

**Termini e condizioni d'uso
di Hoval Srl
per i servizi SaaS del prodotto cloud HovalSupervisor**

1. Ambito di applicazione

- 1.1. I presenti termini e condizioni d'uso di Hoval Srl, con sede legale a Zanica (BG), registrata presso il Registro Imprese di Bergamo con numero di iscrizione 03264450168 (di seguito "Hoval") e dei suoi partner contrattuali - che sono esclusivamente imprenditori - (di seguito "clienti") si applicano a tutti i contratti per i servizi del prodotto cloud HovalSupervisor come soluzione software-as-a-service (di seguito "T&C SaaS"). I presenti termini e condizioni d'uso si applicano anche a tutti i futuri rapporti commerciali, anche se non espressamente concordati nuovamente. Hoval si riserva il diritto di modificare i T&C SaaS in misura ragionevole.
- 1.2. Hoval si oppone a condizioni d'acquisto, condizioni d'uso o altre condizioni generali del cliente divergenti, contrastanti o aggiuntive. Le condizioni di acquisto, le condizioni d'uso e le altre condizioni generali del cliente si applicano solo se sono state espressamente accettate da Hoval per iscritto. Ciò vale anche se nell'ambito di un ordine o in altri documenti si fa riferimento alle condizioni generali del cliente e Hoval non vi si oppone espressamente.
- 1.3. Il cliente dichiara e assicura di essere un imprenditore. Gli imprenditori sono persone fisiche o giuridiche o società di persone con capacità giuridica che agiscono nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale indipendente al momento della stipula di un contratto.
- 1.4. Nella misura in cui il cliente ottiene i servizi secondo gli articoli del listino prezzi Hoval, viene di seguito definito "cliente individuale"; nella misura in cui ottiene servizi aggiuntivi e questi sono descritti in contratti individuali, ad esempio se agisce come appaltatore, fornitore di energia, supervisore di impianti o fornitore di teleriscaldamento, viene di seguito definito "cliente professionale"; i clienti individuali e i clienti professionali vengono di seguito definiti congiuntamente anche "clienti".
- 1.5. Il contratto entra in vigore con la stipula del contratto, con la ricezione della conferma d'ordine da parte di Hoval o con l'attivazione dell'account utente. I termini di consegna non sono vincolanti.
- 1.6. Il cliente professionale si impegna a stipulare un accordo contrattuale separato con i propri clienti per i cui sistemi fornisce assistenza (di seguito "utenti finali"); tale accordo contrattuale descrive il rapporto tra l'utente finale e il cliente professionale, nonché i servizi definiti. In questo contesto, il cliente professionale deve garantire che anche i rispettivi utenti finali siano vincolati ai requisiti delle seguenti disposizioni.
- 1.7. I servizi di Hoval comprendono la fornitura della soluzione software cloud HovalSupervisor da utilizzare come software-as-a-service. Il cliente desidera acquistare una licenza via Internet per l'utilizzo temporaneo del software. Di conseguenza, il seguente contratto regola le condizioni per l'acquisizione della licenza e l'ambito di utilizzo consentito.

2. Servizi software

2.1. L'oggetto del contratto è

- la fornitura del software cloud HovalSupervisor tramite accesso remoto via Internet (software-as-a-service) a pagamento e per un periodo di tempo limitato. Non vi è alcun trasferimento fisico del software;
- se del caso, la concessione della potenza di calcolo e dello spazio di archiviazione necessari a tale scopo per l'archiviazione dei dati da parte del cliente sui server di Hoval o sui server gestiti per conto di Hoval.

(di seguito denominati complessivamente "elementi di performance")

Non vi è alcun diritto di aspettarsi una qualità della soluzione software contrattuale che vada oltre le funzionalità così definite; le richieste speciali del cliente sono vincolanti solo se concordate ulteriormente per iscritto.

- 2.2. HovalSupervisor cloud è un portale online proprietario sviluppato da Hoval Aktiengesellschaft che viene utilizzato per visualizzare, gestire e memorizzare gli stati del sistema di tutti i componenti collegati. Per informazioni dettagliate sul funzionamento del software cloud HovalSupervisor, consultare i documenti di vendita attuali. Questi vengono aggiornati regolarmente in base alla disponibilità di nuovi aggiornamenti tecnici o di nuove tecnologie. Hoval si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento l'ambito funzionale del servizio software e di informarne il cliente entro un termine ragionevole, al più tardi entro 30 giorni lavorativi.
- 2.3. Hoval fornirà al cliente, dietro pagamento, l'accesso al portale online cloud HovalSupervisor, con la possibilità di accedere al numero di installazioni di utenti finali concordato contrattualmente e di ricevere notifiche dalle installazioni assistite tramite e-mail o altri canali di comunicazione.
- 2.4. Il cliente riceve un login costituito da un indirizzo e-mail (nome utente) e da una password. La password può essere modificata o reimpostata dal cliente in qualsiasi momento. La modifica del nome utente può essere richiesta a Hoval dietro pagamento di una tariffa unica. I costi per la modifica del nome utente e per altri servizi opzionali a tantum sono riportati nel listino prezzi Hoval.
- 2.5. Hoval concede al Cliente un diritto d'uso personale, non esclusivo e non trasferibile per l'utilizzo del Software Hoval durante il periodo contrattuale.
- 2.6. Il diritto di utilizzo del cliente è limitato al numero di installazioni specificato nel contratto. Nel caso in cui gli utenti finali di un cliente professionale debbano avere accesso al software cloud HovalSupervisor, ciò avverrà in conformità con le disposizioni della clausola 9.
- 2.7. La creazione e il mantenimento della connessione dati tra il punto di consegna definito alla clausola 9.2. e i sistemi informatici del cliente (o, nel caso di clienti professionali, dei loro utenti finali) non sono oggetto del servizio. Il cliente è l'unico responsabile della funzionalità del suo accesso a Internet, compresi i percorsi di trasmissione, e dei suoi computer (hardware e software necessari); nel caso di clienti professionali, ciò vale anche per i loro utenti finali.
- 2.8. Anche il codice sorgente del software non è oggetto della prestazione.
- 2.9. Inoltre, Hoval non è responsabile di garantire che gli utenti finali concedano un accesso efficace ai propri sistemi e abilitino il cliente professionale di conseguenza. Ciò esula

dalla responsabilità di Hoval e deve essere regolato dal cliente professionale in un contratto di servizio separato con l'utente finale.

