblare il codice del programma del software HovalSupervisor cloud o parti di esso, né a determinare in altro modo il codice sorgente, nonché a creare opere derivate del software HovalSupervisor cloud. Non vengono tuttavia pregiudicate le disposizioni cogenti, inderogabili degli articoli 5 e 6 della direttiva 2009/24/CE (Direttiva programmi di elaboratore), nonché le disposizioni esecutive nazionali. Al cliente è fatto altresì divieto di incaricare terze parti dell'esecuzione delle misure di cui sopra.

6.6. Hoval si riserva comunque il diritto di verifica e il diritto di decisione ultima relativamente agli obblighi del cliente di cui alle clausole da 6.1 a 6.5. Hoval è autorizzata in qualsiasi momento, dopo avere precedentemente o contemporaneamente informato il cliente, a impedire con effetto immediato l'ulteriore utilizzo, qualora in base alla fondata valutazione di Hoval, contravvenga agli obblighi di cui alle clausole da 6.1 a 6.5.

6.7. Hoval può anche bloccare l'intera applicazione del cliente, se non fosse possibile l'isolamento dei contenuti contestati, o lo sia solo a prezzo eccessivamente elevato. Al cliente viene riservata la possibilità di comprovare successivamente che i propri contenuti sono legittimi ovvero che detiene i diritti necessari per il loro utilizzo e / o per la loro pubblicazione.

Sono escluse rivendicazioni di risarcimento per danni del cliente in seguito all'esercizio del diritto al blocco e alla disattivazione da parte di Hoval.

6.8. Il cliente garantisce di essere il detentore del diritto di utilizzo dei dati e dei contenuti da lui trasmessi nell'ambito dell'esecuzione del contratto – anche e in special modo nell'ambito del presente contratto e tramite Internet – e del diritto di trasmetterli a Hoval per l'esecuzione del contratto.

6.9. Ciò vale in special modo per il necessario consenso dei clienti finali di clienti professionali, di autori e di ulteriori persone detentrici di diritti su dati e contenuti, nonché nel caso di immagini di persone fisiche o di opere soggette a protezione del diritto d'autore (incluse opere edilizie), nonché per altre categorie di dati personali ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento generale sulla Protezione dei Dati (RGPD) anche per il necessario consenso di tali persone o autori.

6.10. Il cliente esonera a semplice richiesta Hoval da qualsivoglia rivendicazione di terzi, costi inclusi, derivante da asserite violazioni di diritti di licenza, di protezione o di ulteriori diritti. Il cliente si fa carico di tutti gli eventuali obblighi, in special modo a seguito di rivendicazione da parte di terzi – anche da parte di società di gestione – e dei costi correlati, in particolare anche dei ragionevoli costi di un patrocinio legale.

6.11. Nel caso di rivendicazione da parte di terzi, Hoval è obbligata a mantenere sospesi e disponibili i dati e i contenuti del cliente singolo, del cliente professionale e dei suoi clienti finali, finché il cliente non abbia prodotto un chiarimento conclusivo in riferimento ai diritti ad essi relativi. Lo stesso vale qualora dati e contenuti messi a disposizione nei riguardi di Hoval vengano rivendicati da persone giuridiche o fisiche, attive nella tutela della concorrenza o da organismi pubblici.

6.12. Invece di bloccare i relativi dati e contenuti, Hoval può anche procedere a un'immediata rimozione dei contenuti dal server. Qualora il cliente non rimuova a semplice richiesta i rispettivi contenuti dal server, Hoval è autorizzata anche a rescindere senza preavviso il rispettivo contratto.

6.13. Svantaggi e maggiori spese derivanti dalla violazione di tali obblighi contrattuali sono a carico del cliente.

7. Diritto di utilizzo del cliente e dei suoi utenti autorizzati, nonché clienti finali

7.1. La soluzione software messa a disposizione del cliente è soggetta a tutela giuridica. Il diritto d'autore, i diritti dei brevetti, i diritti dei marchi d'impresa e tutti gli ulteriori diritti di protezione delle prestazioni in relazione al software, nonché ad altri prodotti che Hoval rende accessibili al cliente nell'ambito dell'avviamento e dell'esecuzione del contratto, per quanto riguarda il rapporto contrattuale sono di esclusiva spettanza di Hoval. Ove i diritti spettino a terzi, Hoval detiene corrispondenti diritti di sfruttamento.

