KNX-tukisopimus

Tukisopimus KNX-työkalu(i)lle / syyskuu 2026 – versio 1.3

Yleinen lausuma

Yhden tai useamman *KNX Associationin* virallisen tuotteen omistajana sinulla on oikeus pyytää niihin tukea. Luomalla uuden tukipyynnön hyväksyt alla olevat ehdot.

KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimus on edelleen voimassa rajoituksetta.

Yksityiskohdat

Määritelmät

”KNX Association” tarkoittaa *KNX Association* cv:tä, jonka päätoimipaikka on Diegemissä/Brysselissä (Belgia).

”KNX Support” pääasiassa ”MyKNX”-alustan kautta käytettävissä oleva työkalu oman tukipyynnön luomiseen/muokkaamiseen.

”KNX-tuote” *KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksen* mukaisesti *KNX Associationin* ohjelmisto.

”KNX ETS App” *KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksen* mukaisesti *KNX Associationin* kehittämä ETS:n toiminnallinen laajennus.

”Kolmannen osapuolen ETS App” *KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksen* mukaisesti KNX-jäsenen kehittämä ETS:n toiminnallinen laajennus.

”Tukitiimi” tukitapauksen käsittelystä vastaava tiimi tai henkilö(t); yleensä kyseessä on teknikko ja joissakin tapauksissa myös ohjelmistokehittäjä.

”Asiakas” vähintään yhden *KNX-tuotteen* laillinen omistaja, jolla on oma voimassa oleva ”MyKNX”-tili.

”Tier 1” *KNX Associationin Tukitiimin* tarjoama ensimmäinen tukitaso, joka hoitaa tukitapausten alustavan luokittelun, diagnosoinnin ja ratkaisemisen.

”Tier 2” toinen tukitaso, johon osallistuu asiantuntijaresursseja, joihin voi kuulua ohjelmistokehittäjiä tai ulkopuolisia alihankkijoita, ja joka otetaan käyttöön, kun tukitapausta ei voida ratkaista *Tier 1* -tasolla.

Tuen saatavuus

(0) Tukipyynnöt tulee lähettää *Asiakkaan* ”MyKNX”-tilin vastaavan valikkokohdan kautta. MyKNX-alusta on ensisijainen kanava tukitapausten luomiseen, seurantaan ja hallintaan. Myös *KNX Associationin* virallisiin tukiosoitteisiin (support@knx.org, sales@knx.org, info@knx.org, certification@knx.org) osoitetut pyynnöt hyväksytään: tällaiset pyynnöt luovat vastaanotettaessa automaattisesti tukitapauksen MyKNX-alustalle ilman *KNX Associationin* henkilöstön manuaalista toimenpidettä. Tässä sopimuksessa määrättyä prioriteettiluokitusta ja aikatavoitteita sovelletaan jokaiseen näin luotuun tukitapaukseen riippumatta siitä, onko *Asiakas* luonut sen suoraan alustalla vai onko se luotu automaattisesti viralliseen tukiosoitteeseen lähetetystä viestistä.

(1) *KNX Associationin* henkilöstön henkilökohtaisiin sähköpostiosoitteisiin osoitetut tai sosiaalisen median (Facebook, X.com, YouTube) tai minkä tahansa muun kanavan kautta lähetetyt pyynnöt tai tiedustelut eivät sellaisenaan ole virallisia tukitapauksia. *KNX Association* voi välittää tällaiset tiedustelut MyKNX-alustalle tai kehottaa *Asiakasta* lähettämään ne sinne. Tässä sopimuksessa määrätyt vastaus- ja ratkaisutavoitteet alkavat kulua vasta, kun tukitapaus on luotu MyKNX-alustalle, eikä *KNX Association* takaa, että henkilökohtaisiin osoitteisiin tai muiden kanavien kautta lähetetyt tiedustelut vastaanotetaan, välitetään tai niihin vastataan.