3. Fornitura e backup dei dati da parte dei clienti

- 3.1. Il cliente ha la possibilità di caricare o importare file, nonché di configurare opzionalmente le installazioni, leggere i dati tramite sistemi di terzi o generare codice.
- 3.2. Il cliente è tenuto a eseguire il backup dei dati da lui/lei forniti prima del trasferimento al server Hoval.
- 3.3. Il cliente è informato del fatto che i dati da lui/lei forniti sono fondamentalmente a rischio di virus e di interferenze di terzi in relazione all'accesso non protetto all'architettura del server di Hoval. Il gestore dell'infrastruttura utilizza un software aggiornato e adatto allo scopo specifico per rilevare virus e altri programmi di sabotaggio, nell'ultima versione disponibile. Inoltre, viene mantenuto un firewall che riceve aggiornamenti regolari.

4. Esecuzione del contratto, dati del cliente

- 4.1. L'ambito dei servizi dovuti da Hoval risulta dalla disposizione di cui alla clausola 2 nonché dalla clausola 4.5 di seguito riportata.
- 4.2. A partire dal contratto stipulato e per la durata dello stesso, Hoval acquisisce i seguenti diritti irrevocabili:
 - a.) I diritti di archiviazione, duplicazione e altro utilizzo dei dati di contatto forniti dal singolo cliente, dal cliente professionale e dai loro utenti finali ai fini dell'attuazione del presente contratto, in particolare per la trasmissione a fornitori di servizi esterni all'interno dell'Unione Europea e degli Stati EFTA utilizzati da Hoval per l'attuazione del presente contratto (incluso il centro dati), nonché
 - b.) Il diritto di memorizzare e utilizzare i dati di contenuto trasmessi dal singolo cliente, dal cliente professionale e dal suo utente finale, in particolare i parametri tecnici degli impianti di riscaldamento, ai fini del presente contratto, in particolare per effettuare i backup necessari durante la durata del contratto, nonché per migliorare le funzioni e i servizi offerti dal software e dai sistemi stessi. Questi dati possono essere trasferiti anche a fornitori di servizi esterni all'interno dell'Unione Europea e degli Stati EFTA (compreso il centro dati) ai fini dell'attuazione del presente contratto.
- 4.3. Inoltre, a Hoval sono irrevocabilmente concessi, a titolo gratuito e con applicazione mondiale, i seguenti diritti sia per Hoval che per le sue affiliate ai sensi dell'articolo 3 (3) dell'Allegato I del REGOLAMENTO (UE) N. 651/2014 DELLA COMMISSIONE del 17 giugno 2014 (Regolamento generale di esenzione per categoria).
 - a.) Hoval è autorizzata a utilizzare i dati trasmessi in relazione al software cloud HovalSupervisor in forma pseudonimizzata per l'apprendimento automatico e i miglioramenti o le migliorie del prodotto.
 - b.) Nei limiti consentiti dalla legge, Hoval ha il diritto di conservare, utilizzare, trasferire e/o sfruttare per qualsiasi scopo che vada oltre quello del contratto tutte le informazioni, esclusi i dati personali, introdotte, generate, esportate e/o elaborate dal singolo cliente, dal cliente professionale e/o dai suoi utenti finali in relazione al software cloud HovalSupervisor. Tali finalità comprendono, a titolo esemplificativo

e non esaustivo, il miglioramento o l'ampliamento, la produzione, la commercializzazione e la distribuzione dei prodotti Hoval, nonché, a titolo esemplificativo, finalità statistiche, analitiche e interne.

Il cliente garantisce di essere autorizzato a concedere i diritti di utilizzo e sfruttamento di cui ai punti 4.2. e 4.3. e di non aver stipulato contratti in contrasto con essi.

- 4.4. Con il contratto concluso e la sua esecuzione, Hoval non assume la posizione o i compiti di un agente commerciale per quanto riguarda le informazioni del cliente e la presentazione dei suoi contenuti.
- 4.5. Hoval si adopera per garantire un'elevata disponibilità degli oggetti delle prestazioni. Ulteriori dettagli sulla disponibilità sono regolati nel Service Level Agreement (SLA) allegato 1, che è parte integrante delle presenti condizioni di utilizzo.
- 4.6. In caso di forza maggiore e di eventi imprevisi non imputabili a Hoval che rendano necessaria la limitazione o l'interruzione dei servizi del prodotto Hoval, Hoval è esonerata dall'obbligo di prestazione per la durata dell'impedimento e per un ragionevole periodo di recupero. Per forza maggiore si intendono incendi, scioperi, serrate, guasti ai sistemi di telecomunicazione, guasti al data center dell'operatore dell'infrastruttura e altre circostanze non imputabili a Hoval che rendono sostanzialmente più difficili o impossibili i servizi di Hoval, e ciò vale sia che si siano verificati presso Hoval sia presso uno dei suoi ausiliari.
- 4.7. Hoval ha il diritto di far eseguire i servizi che è tenuta a fornire ai sensi del contratto da subappaltatori/fornitori di servizi.

5. Retribuzione e termini di pagamento

- 5.1. Hoval addebiterà il compenso annuale per gli argomenti di prestazione concordati in base al contratto di prezzo individuale o al compenso annuale indicato nel listino prezzi Hoval rispettivamente in vigore. Se non diversamente concordato, il compenso viene fatturato per la prima volta all'inizio del contratto per l'anno contrattuale e per gli anni contrattuali successivi sempre in anticipo. Per i servizi opzionali una tantum, si rimanda al contratto di prezzo individuale o al listino prezzi Hoval in vigore. Il pagamento è dovuto 30 giorni dopo la data della fattura, se non diversamente concordato contrattualmente.

L'accesso effettivo alle installazioni dell'utente finale da parte del cliente professionale non ha alcuna influenza sul tasso fisso annuale.