7.2. Hoval concede al cliente per la durata del contratto il diritto non esclusivo, non trasmissibile e non sotto-licenziabile di utilizzo della soluzione software pattuita e della pertinente documentazione applicativa di HovalSupervisor cloud nei termini dell'ambito concordato. Il suddetto diritto di utilizzo, così denominato nella presente clausola 7.2, comprende

- anche l'utilizzo da parte di utenti autorizzati, che si trovano in un rapporto lavorativo di impiegati o collaboratori esterni del cliente e che sono dichiarati tali rispetto ad Hoval prima dell'utilizzo almeno in forma testuale. Il cliente garantisce che ciascun utente autorizzato rispetti le regolamentazioni per il corretto utilizzo della soluzione software in conformità alle presenti condizioni di utilizzo;

- nel caso di clienti professionali, il suddetto diritto di utilizzo, così denominato nella presente clausola 7.2, comprende anche l'utilizzo da parte di clienti finali autorizzati, in rapporto contrattuale con il cliente professionale e che vengono creati o attivati come utenti dal cliente professionale, sempre che il cliente professionale, nell'ambito dei propri accordi contrattuali con i rispettivi clienti finali, garantisca nei confronti di Hoval,

  - che il cliente professionale metta a disposizione dei rispettivi clienti finali tutta la documentazione necessaria per l'utilizzo di HovalSupervisor cloud, in special modo il manuale utente, nonché le istruzioni per un uso corretto di HovalSupervisor cloud (disponibile tramite il sito web del Paese di Hoval oppure a richiesta presso la rappresentanza Hoval)
    ;

  - che gli accordi contrattuali con il cliente finale contengano tutte le disposizioni fondamentali delle presenti condizioni di utilizzo e che ciascun utente autorizzato rispetti le regolamentazioni per il corretto utilizzo della soluzione software in conformità alle presenti condizioni di utilizzo;

  - che il diritto d'utilizzo del cliente finale dipende dall'esistenza del diritto d'utilizzo del cliente professionale nei confronti di Hoval;

  - che il cliente finale – come pure per le modifiche della parametrizzazione direttamente sull'impianto stesso – anche nel caso di una parametrizzazione tramite HovalSupervisor cloud non ha diritto di avanzare rivendicazioni (di risarcimento per danni) nei confronti di Hoval, sempre che il danno insorto sia riconducibile a una scorretta parametrizzazione;

- Il cliente professionale esonera a semplice richiesta Hoval da qualsivoglia rivendicazione da parte dei clienti finali, costi inclusi, nella misura in cui sia responsabile dei danni e la causa sia da collocarsi entro il suo ambito di controllo/organizzazione. Una responsabilità del cliente professionale sussiste poi, tra l'altro, qualora il cliente professionale abbia contravvenuto uno degli obblighi risultanti dalle presenti CdU SaaS. Il cliente professionale si fa carico di tutti gli eventuali obblighi, in special modo a seguito di rivendicazione da parte di terzi e dei costi correlati, in particolare anche dei ragionevoli costi di un patrocinio legale.

L'utilizzo avviene mediante accesso alle funzionalità del software sull'architettura del server di Hoval. Il punto di trasferimento per le prestazioni di Hoval è l'uscita del router del centro di calcolo utilizzato da Hoval. Al cliente non sono concessi altri diritti rispetto ai presenti.

7.3. Non è consentito un utilizzo del software che superi le condizioni d'uso secondo il presente contratto. Il cliente non è autorizzato a fare utilizzare il software da terzi o a renderlo accessibile ad essi, in special modo al cliente non è consentito riprodurre o cedere il software, parti di esso o diritti su di esso. Il cliente ha anche il dovere di pagare i canoni, nel caso in cui una terza persona utilizzasse il software, se e nella misura in cui il cliente sia responsabile dell'utilizzo. Terze persone nel senso di cui sopra non sono da intendersi gli utenti e i clienti finali autorizzati descritti conformemente alla clausola 7.2.

7.4. In caso di gravi violazioni di tali obblighi spettanti al cliente, Hoval è autorizzata a bloccare l'accesso dei clienti a loro spese e, nel caso di clienti professionali, anche quello dei loro clienti finali collegati. Un tale blocco non dispensa il cliente dall'obbligo di pagamento del canone per l'utilizzo del software.