(2) *KNX Association* ei tarjoa teknistä tukea puhelimitse. *Tukitiimiä* ei tavoita puhelimitse teknisten tukitapausten lähettämistä, diagnosointia, seurantaa tai eskalointia varten. Teknistä apua tarvitsevien *Asiakkaiden* on käytettävä kohdissa (0) ja (1) määrättyjä kirjallisia kanavia. Tämä rajaus koskee ainoastaan teknistä tukea; *KNX Associationin* muihin osastoihin (esim. myynti, hallinto, sertifiointi) voidaan edelleen ottaa yhteyttä puhelimitse, jos tällaista yhteydenottomahdollisuutta tarjotaan. *Tukitiimi* voi oman harkintansa mukaan ottaa puhelimitse yhteyttä *Asiakkaaseen*, jos se katsoo, ettei teknistä asiaa voida ratkaista tehokkaasti pelkästään kirjallisella viestinnällä. Tällainen lähtevä puhelinyhteydenotto on *Tukitiimin* yksipuolinen päätös, eikä se anna *Asiakkaalle* oikeutta puhelimitse annettavaan tekniseen tukeen.

Tuen laajuus

(3) *KNX Support* on käytettävissä ainoastaan teknisiin ongelmiin/kysymyksiin, jotka liittyvät suoraan asiakkaan omistamaan *KNX-tuotteeseen*.

(4) *KNX Tuki* ei millään tavoin sisällä asiakaskoulutusta. Näin ollen *Tukitiimin* ei välttämättä tarvitse ottaa käsiteltäväksi KNX-järjestelmää ja ohjelmisto-osaamista koskevia kysymyksiä. Tämäntyyppisissä kysymyksissä tai ongelmissa asiakkaan on joko käännyttävä virallisen KNX-koulutuskeskuksen puoleen tai hankittava asianmukaista teknistä kirjallisuutta esim. MyKNX:n kautta. Lisävaihtoehtona on käyttää ETS eCampusta, joka on saatavilla osoitteessa https://ecampus.knx.org.

(5) *Tukitiimi* käyttää kaikkia kohtuullisia keinoja tukitapauksen ratkaisemiseksi. Jos ongelmaa ei voida ratkaista, *Tukitiimi* ehdottaa vaihtoehtoista ratkaisua. Lisäksi ongelma ohjataan KNX Tool Managerille. Kun *KNX-tuotteessa* on selvästi virhe, korjaus toimitetaan mahdollisimman nopeasti. *Tukitiimi* ei kuitenkaan pysty ilmoittamaan asiakkaalle mahdollista päivämäärää, jolloin korjattu versio on saatavilla. Sama koskee tilannetta, jossa vaihtoehtoista ratkaisua ei ole voitu ehdottaa.

(6) *KNX ETS Appien* tukea tarjoaa *KNX Associationin Tukitiimi KNX Supportissa*.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Καικκι οικευδετ πιδ™τετ™™ν.

(7) *Kolmannen osapuolen ETS sovellusten* tukea tarjoaa asianomainen KNX-jäsen, joka vastaa omista ETS sovelluksistaan sekä niitä koskevasta tuesta. Näiden ETS sovellusten tukea ei kuitenkaan käsitellä *KNX tuen* kautta, vaan se on osoitettava asianomaiselle KNX-jäsenelle.
(8) *KNX Association* ei vastaa *Tukitiimin* antamista virheellisistä tai puutteellisista tiedoista.