- 5.2. Gli importi indicati nel contratto di prezzo individuale o nel listino prezzi Hoval in vigore sono calcolati sulla base dei costi salariali e infrastrutturali (ad es. salari concordati collettivamente, costi per i servizi cloud, fornitura di server, costi di elettricità/energia; costi di trasporto) esistenti al momento della stipula del contratto.
- 5.3. Hoval ha il diritto di adeguare i prezzi dopo la scadenza della durata iniziale del contratto di base e dopo la scadenza di ogni ulteriore anno completato del contratto. Gli adeguamenti dei prezzi vengono effettuati in determinate date chiave, pertanto gli adeguamenti dei prezzi sono possibili anche dopo la presentazione dell'offerta.
- 5.4. Hoval invia al cliente le informazioni sui prezzi in forma di testo in tempo utile, ossia tre mesi prima della loro entrata in vigore. Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto con un preavviso di un mese fino alla data prevista di entrata in vigore del nuovo accordo sui prezzi. Il diritto di recesso del cliente ai sensi della clausola 7.2 rimane inalterato.

- 5.5. Se il cliente è in ritardo nel pagamento, Hoval ha il diritto di applicare gli interessi di mora previsti dalla legge. Su richiesta, il cliente dovrà confermare per iscritto il ricevimento della fattura e la data di ricevimento.
- 5.6. Se il termine di pagamento è scaduto, Hoval può bloccare l'accesso senza preavviso fino al completo pagamento dei crediti e può anche disattivare la funzione di notifica degli impianti asserviti.
- 5.7. Tutti i crediti di Hoval diventano immediatamente esigibili se non vengono rispettate le condizioni di pagamento o se Hoval viene a conoscenza di circostanze che possono ridurre la solvibilità del cliente. In tali casi, Hoval ha anche il diritto di richiedere un pagamento anticipato o di esigere una garanzia adeguata prima di eseguire le prestazioni in sospeso.

6. Compensazione, diritto di ritenzione

- 6.1. Il cliente potrà compensare con i crediti di Hoval solo crediti non contestati o legalmente accertati.
- 6.2. Il cliente potrà far valere un diritto di ritenzione solo in caso di contropretese basate sullo stesso rapporto giuridico.

7. Durata del contratto, risoluzione, recesso

- 7.1. Fatte salve le singole disposizioni contrattuali, i contratti vengono stipulati per un periodo contrattuale di base fisso di un anno; all'interno di questo periodo contrattuale di base è esclusa la risoluzione ordinaria.

Il diritto al licenziamento straordinario per giusta causa rimane inalterato.

- 7.2. La durata del contratto sarà prorogata a tempo indeterminato, a meno che il contratto non venga risolto prima della fine del periodo contrattuale di base con un preavviso di tre mesi rispetto alla fine del periodo contrattuale di base. Dopo la proroga a tempo indeterminato, il contratto può essere risolto da ciascuna delle parti con un preavviso di tre mesi alla fine di un mese di calendario.
- 7.3. L'avviso di risoluzione dovrà essere dato per iscritto o tramite i canali digitali approvati (moduli web) e dovrà essere indirizzato a Hoval Srl, Via 25 Aprile 1945, 13/15 – 24050 Zanica (BG).
- 7.4. Hoval si riserva il diritto di recedere dai contratti stipulati fino a quando non siano state fornite le prestazioni o le forniture dovute da Hoval. In questo caso, il cliente ha diritto solo al rimborso delle prestazioni già eseguite; sono escluse ulteriori richieste, in particolare di risarcimento danni.
- 7.5. La risoluzione straordinaria è ammessa solo se una delle due parti viola gli obblighi contrattuali essenziali con grave negligenza o dolo, e non cessa tale violazione su richiesta scritta e dopo che è stato fissato un termine ragionevole. Ciò avviene, ad esempio, in caso di:

- Ritardo nel pagamento da parte del cliente di oltre tre mesi, dopo che è stata fissata una scadenza finale per la prestazione;
- Violazione delle regole di segretezza e riservatezza da parte di una parte.

8. Responsabilità del cliente, blocco, esenzione

- 8.1. Il cliente non trasmetterà o introdurrà nel sistema del prodotto cloud HovalSupervisor alcun contenuto che sia illegale secondo le leggi di qualsiasi paese. Se il cliente ha una filiale in uno Stato membro dell'Unione Europea, si atterrà all'ordinamento giuridico di tale Stato, nonché all'ordinamento giuridico inglese.
- 8.2. Il cliente si impegna in particolare a rispettare e a conformarsi alle speciali disposizioni di legge sui servizi di tele e/o media e alle ulteriori disposizioni di legge sulla protezione dei dati, sui diritti d'autore, sui segreti commerciali, sul diritto dei marchi, sulla legge contro la concorrenza sleale e sugli ambiti giuridici correlati, nonché sul diritto (fondamentale) alla protezione della personalità generale, e a non diffondere contenuti o servizi che offendano il comune pudore o che abbiano un contenuto dubbio in qualsiasi altro modo. Ciò vale in particolare per la diffusione, il collegamento o la fornitura di pornografia, radicalismo di destra, incitamento alla violenza o al crimine, discriminazione, gioco d'azzardo o altri contenuti discutibili.
- 8.3. Tutte le password assegnate da Hoval devono essere modificate dal cliente senza indugio con password note solo al cliente. Il rapporto contrattuale relativo all'account utente e ai dati di accesso è (ad eccezione delle disposizioni della clausola 9.2) non trasferibile (incluso il noleggio, il leasing, il prestito o la sublicenza). I dati di accesso devono essere mantenuti segreti e protetti dall'accesso di terzi mediante misure adeguate ed efficaci. Il cliente è tenuto a informare immediatamente Hoval qualora vi sia il sospetto che i dati di accesso siano stati resi noti a persone non autorizzate. Il cliente è l'unico responsabile delle conseguenze di un uso improprio dei dati di accesso; Hoval non è responsabile. Il cliente è responsabile di tutte le azioni intraprese con il proprio account utente.
- 8.4. Il cliente non è autorizzato a utilizzare scrapers, robot, spider o altri strumenti, programmi, algoritmi o metodi simili di raccolta o estrazione di dati per cercare, accedere, acquisire, copiare o monitorare il software cloud di HovalSupervisor. Inoltre, il cliente non è autorizzato ad accedere ad aree non pubbliche del software cloud di HovalSupervisor o dei suoi sistemi tecnici sottostanti, a testare, scansionare o indagare la vulnerabilità del software cloud di HovalSupervisor o a trasmettere consapevolmente dati del cliente o altri contenuti contenenti virus o worm, trojan o altri componenti dannosi contaminati, o a interferire in altro modo con il corretto funzionamento del software cloud di HovalSupervisor.
- 8.5. Inoltre, il cliente non ha il diritto di editare, modificare, decodificare, decompilare, disassemblare o determinare in altro modo il codice sorgente del software cloud HovalSupervisor o di parti di esso, né di creare opere derivate dal software cloud HovalSupervisor. Tuttavia, le disposizioni obbligatorie e inderogabili di cui agli articoli 5 e 6 della direttiva 2009/24/CE (direttiva sulla tutela giuridica dei programmi per elaboratore), nonché le relative disposizioni nazionali di attuazione, rimangono inalterate. Il cliente non è inoltre autorizzato a commissionare a terzi le suddette misure.
- 8.6. In ogni caso, Hoval si riserva il diritto di revisione e di decisione finale in merito agli obblighi del cliente di cui alle clausole da 8.1 a 8.5. Hoval ha il diritto di impedire l'ulteriore utilizzo in qualsiasi momento, previa o contestuale notifica al cliente, qualora, secondo la valutazione motivata di Hoval, tale utilizzo sia in contrasto con gli obblighi di cui alle clausole da 8.1 a 8.5.
- 8.7. Hoval può anche bloccare l'intera applicazione del cliente se l'isolamento dei contenuti discutibili non è possibile o lo è solo con uno sforzo sproporzionato. Il cliente si riserva il