8. Garanzia

8.1. Se non diversamente stabilito qui di seguito, la garanzia legale di Hoval si orienta in base alle regole del diritto di locazione e noleggio per la caratteristica concordata dell'oggetto delle prestazioni.

8.2. In caso di difetto, il cliente ha diritto all'eliminazione o alla nuova erogazione della prestazione a scelta di Hoval. Qualora un vizio soggetto a obbligo di garanzia legale non possa essere eliminato o per il cliente non siano più ragionevolmente esigibili ulteriori tentativi di eliminazione, in alternativa all'eliminazione del difetto il cliente può rescindere il contratto, purché il vizio non costituisca solo una irrilevante riduzione dell'idoneità della prestazione.

8.3. Per la soluzione software rispettivamente messa a disposizione, Hoval garantisce che la medesima adempie alle funzioni fondamentali enunciate nella sua descrizione del programma. A causa della pluralità di combinazioni di dati, componenti hardware e modalità di utilizzo a livello pratico, nonché di errori di comando, non è quindi possibile garantire una totale assenza di vizi. Non è possibile escludere del tutto neppure una perdita di dati. Il cliente deve quindi provvedere a intervalli regolari di tempo a eseguire il backup dei propri dati. Egli conserverà la documentazione necessaria nell'eventualità di una ricostruzione in caso di perdita di dati.

8.4. Per quanto attiene alla caratteristica di HovalSupervisor cloud è determinante solo la descrizione messa a disposizione da Hoval prima della conclusione del contratto o quella pattuita in un documento a parte. Per gli aggiornamenti, trova applicazione la versione della descrizione messa a disposizione per ultima. Ciò vale in particolare anche per caratteristiche inerenti la sicurezza dei sistemi di tecnologia informatica. Una

caratteristica che vada oltre non è da ritenersi dovuta, e non deriva in particolare da dichiarazioni pubbliche o pubblicità di partner di vendita di Hoval.

Le indicazioni relative a caratteristiche dell'oggetto delle prestazioni, i dati tecnici e le specifiche in fase di concezione, oppure le descrizioni delle prestazioni, nonché ulteriori documenti rilevanti per il contratto fungono esclusivamente alla descrizione delle rispettive prestazioni. Essi non sono da intendersi come garanzia commerciale (o caratteristica assicurata) ai sensi del Codice delle obbligazioni svizzero. Una garanzia commerciale viene concessa solo se prima della conclusione del contratto è espressamente denominata come tale per iscritto da Hoval.

8.5. Il cliente deve notificare tempestivamente a Hoval eventuali difetti.

8.6. Non sussiste obbligo di garanzia legale qualora il cliente abbia utilizzato le prestazioni messe a disposizione da Hoval in mondo non conforme alla loro destinazione d'uso.

8.7. Il diritto di recesso e di risarcimento dei danni invece delle prestazioni, a causa di violazione di obblighi non relativi alle prestazioni – le cosiddette obbligazioni secondarie –, spetta al cliente, al di là delle prescrizioni di legge, solo nel caso in cui egli abbia fatto pervenire un'ingiunzione scritta a Hoval e abbia previsto un termine adeguato per l'indennizzo dei danni, e tuttavia la violazione dell'obbligo da parte di Hoval non sia stata rimossa.

8.8. Viene esclusa la garanzia legale per riduzioni solo irrilevanti dell'idoneità delle prestazioni, ad esempio in caso di irrilevante disparità rispetto alla caratteristica concordata, oppure in caso di pregiudizio solo irrilevante dell'utilizzabilità di HovalSupervisor cloud.

Viene esclusa l'applicazione del diritto di autoriparazione di un difetto da parte del conduttore.

In caso di riduzione dell'idoneità delle prestazioni il cliente è obbligato a denunciarla tempestivamente a Hoval, al fine di consentire una rapida eliminazione dei difetti.