Käytön rajoitukset

(9) *Tukitiimi* avustaa käyttökelvottomiksi tai vioittuneiksi muuttuneiden tietojen palauttamisessa; jos tiedot osoittautuvat kuitenkin palauttamattomiksi, asiakas on yksin vastuussa siitä, että hänen tiedoistaan on aina asianmukaiset varmuuskopiot. *KNX Association* ei vastaa tällaisissa tilanteissa tietojen menetyksestä eikä ole velvollinen käyttämään enempää aikaa ongelman ratkaisuyritykseen.
(10) *Tukitiimi* ei avusta käyttöjärjestelmissä, jotka eivät täytä työkalun vaatimuksia. Nämä vaatimukset ovat nähtävissä *KNX Associationin* virallisessa Help Centressä (support.knx.org).
(11) *Tukitiimi* ei avusta ongelmissa, jotka liittyvät asiakkaan yksittäisiin tietokonelaitteisiin ja/tai niiden kokoonpanoon tai asennettuihin käyttöjärjestelmiin, jos suoraa yhteyttä *KNX-tuotteeseen* ei voida havaita tai se ei ole ilmeinen. *KNX Association* ei vastaa tällaisesta tilanteesta eikä ole velvollinen käyttämään enempää aikaa ongelman ratkaisemiseen.
(12) *Tukitiimi* ei avusta KNX-laitteisiin liittyvissä ongelmissa, jos suoraa yhteyttä *KNX-tuotteeseen* ei voida havaita tai se ei ole ilmeinen. KNX-laitteiden ongelmia käsittelee yksinomaan asianomainen laitevalmistaja/-toimittaja.
(13) *Tukitiimi* ei voi tarjota apua ongelmiin, jotka liittyvät sertifioimattomiin KNX-laitteisiin, vaikka ongelman aiheuttaja saattaisi olla *KNX-tuote*.
(14) *Tukitiimi* avustaa ainoastaan *KNX-tuotteen* uusimman virallisesti julkaistun version osalta kunkin tuetun tuotesukupolven sisällä. Versioita, joita *KNX Association* ei enää ylläpidä, ei tueta, eikä *Tukitiimi* ole velvollinen tutkimaan, toistamaan tai korjaamaan tällaisista versioista ilmoitettuja ongelmia. Luettelo tällä hetkellä tuetuista versioista julkaistaan *KNX Associationin* virallisessa Help Centressä osoitteessa https://support.knx.org. Jos ongelma ilmoitetaan versiosta, jota ei enää tueta, *Tukitiimi* voi vaatia *Asiakasta* toistamaan ongelman tuetussa versiossa ennen tukitapauksen jatkotutkimista. Tämä kohta ei vaikuta *Asiakkaalle KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksen* nojalla myönnettyihin oikeuksiin.

Vastuunrajoitus

(15) *KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksessa* määrättyjä vastuunrajoitusehtoja sovelletaan täysimääräisesti ja rajoituksetta kaikkiin tämän tukisopimuksen nojalla tarjottaviin tukipalveluihin, neuvontaan, ohjeistukseen ja kaikkeen muuhun apuun. Edellä sanotun rajoittamatta *KNX Association* ei missään tapauksessa vastaa välittömistä tai välillisistä vahingoista, mukaan lukien muun muassa saamatta jääneet voitot, tietojen menetys, liiketoiminnan keskeytyminen tai mitkä tahansa seurannaisvahingot, jotka johtuvat tämän tukisopimuksen nojalla tarjotuista tukipalveluista tai liittyvät niihin. *KNX Associationin* kokonaisvastuu tämän tukisopimuksen perusteella ei missään tapauksessa ylitä lisenssimaksuja, jotka *Asiakas* on maksanut *KNX Tools -ohjelmistojen lisenssisopimuksen* nojalla vaatimuksen perusteena olevaa tapahtumaa edeltäneiden kahdentoista (12) kuukauden aikana.
(16) Tämän tukisopimuksen nojalla tarjottavat tukipalvelut tarjotaan ”sellaisenaan” (”as is”) ilman minkäänlaista nimenomaista tai hiljaista takuuta, mukaan lukien muun muassa hiljaiset takuut myyntikelpoisuudesta, soveltuvuudesta tiettyyn tarkoitukseen tai annettujen tietojen oikeellisuudesta. Tämän tukisopimuksen kohdan (8) määräyksiä sovelletaan rajoituksetta.