diritto di dimostrare in un secondo momento che i suoi contenuti sono leciti o che possiede i diritti necessari per l'utilizzo e/o la pubblicazione dei contenuti.

Sono escluse le richieste di risarcimento danni da parte del cliente dovute all'esercizio del diritto di blocco e disconnessione da parte di Hoval.

- 8.8. Il cliente garantisce di essere titolare del diritto di utilizzare i dati e i contenuti da lui trasmessi nell'ambito dell'esecuzione del contratto - anche e soprattutto nell'ambito del presente contratto e tramite Internet - e di trasmetterli a Hoval per l'esecuzione del contratto.
- 8.9. Ciò vale in particolare per il consenso richiesto agli utenti finali dei clienti professionali, agli autori e ad altre persone che detengono i diritti sui dati e sui contenuti e, nel caso di immagini di persone fisiche o di opere protette dal diritto d'autore (compresi gli edifici) e di categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), anche per il consenso richiesto a tali persone o autori. 9 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR), anche al necessario consenso di tali persone o autori.
- 8.10. Il committente è tenuto a tenere indenne Hoval da tutte le rivendicazioni di terzi, compresi i costi, derivanti da presunte violazioni di diritti di licenza, di proprietà o di altro tipo, a prima richiesta. Il cliente si fa carico di tutte le eventuali responsabilità, in particolare in seguito a rivendicazioni da parte di terzi - comprese le agenzie di riscossione dei diritti d'autore - e dei relativi costi, in particolare anche dei costi ragionevoli di una difesa legale.
- 8.11. In caso di reclamo da parte di terzi, l'obbligo di Hoval di tenere a disposizione i dati e i contenuti del singolo cliente, del cliente professionale e dei suoi utenti finali è sospeso fino a quando il cliente non avrà chiarito definitivamente i suoi diritti. Se i dati e i contenuti messi a disposizione vengono contestati da persone fisiche o giuridiche che agiscono per la tutela della concorrenza o da enti pubblici, lo stesso vale nei confronti di Hoval.
- 8.12. Invece di bloccare i dati e i contenuti in questione, Hoval può anche rimuovere immediatamente i contenuti dal server. Se il cliente non rimuove i contenuti dal server alla prima richiesta, Hoval ha il diritto di rescindere il contratto senza preavviso.
- 8.13. Gli effetti dannosi e i costi aggiuntivi derivanti dalla violazione di questi obblighi contrattuali sono a carico del cliente.

9. Diritto di utilizzo del cliente, dei suoi utenti autorizzati e degli utenti finali.

- 9.1. La soluzione software fornita al cliente in ogni caso è giuridicamente protetta. I diritti d'autore, i diritti di brevetto, i diritti di marchio e tutti gli altri diritti d'autore accessori sul software e su altri oggetti che Hoval rende accessibili al cliente nell'ambito della preparazione e dell'esecuzione del contratto spettano esclusivamente a Hoval nel rapporto tra le parti contraenti. Nella misura in cui i diritti spettano a terzi, Hoval gode dei corrispondenti diritti di sfruttamento.
- 9.2. Hoval concede al cliente il diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di utilizzare la soluzione software concordata e la relativa documentazione per l'utente di HovalSupervisor cloud nell'ambito concordato per la durata del contratto. Il suddetto diritto di utilizzo di cui alla presente clausola 9.2 comprende