8.9. In caso di impossibilità o di esito negativo dell'eliminazione del difetto, di ritardo colpevole o inesigibile, oppure di rifiuto grave e definitivo di eliminare il difetto da parte di Hoval, oppure di ulteriore inaccettabilità per il cliente dell'eliminazione del difetto, il cliente è in special modo autorizzato a ridurre (diminuzione) il compenso dovuto conformemente all'entità della limitazione intervenuta. Al cliente spetta un diritto di compensazione (indipendentemente se egli sia consumatore o professionista ai sensi della direttiva sui diritti dei consumatori) solo in caso di crediti accertati con sentenza passata in giudicato e non contestati o riconosciuti da Hoval. Ciò non vale se e nella misura in cui la rispettiva controrichiesta risulta dallo stesso rapporto contrattuale della richiesta dell'utilizzatore; al cliente rimane facoltà di fare valere dallo stesso contratto ad esempio ricorsi in garanzia per vizi della cosa o contropretese.
Il diritto del cliente in materia di ingiustificato arricchimento alla rivendicazione del rimborso della parte di compenso pagata in eccesso resta impregiudicato da ciò.

8.10. Viene esclusa la risoluzione straordinaria senza preavviso da parte del cliente a causa di diniego dell'utilizzo dell'oggetto della locazione, sempre che non sia da considerarsi come avente avuto esito negativo lo stabilimento dell'utilizzo conforme a contratto. Un esito negativo si dà in particolare se l'eliminazione della limitazione di utilizzo risulta definitivamente impossibile oppure non riesce all'utilizzatore neppure dopo un duplice tentativo di eliminazione di difetti entro un termine adeguato.

9. Responsabilità

9.1. I diritti al risarcimento di spese o danni, quale che ne sia il motivo giuridico, da parte del cliente sono limitati a danni causati da Hoval o da uno dei suoi soggetti ausiliari, o contraenti

a.) in caso di dolo o di colpa grave;

b.) in caso di lesioni dolose o con colpa del corpo, della vita o della salute;

c.) in caso di violazione di un obbligo contrattuale essenziale, il cui solo adempimento rende possibile la regolare esecuzione del contratto, e dell'osservanza su cui la rispettiva parte fa normalmente affidamento e può fare affidamento, tuttavia limitato ai danni ragionevolmente prevedibili al verificarsi della conclusione del contratto;

d.) per rivendicazioni di risarcimento derivanti dalla Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti, tuttavia soltanto in base ai requisiti ivi previsti;

e.) a seguito di reticenza dolosa di un difetto o assunzione di una garanzia della qualità del prodotto;

f.) nel caso di un'altra più estensiva responsabilità legale cogente

9.2. Le limitazioni della responsabilità di cui sopra valgono anche per la responsabilità personale dei nostri rappresentanti legali, impiegati e dipendenti, soggetti ausiliari ed esecutivi di Hoval.

9.3. La responsabilità per la funzionalità del software messo a disposizione da Hoval è limitata fino all'importo del compenso concordato.

9.4. È esclusa la responsabilità per danni indiretti o per mancati guadagni.

9.5. Hoval è responsabile della perdita di dati conformemente alle disposizioni dei precedenti paragrafi solo se una tale perdita non sarebbe stata evitabile neppure mediante adozione di ragionevoli misure di backup da parte del cliente singolo, del cliente professionale o dei suoi clienti finali. Se la consistenza dei dati del cliente singolo, del cliente professionale o dei suoi clienti finali si modifica, il cliente deve eseguire un backup anche a tale riguardo. Inoltre ogni responsabilità da parte di Hoval a causa di perdita di dati è soggetta alla limitazione dell'importo in misura dell'indennità concordata ovvero calcolata da Hoval.

9.6. La responsabilità si determina in base alle prescrizioni di legge, laddove essa, per ogni evento dannoso, indipendentemente dal motivo giuridico, in termini di importo è limitata alla somma dei compensi per prestazione di servizi software mirati per ciascun anno solare moltiplicati per il fattore 2.5.

9.7. Inoltre Hoval declina qualsivoglia garanzia relativa alla sua capacità di inviare e/o ricevere informazioni. Hoval non è responsabile di prestazioni di servizi eseguite e di qualsivoglia abuso e danno da ciò risultante ad opera di terzi non facenti parte del contratto di Hoval. Hoval esclude qualsiasi responsabilità per carenze in materia di sicurezza in Internet.

9.8. In caso di una risoluzione del contratto, quali che ne sia il motivo, le prestazioni e i servizi eseguiti fino a quel momento vengono calcolati proporzionalmente. Sono escluse rivendicazioni di ulteriori risarcimenti, sempre che ciò sia consentito dalla legge. Resta

impregiudicata la responsabilità per danni dovuti a lesioni della vita, del corpo o della salute, nonché in caso di dolo o colpa grave.