Prioriteettiluokitus ja aikatavoitteet

(17) *Tukitiimi* luokittelee kaikki tukitapaukset niiden vastaanottamisen yhteydessä johonkin seuraavista prioriteettitasoista:
  (a) Prioriteetti 1 (kriittinen): *KNX-tuote* on käyttökelvoton tai sen keskeinen toiminto on täysin toimimaton, kiertotietä ei ole saatavilla ja *Asiakkaan* projektityö on estynyt.
  (b) Prioriteetti 2 (korkea): *KNX-tuotteen* merkittävä toiminto on huomattavasti heikentynyt. Kiertotie voi olla olemassa, mutta se on jatkuvan käytön kannalta rajoittava tai epäkäytännöllinen.
  (c) Prioriteetti 3 (normaali): vähäinen ongelma, yleinen tekninen kysymys, ei-kriittinen vika tai parannuspyyntö. *KNX-tuotteen* normaali työkäyttö ei olennaisesti häiriinny.

  Tukitiimi pidättää oikeuden luokitella tukitapauksen prioriteetti uudelleen oman teknisiä vaikutuksia koskevan arvionsa perusteella.

(18) *Tukitiimi* (*Tier 1*) antaa ensimmäisen sisällöllisen vastauksen seuraavien tavoiteaikojen kuluessa belgialaisina työtunteina laskettuna (maanantaista perjantaihin, Belgian yleisiä vapaapäiviä lukuun ottamatta):
  (a) Prioriteetti 1: neljä (4) työtuntia.
  (b) Prioriteetti 2: yksi (1) työpäivä.
  (c) Prioriteetti 3: kaksi (2) työpäivää.

  Tukitiimi pyrkii ratkaisemaan tukitapaukset seuraavien tavoiteaikojen kuluessa:
  (a) Prioriteetti 1: kaksi (2) työpäivää.
  (b) Prioriteetti 2: viisi (5) työpäivää.
  (c) Prioriteetti 3: kymmenen (10) työpäivää.

(19) Jos *Tukitiimi* (*Tier 1*) ei pysty ratkaisemaan tukitapausta, se voidaan eskaloida asiantuntijaresursseille, joihin voi kuulua ulkopuolisia alihankkijoita (*Tier 2*). Kun tapaus on eskaloitu *Tier 2* -tasolle, sovelletaan seuraavia ratkaisutavoitteita:
  (a) Prioriteetti 1: viisi (5) työpäivää eskalointipäivästä.
  (b) Prioriteetti 2: kymmenen (10) työpäivää eskalointipäivästä.
  (c) Prioriteetti 3: viisitoista (15) työpäivää eskalointipäivästä.

  Asiakkaalle ilmoitetaan, kun tukitapaus eskaloidaan *Tier 2* -tasolle.

(20) Kohdissa (18) ja (19) määrätyt vastaus- ja ratkaisutavoitteet ovat tavoitteita eivätkä sitovia takuita. Jos tavoitetta ei saavuteta, *Asiakkaalle* ilmoitetaan arvioitu aikataulu kyseisessä tukitapauksessa. Nämä tavoitteet eivät anna oikeutta hyvitykseen tai vahingonkorvaukseen.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Καικκι οικευδετ πιδ™τετ™™ν.

(21) Edellä määrättyjen vastaus- ja ratkaisuaikojen kuluminen keskeytyy siksi ajaksi, jona *Tukitiimi* odottaa *Asiakkaalta* tietoja, aineistoa tai toimenpiteitä. *Asiakas* vastaa siitä, että hän vastaa *Tukitiimin* pyyntöihin viipymättä.
(22) *Asiakkaan* on toimitettava *Tukitiimille* tiedot, aineisto ja käyttöoikeudet, jotka ovat kohtuudella tarpeen ilmoitetun ongelman toistamiseksi, analysoimiseksi ja ratkaisemiseksi. Jos tällaisia tietoja ei toimiteta tai jos *Asiakas* ei tee riittävästi yhteistyötä selvityksen aikana, *Tukitiimin* mahdollisuudet analysoida ja ratkaista tukitapaus voivat olla rajalliset ja tarjottua apua voidaan rajoittaa vastaavasti. Kahden (2) muistutuksen jälkeen, joihin *Asiakas* ei ole antanut sisällöllistä vastausta, *Tukitiimi* voi sulkea tukitapauksen; suljettu tukitapaus voidaan avata uudelleen, kun pyydetyt tiedot on toimitettu. Kohdassa (21) määrättyä vastaus- ja ratkaisuaikojen keskeytymistä sovelletaan tällaisen ajanjakson aikana.
(23) *Kolmannen osapuolen ETS Appeja* koskeviin tukitapauksiin ei sovelleta kohdissa (18) ja (19) määrättyjä vastaus- ja ratkaisutavoitteita, koska niitä ei käsittele *KNX Support* vaan asianomainen KNX-jäsen omin keinoin.
(24) KNX:n sisäisestä tuki- ja valvontajärjestelmästä riippumatta asiakas on yksin vastuussa omista tukipyynnöistään. Jos tukitapaukseen ei vastata, asiakkaan vastuulla on ilmoittaa *KNX tukitiimille* puuttuvasta vastauksesta kyseisessä tukitapauksessa.