- anche l'utilizzo da parte di utenti autorizzati che sono in rapporto di lavoro con il cliente o che lavorano come liberi professionisti per il cliente e la cui identità viene comunicata a Hoval prima dell'utilizzo, almeno in forma testuale. Il cliente garantisce che ogni utente autorizzato rispetterà le regole per un uso corretto della soluzione software in conformità con i presenti termini e condizioni di utilizzo.
- Nel caso di clienti professionali, il diritto di utilizzo di cui alla presente clausola 9.2 comprende anche l'utilizzo da parte di utenti finali autorizzati che sono in rapporto contrattuale con il cliente professionale e che il cliente professionale crea e/o attiva come utenti, nella misura in cui il cliente professionale garantisce a Hoval, nell'ambito degli accordi contrattuali con il rispettivo utente finale, che
 - il cliente professionale fornirà al rispettivo utente finale tutti i documenti necessari per l'utilizzo del cloud HovalSupervisor, in particolare il manuale d'uso e le istruzioni per il corretto utilizzo del cloud HovalSupervisor (disponibili sul sito web nazionale di Hoval o su richiesta presso la filiale Hoval);
 - gli accordi contrattuali con l'utente finale contengano tutte le disposizioni materiali dei presenti termini e condizioni d'uso e che ogni utente finale autorizzato rispetti le norme per il corretto utilizzo della soluzione software in conformità con i presenti termini e condizioni d'uso;
 - il diritto di utilizzo dell'utente finale dipende dall'esistenza del diritto di utilizzo del cliente professionale in relazione a Hoval;
 - come nel caso di modifiche alle impostazioni dei parametri direttamente sugli impianti stessi, anche nel caso di impostazioni dei parametri tramite il cloud HovalSupervisor l'utente finale non ha alcun diritto (di risarcimento) nei confronti di Hoval, nella misura in cui i danni subiti siano riconducibili a impostazioni dei parametri non corrette;
 - Il cliente professionale è tenuto a indennizzare Hoval da tutte le richieste di risarcimento degli utenti finali e dai costi, a prima richiesta, nella misura in cui è responsabile del danno e la causa rientra nella sua sfera di controllo/organizzazione. Il cliente professionale è responsabile, tra l'altro, se ha violato un obbligo derivante dai presenti T&C SaaS. Il cliente professionale si farà carico di tutte le possibili responsabilità, in particolare per quanto riguarda le richieste di risarcimento da parte di terzi e i relativi costi, in particolare anche i costi ragionevoli di una difesa legale.

L'utilizzo avviene accedendo alle funzionalità del software sull'architettura del server di Hoval. Il punto di passaggio per i servizi di Hoval è l'uscita del router del centro dati utilizzato da Hoval. Al cliente non viene concesso alcun ulteriore diritto.

- 9.3. Non è consentito l'uso del software al di là dell'uso consentito dal presente contratto. Il cliente non è autorizzato a far utilizzare il software a terzi o a renderlo accessibile a terzi; in particolare, il cliente non è autorizzato a riprodurre o vendere il software, parti di esso o i relativi diritti. Il cliente è tenuto a pagare il corrispettivo anche nel caso in cui un terzo utilizzi il software, se e nella misura in cui il cliente è responsabile di tale utilizzo. I terzi, nel senso sopra indicato, non sono gli utenti autorizzati e gli utenti finali autorizzati di cui alla clausola 9.2.
- 9.4. In caso di gravi violazioni di tali obblighi a carico del cliente, Hoval ha il diritto di bloccare l'accesso del cliente - nel caso di clienti professionali anche quello dei loro utenti finali

collegati - a spese del cliente. Tale blocco non esonera il cliente dall'obbligo di pagare il canone per l'utilizzo del software.

10. Garanzia

- 10.1. Se non diversamente stabilito di seguito, la garanzia di Hoval è disciplinata dalle norme del diritto di locazione per la qualità concordata degli oggetti della prestazione.
- 10.2. In caso di difetto, il cliente ha diritto all'eliminazione o alla sostituzione del servizio, a discrezione di Hoval. Se un difetto soggetto all'obbligo di garanzia non può essere eliminato o se ulteriori tentativi di eliminazione sono irragionevoli per il cliente, quest'ultimo può recedere dal contratto invece di eliminare il difetto, a condizione che il difetto non rappresenti solo una riduzione insignificante dell'idoneità del servizio.
- 10.3. Per la soluzione software fornita in ogni caso, Hoval garantisce che la soluzione software soddisfa le funzioni principali che risultano dalla descrizione del programma. Tuttavia, non è possibile garantire la totale assenza di errori a causa della molteplicità di dati, hardware e costellazioni operative che si verificano nella pratica, nonché di errori operativi. Non è nemmeno possibile escludere completamente la perdita di dati. Il cliente dovrà pertanto eseguire il backup dei propri dati a intervalli regolari. Dovrà inoltre conservare i documenti necessari per un'eventuale ricostruzione in caso di perdita di dati.
- 10.4. Solo la descrizione del cloud HovalSupervisor fornita da Hoval prima della conclusione del contratto o concordata in un documento separato farà fede per la qualità del cloud HovalSupervisor. In caso di aggiornamenti, si applica l'ultima versione disponibile della descrizione. Ciò vale in particolare anche per le proprietà relative alla sicurezza informatica. Qualsiasi altra qualità non è dovuta e non deriva in particolare da dichiarazioni pubbliche o pubblicità dei partner commerciali di Hoval.

Le informazioni sulle proprietà degli oggetti della prestazione, i dati tecnici e le specifiche contenute nel concetto o nelle descrizioni delle prestazioni e in altri documenti rilevanti per il contratto servono esclusivamente a descrivere le rispettive prestazioni. Non sono da considerarsi una garanzia (o caratteristica garantita) ai sensi del Codice Civile tedesco. Una garanzia viene concessa solo se è stata espressamente designata come tale per iscritto da Hoval prima della stipula del contratto.
- 10.5. Il cliente è tenuto a notificare immediatamente a Hoval eventuali difetti.
- 10.6. L'obbligo di garanzia non sussiste se il cliente non ha utilizzato il servizio fornito da Hoval conformemente all'uso previsto.
- 10.7. Il cliente ha diritto a un diritto di recesso e a una richiesta di risarcimento danni in luogo dell'adempimento a causa di una violazione di obblighi non correlati all'adempimento - i cosiddetti obblighi accessori - al di là delle disposizioni di legge, solo se ha preventivamente avvertito Hoval per iscritto e Hoval non ha comunque posto rimedio alla violazione dell'obbligo.
- 10.8. È esclusa la garanzia per riduzioni meramente insignificanti dell'idoneità del servizio, ad esempio in caso di deviazione insignificante dalla qualità concordata o di compromissione solo insignificante dell'utilizzabilità del cloud HovalSupervisor. È esclusa la responsabilità, indipendentemente dalla colpa, per i difetti che esistevano già al momento della conclusione del contratto.
- 10.9. È esclusa l'applicazione del diritto di auto-rimedio del locatario.