10. Prescrizione

10.1. I diritti per vizi della cosa di un cliente professionale cadono in prescrizione in 12 mesi. Nei confronti di consumatori vale il termine di prescrizione di 24 mesi.

10.2. Le rivendicazioni di risarcimento per danni, che non siano legate a un difetto e non si basano su una violazione inerente lesioni alla vita, al corpo o alla salute, e non sono state causate in modo doloso o per colpa grave, vengono prescritte entro un anno a partire dalla fine dell'anno in cui la rivendicazione è insorta e il cliente è venuto a conoscenza delle circostanze che giustificano la rivendicazione, ovvero sarebbe dovuto venire a conoscenza senza colpa grave.

10.3. Le regolamentazioni di cui alle clausole 10.1 e 10.2 non valgono se le rivendicazioni si basano su una violazione dolosa o con colpa grave di obblighi da parte di Hoval, sia in caso di lesioni della vita, del corpo o della salute dolose o per colpa grave, sia in caso di responsabilità secondo la Legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti o di una più estensiva responsabilità legale cogente.

11. Protezione dei dati

11.1. Il rilevamento e il trattamento dei dati, come pure i diritti e gli obblighi secondo le prescrizioni di legge relative alla tutela dei dati delle parti si basano sulla normativa sulla protezione dei dati rispettivamente applicabile (in special modo l'RGPD e il Data Act UE), sull'informativa sulla protezione dei dati di Hoval e sulle presenti condizioni di utilizzo.

Con la stipula del contratto, il cliente conferisce la sua autorizzazione al trattamento dei propri dati in conformità a tali normative.

I clienti di Hoval che sono aziende (in special modo clienti di tipo professionale), si assumono l'obbligo di rispettare tutte le prescrizioni in materia di tutela dei dati applicabili, e di assicurare che il trattamento di dati personali e non personali dei propri clienti (clienti finali) avvenga in modo legalmente corretto. Essi sono obbligati e soli responsabili quanto alla messa a disposizione in forma legittima dei loro clienti finali dell'informativa sul trattamento dei dati di Hoval rispettivamente attuale, ad esempio mediante disponibilità di un link o in forma di testo, e devono provvedere affinché vengano raccolti in modo legalmente corretto i necessari consensi al trattamento dei dati, in special modo a quello dei dati personali.

Clienti che a loro volta hanno dei clienti, dispensano Hoval da qualsivoglia rivendicazione di diritti di terzi, insorta a seguito di una violazione di obblighi in materia di protezione dei dati da parte loro.

11.2. Sono oggetto di trattamento i seguenti dati: dati anagrafici dei clienti, dati relativi all'impianto e all'assistenza, dati di utenti, accesso e connessione. Con riferimento al trattamento dei dati nel contesto delle prestazioni eseguite da Hoval, Hoval si assume le seguenti responsabilità di:

- rilevamento dei dati;
- memorizzazione dei dati;

- modifica ed eliminazione dei dati, limitazione del loro trattamento e loro trasmissione;

- adeguato livello di sicurezza della trasmissione e del trattamento dei dati. Con riguardo al trattamento dei dati all'interno della piattaforma messa a disposizione da Hoval, i cliente si assume le seguenti responsabilità;

- rispetto dei propri obblighi legali di conservazione sussistenti in riferimento ai dati;

- rispetto delle disposizioni e dei requisiti nazionali vigenti in materia di protezione dei dati;

- utilizzo confidenziale dei dati e loro trattamento in modo legittimo.

11.3. Ferme restando le competenze assegnate singolarmente alle parti, ambedue sono responsabili in solido di:

- legittimità del trattamento;

- adempimento degli obblighi di informazione in forma precisa, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile;

- elaborazione di domande di persone interessate e relative risposte;

- garanzia di un trattamento dei dati in conformità ai requisiti delle disposizioni sulla protezione dei dati applicabili e alla tutela dei diritti della persona interessata;

- garanzia che solo persone autorizzate hanno accesso ai dati personali e che tutte le persone occupate nel trattamento dei dati sono obbligate al rispetto della riservatezza con riguardo ai dati;

- vicendevole supporto nel rispetto delle definizioni concordate nel presente contratto, nonché delle disposizioni di legge applicabili sulla protezione dei dati.