Viestintä

(25) Viestintä *Asiakkaiden* kanssa hoidetaan yksinomaan *KNX tuen* kautta, mukaan lukien mahdollisuus tiedonvaihtoon (esim. *KNX-tuotteiden* diagnostiikkatiedostot). Jos tietomäärä on odottamatta liian suuri, *Asiakkaalle* tarjotaan pääsy verkkotallennustilaan (tai vastaavaan).
(26) Jos asiakas luo uuden tukitapauksen asiasta, jonka hän on jo aiemmin ottanut esiin, hänelle lähetetään automaattisesti luotu vastaus ja uusi tapaus yhdistetään olemassa olevaan tukitapaukseen.
(27) Hallinnollisessa tuessa *Tukitiimi* voi vastata tukitapauksiin seuraavilla kielillä: englanti, hollanti, ranska ja saksa.
(28) Teknisessä tuessa ensisijaiset kielet ovat englanti ja saksa. *Tukitiimi* voi vastata myös hollanniksi, ranskaksi, kreikaksi, espanjaksi ja italiaksi aiheesta ja *Tukitiimin* henkilöstön saatavuudesta riippuen. Tietyissä olosuhteissa (esim. henkilöstön poissaolo) muulla kuin englannin kielellä annettavaa vastausta ei voida taata kohdissa (18) ja (19) määrättyjen aikojen kuluessa, ja *Asiakas* hyväksyy näin ollen mahdolliset viivästykset. Englannin kielellä hoidettuihin tukitapauksiin ei kohdistu tällaisia lisäviivästyksiä.

Voimassaolo ja päättäminen

(29) *Asiakas* voi irtisanoa tämän tukisopimuksen *KNX Associationille* kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla kunkin vuosineljänneksen päättyessä. Päättymishetkestä lähtien *Asiakkaalla* ei ole enää oikeutta tämän tukisopimuksen yleisessä lausumassa kuvattuun tukeen.
(30) *KNX Association* voi päättää tämän tukisopimuksen tai keskeyttää *Asiakkaan* pääsyn *KNX Supportiin* välittömin vaikutuksin *Asiakkaalle* annettavalla kirjallisella ilmoituksella, jos:
   (a) *Asiakas* rikkoo olennaisesti mitä tahansa tämän tukisopimuksen määräystä eikä rikkomusta korjata viidentoista (15) päivän kuluessa siitä, kun rikkomuksesta on annettu kirjallinen ilmoitus;
   (b) *Asiakas* käyttäytyy *Tukitiimiä* kohtaan loukkaavasti, uhkaavasti, syrjivästi tai muuten epäasianmukaisesti;
   (c) tukikanavaa käytetään järjestelmällisesti väärin, mukaan lukien muun muassa sellaisten pyyntöjen toistuva lähettäminen, jotka eivät kuulu tässä sopimuksessa määritellyn tuen piiriin.

   Mikäli mahdollista, *KNX Association* antaa *Asiakkaalle* ennakkoilmoituksen ja tilaisuuden korjata kyseinen menettely ennen kuin se käyttää tämän kohdan mukaista oikeuttaan päättämiseen tai keskeyttämiseen.