10.10. In caso di impossibilità o mancata eliminazione del difetto, di ritardo colposo o irragionevole o di rifiuto grave e definitivo da parte di Hoval di eliminare il difetto o di altri fattori irragionevoli relativi all'eliminazione del difetto per il cliente, quest'ultimo avrà in particolare il diritto di ridurre il compenso dovuto, in base all'entità della compromissione (riduzione). Il cliente non ha il diritto di far valere una richiesta di riduzione deducendo autonomamente l'importo della riduzione dall'onorario (in corso) da pagare; resta impregiudicato il diritto del cliente di reclamare la parte di onorario pagata in eccesso (basato sull'arricchimento senza causa).

11. Responsabilità

11.1. Le richieste di risarcimento delle spese o dei danni da parte del cliente, indipendentemente dai motivi giuridici, sono limitate ai danni causati da Hoval o da uno dei suoi ausiliari o contraenti

- a.) in caso di dolo e colpa grave;
- b.) in caso di lesioni al corpo, alla vita o alla salute;
- c.) in caso di violazione di un obbligo contrattuale sostanziale, il cui adempimento costituisce un presupposto per la corretta esecuzione del contratto e sulla cui osservanza la parte interessata fa regolarmente affidamento e può fare affidamento, ma limitatamente al danno ragionevolmente prevedibile al momento della conclusione del contratto;
- d.) per i reclami derivanti dalla legge tedesca sulla responsabilità del prodotto, ma solo in conformità con le disposizioni della stessa;
- e.) a causa dell'occultamento fraudolento di un difetto o dell'accettazione di una garanzia di qualità;
- f.) in caso di qualsiasi altra responsabilità legale obbligatoria di portata maggiore

11.2. Le suddette limitazioni di responsabilità si applicano anche alla responsabilità personale dei nostri rappresentanti legali, dipendenti e collaboratori, agenti ausiliari e assistenti.

11.3. La responsabilità per la funzionalità del software fornito da Hoval è limitata all'importo del compenso concordato.

11.4. È esclusa la responsabilità per danni indiretti o perdita di profitto.

11.5. Hoval risponde della perdita di dati ai sensi dei paragrafi precedenti solo se tale perdita non poteva essere evitata con ragionevoli misure di backup dei dati da parte del singolo cliente, del cliente professionale o dei suoi utenti finali. In caso di modifica dell'inventario dei dati del singolo cliente, del cliente professionale o dei suoi utenti finali, questi dovrà effettuare un backup dei dati anche a tale riguardo. Inoltre, qualsiasi responsabilità di Hoval dovuta alla perdita di dati è soggetta a limitazioni fino all'importo del compenso concordato o del compenso addebitato da Hoval.

11.6. La responsabilità sarà determinata in base alle disposizioni di legge, nel qual caso sarà limitata per ogni caso di danno - a prescindere dai motivi legali - alla somma dei canoni per i servizi software mirati per anno solare moltiplicati per un fattore di 2,5.

11.7. Inoltre, Hoval non garantisce la possibilità di inviare e/o ricevere informazioni. Hoval non è responsabile per i servizi forniti e per gli abusi e i danni che ne derivano da parte di terzi non contrattualizzati da Hoval. Hoval esclude qualsiasi responsabilità per le carenze di sicurezza di Internet.

11.8. Tutti i diritti di risarcimento del cliente decadono in caso di risoluzione del contratto. I servizi resi fino a quel momento saranno fatturati. Sono escluse ulteriori rivendicazioni.

12. Termini di prescrizione

12.1. I reclami per difetti si prescrivono entro dodici mesi dall'esecuzione del servizio.

12.2. Le richieste di risarcimento danni, nella misura in cui non sono legate a un difetto, cadono in prescrizione entro un anno dalla fine dell'anno in cui il reclamo è sorto e il cliente è venuto a conoscenza delle circostanze che hanno dato origine al reclamo, o avrebbe dovuto venirne a conoscenza senza una grave negligenza.

12.3. Le disposizioni di cui alla clausola 12.1 e alla clausola 12.2 non si applicano se le richieste di risarcimento si basano su una violazione intenzionale o per grave negligenza da parte di Hoval, in caso di lesioni alla vita, al corpo o alla salute, in caso di responsabilità ai sensi della legge tedesca sulla responsabilità per danno da prodotti o in caso di qualsiasi altra responsabilità legale obbligatoria di portata superiore.

13. Protezione dei dati

13.1. I diritti e gli obblighi delle parti ai sensi della legge sulla protezione dei dati sono regolati e specificati di seguito, in particolare l'assegnazione e l'adempimento dei compiti e degli obblighi ai sensi della legge sulla protezione dei dati applicabile (in particolare il GDPR) per quanto riguarda il trattamento congiunto dei dati tramite il portale online HovalSupervisor cloud.

Il trattamento congiunto dei dati avviene in conformità ai termini e alle condizioni d'uso e all'informativa sulla privacy del portale online HovalSupervisor cloud.

13.2. Sono oggetto di trattamento i seguenti tipi di dati: Dati anagrafici del cliente, dati di sistema e di servizio, dati di utente, di accesso e di connessione. Hoval si assume la seguente responsabilità per quanto riguarda il trattamento dei dati all'interno della piattaforma fornita da Hoval:

- per la raccolta dei dati;
- per la memorizzazione dei dati;
- per la modifica e la cancellazione dei dati, la limitazione del loro trattamento e la loro portabilità;
- Per quanto riguarda l'elaborazione dei dati all'interno della piattaforma fornita da Hoval, il cliente si assume la responsabilità di garantire un'adeguata sicurezza nella trasmissione e nell'elaborazione dei dati;
- per l'adempimento degli obblighi di conservazione previsti dalla legge in relazione ai dati;

- per la conformità alle normative e ai requisiti di protezione dei dati applicabili a livello nazionale;
- per il trattamento confidenziale dei dati e la loro adeguata elaborazione; per la creazione di un contratto conforme alla protezione dei dati con l'utente finale.
- Per

13.3. Entrambe le parti sono congiuntamente responsabili, nonostante le responsabilità assegnate a ciascuna di esse individualmente:

- per la liceità del trattamento;
- per l'adempimento degli obblighi di informazione in forma precisa, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile;
- per elaborare e rispondere alle richieste degli interessati;
- per garantire che il trattamento dei dati avvenga in conformità ai requisiti della legislazione applicabile in materia di protezione dei dati e alla tutela dei diritti dell'interessato;
- per garantire che solo le persone autorizzate abbiano accesso ai dati personali e che tutte le persone coinvolte nel trattamento dei dati siano obbligate a mantenere la riservatezza sui dati;
- per il supporto reciproco nel rispetto delle clausole concordate nel presente contratto e delle disposizioni di legge in materia di protezione dei dati.