11.4. Ciascuna parte può ricorrere a responsabili del trattamento nel contesto del trattamento dei dati e garantisce che il necessario contratto di nomina del responsabile del trattamento dei dati venga concluso in modo legalmente corretto.

11.5. Nella misura in cui Hoval trattasse dati in un Paese terzo (ovvero al di fuori dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE)), o che ciò accadesse nell'ambito del ricorso a servizi di terzi o della loro gestione pubblica ovvero trasmissione di dati a terzi, ciò avverrebbe soltanto al fine di adempiere ai nostri obblighi (pre-)contrattuali, sulla base del vostro consenso, a seguito di un obbligo giuridico o in base al nostro legittimo interesse. Ferme restando le autorizzazioni di legge e contrattuali, noi trattiamo o lasciamo trattare i dati in un Paese terzo solo se sono presenti i presupposti di cui all'art. 44 segg. RGPD, vale a dire il trattamento avviene ad es. sulla base di particolari garanzie, come la determinazione ufficialmente riconosciuta di un livello di protezione dei dati corrispondente a quello dell'UE (come ad esempio per quanto concerne la Svizzera) o vengono osservate speciali obbligazioni contrattuali riconosciute ufficialmente (cosiddette «clausole contrattuali standard»).

11.6. Le parti si impegnano a informarsi reciprocamente in modo tempestivo non appena un'autorità garante della privacy competente si rivolga ad essi in relazione al presente contratto, alla loro collaborazione o al trattamento dei dati. Nella misura in cui legalmente ammesso e ragionevolmente esigibile, le parti si accorderanno consensualmente prima

di fornire informazioni all'autorità garante della privacy, o di rendere note ad essa informazioni in relazione al presente contratto, alla loro collaborazione o al trattamento dei dati. Un tale obbligo di accordo non vale se e nella misura in cui sussista un dovere di legge di comunicazione tempestiva di informazioni, in special modo ai sensi dell'art. 31 RGPD o di norme attuative nazionali.

11.7. Le parti sono responsabili nei confronti delle persone interessate secondo le prescrizioni di legge relative alla tutela dei dati, in special modo secondo l'art. 82 RGPD.

12. Riservatezza

12.1. Le parti manterranno il segreto su tutte le informazioni da trattare confidenzialmente che sono pervenute a loro conoscenza nell'ambito del rapporto contrattuale, ovvero ne faranno uso nei confronti di terzi, indipendentemente da quale sia lo scopo, solo in base a un comune accordo stabilito in precedenza per iscritto con l'altra parte. Tra le informazioni da trattare in modo confidenziale rientrano quelle espressamente definite come riservate dalla parte fornitrice delle medesime e le informazioni la cui confidenzialità risulta dalle circostanze della loro cessione. Ciò vale in special modo per tutti i dati dei clienti finali, i pagamenti concordati, la strutturazione dei prezzi e gli sconti. In caso di dubbio, i singoli argomenti devono essere trattati in modo riservato.

12.2. Le obbligazioni di cui alla clausola 12.1 decadono per le informazioni o parti di esse per le quali la parte ricevente comprova che le stesse

a.) erano a propria conoscenza prima della data del loro ricevimento o accessibili generalmente, oppure ne sia venuta a conoscenza dopo la data del ricevimento legittimamente da terzi e senza l'obbligo della confidenzialità;

b.) erano pubblicamente note prima della data del loro ricevimento o accessibili generalmente; oppure

c.) sono divenute di pubblico dominio o state rese accessibili in generale dopo la data del loro ricevimento senza che la parte ricevitrice delle informazioni sia responsabile di ciò.

12.3. Le dichiarazioni pubbliche delle parti relative alla loro collaborazione vengono rilasciate solo previo antecedente consenso reciproco. Il cliente non è autorizzato a presentarsi in veste di rappresentante o partner commerciale di Hoval. Senza previo consenso di Hoval, il cliente non è autorizzato a utilizzare informazioni relative a una collaborazione contrattuale prevista o in essere a fini di marketing o referenza.

12.4. Le obbligazioni di cui alla clausola 12.1. sussistono anche oltre il termine del contratto a tempo indeterminato, e cioè finché non è comprovata l'esistenza delle eccezioni di cui alla clausola 12.2.