13.4. Ciascuna parte può incaricare degli incaricati del trattamento dei dati e deve assicurarsi che venga stipulato il necessario contratto di trattamento dei dati giuridicamente valido.

13.5. Se Hoval elabora i dati in un Paese terzo (ossia al di fuori dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE)) o lo fa nel contesto dell'utilizzo di servizi di terzi o della divulgazione o del trasferimento di dati a terzi, ciò avverrà solo se è fatto per adempiere ai nostri obblighi (pre)contrattuali, sulla base del vostro consenso, a causa di un obbligo legale o sulla base dei nostri interessi legittimi. In base alle autorizzazioni legali o contrattuali, elaboriamo o facciamo elaborare i dati in un paese terzo solo se i requisiti speciali di cui agli artt. 44 e segg. GDPR, vale a dire che il trattamento viene effettuato, ad esempio, sulla base di garanzie speciali, come la determinazione ufficialmente riconosciuta di un livello di protezione dei dati corrispondente a quello dell'UE (ad esempio per quanto riguarda la Svizzera) o il rispetto di obblighi contrattuali speciali ufficialmente riconosciuti (denominati "clausole contrattuali standard").

13.6. Le parti informeranno senza indugio l'altra parte se un'autorità di controllo della protezione dei dati contatta la rispettiva controparte in relazione al presente contratto, alla cooperazione e al trattamento dei dati. Esse si coordineranno reciprocamente, sulla base di un'intesa comune, prima di dare seguito a qualsiasi richiesta formulata dalle autorità di controllo competenti in materia di protezione dei dati o prima di fornire informazioni in relazione al presente contratto, alla cooperazione o al trattamento dei dati alle autorità di controllo competenti in materia di protezione dei dati.

13.7. Le parti sono responsabili nei confronti degli interessati in conformità alle norme di legge sulla protezione dei dati.

14. Riservatezza

- 14.1. Le parti manterranno la riservatezza su tutte le informazioni da trattare in modo confidenziale di cui sono venute a conoscenza nell'ambito del rapporto contrattuale o utilizzeranno tali informazioni in relazione a terzi - per qualsiasi scopo - solo con il previo consenso scritto dell'altra parte in ogni caso. Le informazioni da trattare come riservate comprendono le informazioni espressamente indicate come riservate dalla parte che le fornisce e le informazioni la cui riservatezza deriva dalle circostanze della divulgazione. Ciò vale in particolare per tutti i dati degli utenti finali, gli accordi concordati, i prezzi e gli sconti. In caso di dubbio, le circostanze saranno considerate riservate.
- 14.2. Gli obblighi di cui alla clausola 14.1 non si applicano a tali informazioni o parti di esse per le quali la parte ricevente dimostri che
- a.) erano noti alla parte ricevente o generalmente accessibili prima della data di ricezione o sono stati conosciuti dopo la data di ricezione da un terzo legittimamente e senza obbligo di riservatezza;
 - b.) erano noti o generalmente disponibili al pubblico prima della data di ricezione; oppure
 - c.) sono diventati noti o generalmente disponibili al pubblico dopo la data di ricezione senza che la parte che ha ricevuto le informazioni ne sia responsabile.
- 14.3. Le dichiarazioni pubbliche di collaborazione delle parti avvengono solo previo contratto reciproco. Il cliente non è autorizzato ad agire come rappresentante o partner commerciale di Hoval. Il cliente non è autorizzato a utilizzare le informazioni relative a una collaborazione contrattuale prevista o esistente per scopi di riferimento o di marketing, senza il previo consenso di Hoval.
- 14.4. Gli obblighi di cui alla clausola 14.1 continueranno a sussistere per un periodo di tempo indefinito oltre la scadenza del contratto e fino a quando non sarà dimostrata una circostanza eccezionale ai sensi della clausola 14.2.

15. Disposizioni finali

- 15.1. Si applica esclusivamente il diritto sostanziale inglese, con esclusione dei contratti internazionali (ad esempio CISG).
- 15.2. Si conviene che i tribunali inglesi hanno giurisdizione esclusiva.
- 15.3. Se alcune disposizioni diventeranno inapplicabili in tutto o in parte, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni dei presenti T&C SaaS. Al posto della disposizione non valida, le parti contraenti sceglieranno una disposizione che si avvicini il più possibile, in termini economici, alla disposizione non valida. Lo stesso vale per eventuali lacune nei presenti T&C SaaS.
- 15.4. Le modifiche e le integrazioni devono essere effettuate per iscritto; ciò vale in particolare per la modifica di questo requisito della forma scritta.

Allegato 1 - Accordo sul livello di servizio (SLA)

1. Oggetto del regolamento

1.1. Le seguenti disposizioni del presente Service Level Agreement (SLA) specificano l'accesso al software dovuto da Hoval in termini di tempo e tecnologia, sotto forma di descrizione delle prestazioni.

2. Disponibilità tecnica

2.1. Tutte le specifiche di prestazione non basate sul tempo contenute nel presente Accordo sui livelli di servizio si riferiscono alla qualità del cloud HovalSupervisor offerto al cliente per l'utilizzo nel punto di passaggio della rete dati gestita da Hoval. Non vengono presi in considerazione i problemi nell'ambito della trasmissione dei dati da questo punto di passaggio al cliente e/o nell'ambito del sistema informatico del cliente stesso.

2.2. Per disponibilità tecnica si intende la capacità del cliente di utilizzare tutte le funzioni principali del software. I periodi di interruzione non significativi durante i quali le funzioni principali possono continuare a funzionare non sono pertanto presi in considerazione nel calcolo della disponibilità.

3. Disponibilità temporale

3.1. La disponibilità temporale indica la percentuale del periodo di tempo registrato per il quale il cloud HovalSupervisor è disponibile nel punto di handover secondo le seguenti specifiche:

Giorno feriale	Periodo
Giorno lavorativo (da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi) ¹	Dalle 02:00 alle 24:00 (CET) (La manutenzione programmata e i backup dei dati vengono eseguiti ogni giorno tra le ore 0:00 e le ore 2:00. Il funzionamento non è possibile durante questo periodo).

3.2. Hoval non è tenuta a rendere disponibile il software applicativo per l'utilizzo al di fuori dei periodi ordinati dal cliente. Hoval chiuderà l'applicazione se il periodo di prestazione prenotato dal cliente è scaduto.

3.3. La disponibilità temporale è definita come segue per i periodi summenzionati:

¹ Festività nei giorni lavorativi: Capodanno 01.01.; Epifania 06.01.; Pasquetta varia; Festa del Lavoro 01.05.; Ascensione varia; Lunedì di Pentecoste varia; Variazione del Corpus Domini; Assunzione 15.08.; Festa nazionale austriaca 26.10.; Ognissanti 01.11.; Immacolata Concezione 08.12.; Natale 25.12.; Santo Stefano 26.12.

Tutti i giorni lavorativi	98%
---------------------------	-----

- 3.4. L'effettiva disponibilità temporale raggiunta viene calcolata in base ai giorni lavorativi. Gli strumenti di misurazione del fornitore nel centro dati sono determinanti per la prova della disponibilità.
- 3.5. I tempi di inattività non imputabili a Hoval sono considerati tempi di disponibilità nel calcolo delle disponibilità effettive. Tali tempi di inattività sono pertanto innocui e non danno luogo a rivendicazioni su alcuna base giuridica.

Le costellazioni seguenti rappresentano esempi di questi tempi di inattività non attribuibili:

- manutenzione o altri servizi concordati con il cliente durante i quali non è possibile accedere al software applicativo;
- interventi di manutenzione che si rendano necessari in modo imprevisto, se tali interventi non sono stati causati da una violazione degli obblighi di Hoval di fornire i servizi (forza maggiore, in particolare guasti hardware imprevedibili, scioperi, eventi naturali, ecc;)
- I tempi di inattività dovuti a virus o attacchi di hacker, nella misura in cui Hoval abbia adottato le misure di protezione concordate o, in assenza di un accordo, le misure di protezione abituali;
- Tempi di inattività dovuti a specifiche del cliente, all'indisponibilità delle apparecchiature del cliente o ad altre interruzioni causate dal cliente (ad esempio, mancata collaborazione del cliente);
- Estensione dei tempi di inattività causati dal blocco della console o dell'accesso remoto attribuibile al cliente;
- Tempi di inattività dovuti a specifiche dei produttori di software di componenti di terze parti;
- Interruzioni per l'installazione di patch di sicurezza urgentemente necessarie;
- Tempi di inattività dovuti a errori software nelle applicazioni client o a errori nel sistema e nel software correlato al sistema innescati da applicazioni o dati client; oppure
- Interruzioni causate da terzi (persone non imputabili a Hoval).

4. Disponibilità dovuta

- 4.1. La disponibilità tecnica e temporale del software viene fornita se è possibile accedervi durante il periodo di tempo pertinente ai sensi delle clausole da 3.3 a 3.5.
- 4.2. Il cliente si assume l'obbligo di segnalare a Hoval qualsiasi riduzione della disponibilità. Hoval si impegna a rimediare senza indugio ai problemi. Non sussiste alcun diritto al ripristino della disponibilità del software nella misura in cui è garantita la disponibilità concordata.

5. Priorità

- 5.1. Se i servizi di Hoval non corrispondono ai valori specificati nel presente Accordo sui livelli di servizio, Hoval, in caso di compromissione della disponibilità sia temporale che tecnica, ripristinerà innanzitutto la disponibilità temporale dei servizi, quindi il throughput dei dati dovuto, quindi il comportamento del tempo di risposta, il ritardo dei pacchetti e infine il tasso di perdita dei pacchetti.

6. Segnalazione dei guasti, ripristino dei servizi

- 6.1. Il cliente può segnalare il mancato rispetto della disponibilità dovuta come guasto. Il cliente è tenuto a segnalare i guasti da trattare ai sensi del presente SLA esclusivamente attraverso la hotline guasti comunicatagli da Hoval, tramite i collaboratori formati e autorizzati a tale scopo. Al momento della segnalazione del guasto, il cliente dovrà indicare quali persone sono a disposizione di Hoval come persone di contatto presso il cliente per questo guasto e come possono essere raggiunte telefonicamente. Le persone di contatto devono essere indicate in modo tale che Hoval possa sempre e direttamente contattare una delle persone di contatto indicate per tutta la durata del guasto, almeno durante l'orario di lavoro del cliente.
- 6.2. Non si ritiene che esista un guasto da eliminare da parte di Hoval in caso di compromissione della trasmissione dei dati al di fuori della rete di dati gestita da Hoval, ad esempio a causa di un guasto alla linea o di un guasto presso altri provider o fornitori di telecomunicazioni, o di un utilizzo delle capacità di sistema messe a disposizione contrario al contratto, ad esempio a causa di un numero eccessivo di accessi da parte del cliente.

7. Remunerazione

- 7.1. Non verrà addebitato alcun compenso separato per la fornitura dei servizi previsti dal presente SLA. Tuttavia, se il cliente ha notificato a Hoval un guasto e se, a seguito di un'ispezione, risulta evidente che il guasto si è verificato a causa di una circostanza imputabile al cliente, Hoval può addebitare al cliente i servizi resi per l'identificazione del guasto alle tariffe orarie applicabili a tali servizi in conformità al listino prezzi di Hoval, a meno che il cliente non abbia potuto riconoscere che il guasto si è verificato a causa di una circostanza per la quale il cliente è responsabile, anche se ha esercitato la dovuta diligenza.