13. Disposizioni conclusive

13.1. Si applica esclusivamente il diritto materiale svizzero, con esclusione di convenzioni internazionali (ad es. CISG) e della Legge federale sul diritto internazionale privato (IPRG).

13.2. Come luogo di adempimento e foro competente esclusivo viene concordata la sede di Hoval.

13.3. Qualora dovesse essere accertata l’inefficacia parziale o totale di singole disposizioni, ciò non pregiudicherà l’efficacia delle rimanenti disposizioni delle presenti CdU SaaS. Le parti contraenti sceglieranno in sostituzione della disposizione inefficace una disposizione che si avvicini quanto più possibile al significato economico di quella inefficace. Lo stesso vale per qualsivoglia lacuna delle presenti CdU SaaS.

13.4. Modifiche e integrazioni necessitano della forma scritta; ciò vale in particolare per la modifica del presente requisito formale.

Allegato 1 – Service level agreement (SLA)

1. Oggetto della regolamentazione

Le disposizioni qui di seguito relative al presente Service Level Agreement (SLA) (accordo sul livello del servizio) specificano le caratteristiche dell'accesso al software dovuto da Hoval sotto il profilo temporale e tecnico nella forma di una descrizione delle prestazioni.

2. Disponibilità tecnica

2.1. Tutte le indicazioni relative alle prestazioni non basate sul tempo nel presente Service Level Agreement fanno riferimento alla qualità del servizio HovalSupervisor cloud, offerto per l'utilizzo al cliente, in corrispondenza del punto di trasferimento della rete dati gestita da Hoval. Non sono prese in considerazione limitazioni nell'ambito della trasmissione dei dati da questo punto di trasferimento fino al cliente e/o all'interno dell'infrastruttura di tecnologia informatica del cliente stesso.

2.2. Con disponibilità tecnica è da intendersi la possibilità di utilizzare tutte le funzioni principali del software da parte del cliente. Pertanto, i tempi relativi a guasti irrilevanti, in occasione dei quali le funzioni principali continuano ad essere eseguibili, non vengono presi in considerazione nel calcolo della disponibilità.

3. Disponibilità temporale

3.1. La disponibilità temporale indica la percentuale dell'intervallo di tempo rilevato durante il quale HovalSupervisor cloud, secondo i seguenti requisiti, resta disponibile al punto di trasferimento:

Giorno della settimana	Periodo
Giorno lavorativo (da lunedì a venerdì senza giorni festivi[1])	Dalle ore 02:00 alle ore 24:00 (CET) (Le operazioni di manutenzione pianificate e i backup dei dati vengono eseguiti giornalmente tra le ore 0:00 e le ore 2:00. In tale intervallo di tempo non è possibile alcun funzionamento.)

3.2. Hoval non è obbligata a mettere a disposizione il software applicativo per l'utilizzo al di fuori degli intervalli di tempo richiesti dal cliente. Se l'intervallo di tempo delle prestazioni prenotato dal cliente è scaduto, Hoval procederà alla chiusura dell'applicazione.

3.3. La disponibilità temporale per i suddetti intervalli di tempo viene definita come segue:

Tutti i giorni lavorativi	98 %

[1] Festività in giorni lavorativi: Capodanno 01.01.; Epifania 06.01.; Venerdì Santo variabile; Lunedì di Pasqua variabile; Festa del Lavoro 01.05.; Ascensione variabile; Lunedì di Pentecoste variabile;
Corpus Domini variabile; Ferragosto 15.08.; Giorno dell'Unità Tedesca 03.10.; Festa nazionale austriaca 26.10.; Ognissanti 01.11.; Immacolata Concezione 08.12.; 1º Giorno di Natale 25.12.; 2º Giorno di Natale 26.12

3.4. La disponibilità effettivamente conseguita viene calcolata in base a ogni giorno lavorativo. Per l'attestazione della disponibilità sono determinanti gli strumenti di misurazione del provider nel centro di calcolo.

3.5. In sede di calcolo delle disponibilità effettive, per Hoval i tempi di interruzione non imputabili valgono come tempi disponibili. Pertanto, tali tempi di interruzione non sono da ritenersi causa di danno e non giustificano alcuna rivendicazione di diritti per qualsiasi motivo giuridico.

In modo esemplificativo, tali tempi di interruzione non imputabili comprendono le seguenti situazioni:

- prestazioni di manutenzione o d'altro genere concordate con il cliente, che rendono impossibile un accesso al software applicativo;

- operazioni di manutenzione che si rendono necessarie in modo imprevedibile, qualora tali operazioni non siano dovute a violazioni degli obblighi di Hoval per la prestazione dei servizi (causa di forza maggiore, in special modo avarie imprevedibili dell'hardware, scioperi, eventi naturali, ecc.);

- tempi di interruzione dovuti ad attacchi informatici (virus, pirateria), sempre che Hoval abbia adottato le misure di sicurezza concordate, e in caso di mancato accordo quelle comunemente in uso;

- tempi di interruzione dovuti a direttive del cliente, a seguito di mancata disponibilità dell'equipaggiamento del cliente oppure di altre interruzioni causate dal cliente (ad es. mancanza di prestazioni concomitanti del cliente);

- prolungamenti dei tempi di interruzione dovuti a un blocco dell'accesso alle console ovvero dell'accesso remoto che è stato causato dal cliente;

- tempi di interruzione dovuti a direttive di produttori di software di componenti terzi;

- tempi di interruzione per l'installazione di patch di sicurezza urgentemente necessari;

- tempi di interruzione dovuti a errori software in applicazioni del cliente, oppure a errori intervenuti a causa di applicazioni o dati del cliente nel software di sistema o collaterale al sistema; oppure

- tempi di interruzione che sono stati causati da terzi (persone non attribuibili a Hoval).

4. Disponibilità dovuta

4.1. Il software è disponibile temporalmente e tecnicamente se si può accedere ad esso entro il pertinente intervallo di tempo secondo le clausole da 3.3. a 3.5.

4.2. Il cliente si assume l'incombenza di notificare a Hoval limitazioni pregiudizievoli della disponibilità. Hoval si impegnerà a rimuovere tali limitazioni tempestivamente. Non sussiste un diritto al ripristino della disponibilità software nella misura in cui sia garantita la disponibilità pattuita.

5. Priorità

Qualora le prestazioni di Hoval non dovessero corrispondere ai valori stabiliti in base al presente Service Level Agreement, in caso di limitazione pregiudizievole della disponibilità sia temporale sia tecnica, Hoval deve ripristinare dapprima la disponibilità temporale delle prestazioni, poi il volume dei dati dovuto, il comportamento temporale di risposta, il ritardo dei pacchetti e, infine, il tasso di perdita di pacchetti.

6. Segnalazione di guasto, ripristino delle prestazioni

6.1. Il cliente può notificare come guasto il mancato rispetto della disponibilità dovuta. Deve comunicare le notifiche relative a guasti, da trattati in base al presente SLA, solo mediante ricorso alla hotline dedicata e resa nota da Hoval, tramite il personale a tale scopo addestrato e autorizzato. In sede di notifica del guasto, il cliente deve indicare quali persone presso il cliente siano disponibili come interlocutori di Hoval per tale guasto, e come essi siano raggiungibili telefonicamente. Gli interlocutori vanno prescelti e indicati in modo da garantire che Hoval, per tutta la durata del guasto possa rivolgersi direttamente a uno di loro per lo meno entro l'orario lavorativo aziendale del cliente.

6.2. Un guasto da eliminare da parte di Hoval non sussiste in caso di limitazioni della trasmissione dei dati al di fuori della rete dati gestita da Hoval, ad es. a seguito di guasto o interruzione del servizio presso altri provider o aziende di telecomunicazione, oppure di un utilizzo contrario al contratto delle capacità di sistema messe a disposizione, ad es. a seguito di un eccessivo numero di accessi da parte del cliente.

7. Compenso

Per la prestazione dei servizi ai sensi del presente SLA non viene richiesto alcun compenso. Se tuttavia il cliente ha segnalato a Hoval un guasto e dopo una verifica emerge che il guasto si è verificato a seguito di una circostanza di cui è responsabile il cliente, Hoval può mettere in conto al cliente le prestazioni fornite necessarie per il riconoscimento del guasto alle tariffe orarie vigenti per tali prestazioni, in conformità al listino prezzi di Hoval, eccetto nel caso in cui il cliente, anche applicandosi con la necessaria diligenza, non avrebbe potuto capire che il guasto sarebbe comparso per circostanze di cui egli è responsabile.