(31) *Asiakkaalla* ei ole oikeutta minkäänlaiseen hyvitykseen, korvauksen maksuun tai vahingonkorvaukseen tämän tukisopimuksen päättyessä tai keskeytyessä.
(32) Kun tämä tukisopimus päättyy mistä tahansa syystä, seuraavat määräykset pysyvät täysimääräisesti voimassa: Vastuunrajoitus (kohdat 15–16), Luottamuksellisuus (kohta 38), Tietojen käsittely ja suojaaminen (kohdat 39–40), Vastuuvapautus (kohta 41), Sovellettava laki ja riidat (kohta 34) sekä tämä voimassaolon jatkumista koskeva ehto.

Varaumat

(33) Kaikki oikeudet, joita ei ole nimenomaisesti ilmaistu tässä tukisopimuksessa, pidätetään.

Sovellettava laki ja riidat

(34) Tähän tukisopimukseen sovelletaan Belgian lakia, ja sitä tulkitaan sen mukaisesti lainvalintasäännöistä riippumatta. Brysselin (Belgia) tuomioistuimilla on yksinomainen toimivalta ratkaista kaikki *KNX Associationin* ja *Asiakkaan* väliset riidat ja erimielisyydet.

Muut ehdot

(35) Tuotesuosituksia koskevia pyyntöjä ei voida hyväksyä. *KNX Association* ei ole oikeutettu antamaan tällaisia tietoja. *Asiakkaita* pyydetään tällöin tutustumaan valmistajan tietoihin asiaankuuluvilla verkkosivustoilla tai ottamaan suoraan yhteyttä KNX-valmistajaan.

Ylivoimainen este

(36) Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa viivästyksestä tai laiminlyönnistä tämän tukisopimuksen mukaisten velvoitteidensa täyttämisessä siltä osin kuin viivästys tai laiminlyönti johtuu olosuhteista, jotka ovat sen kohtuullisen vaikutusvallan ulkopuolella, mukaan lukien muun muassa luonnonkatastrofit, pandemiat, sota, terrorismi, viranomaistoimet, sähkökatkot, internet- tai tietoliikennekatkokset tai kyberhyökkäykset (”Ylivoimainen este”). Asianomaisen osapuolen on ilmoitettava toiselle osapuolelle ilman aiheetonta viivytystä ylivoimaisesta esteestä ja sen arvioidusta kestosta. Jos ylivoimainen este jatkuu yli kuusikymmentä (60) päivää, kumpi tahansa osapuoli voi päättää tämän tukisopimuksen toiselle osapuolelle annettavalla kirjallisella ilmoituksella.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Καικκι οικευδετ πιδ™τετ™™ν.

Ehtojen erillisyys

(37) Jos toimivaltainen tuomioistuin toteaa jonkin tämän tukisopimuksen määräyksen pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, muut määräykset pysyvät täysimääräisesti voimassa. Pätemätön tai täytäntöönpanokelvoton määräys korvataan pätevällä ja täytäntöönpanokelpoisella määräyksellä, joka vastaa mahdollisimman tarkasti osapuolten alkuperäistä tarkoitusta.

Tietojen käsittely ja suojaaminen

(38) *Tukitiimi* käsittelee asiakastietoja ja projektitietoja luottamuksellisina eikä luovuta niitä kolmansille osapuolille tai käytä niitä kaupallisiin tarkoituksiin. *Tukitiimi* voi kuitenkin käyttää projektitietoja välittömästi tai välillisesti *KNX-tuotteisiin* liittyvien ongelmien korjaamiseen.

Tämän kohdan mukaiset salassapitovelvoitteet eivät koske tietoja, jotka:

a) ovat tai tulevat julkisesti saataville ilman *KNX Associationin* syytä;
b) olivat *KNX Associationin* tiedossa jo ennen kuin *Asiakas* luovutti ne, ilman salassapitovelvoitetta;
c) *KNX Association* on kehittänyt itsenäisesti käyttämättä *Asiakkaan* luottamuksellisia tietoja;
d) on saatu kolmannelta osapuolelta ilman luovutusrajoitusta; tai
e) on luovutettava lain, määräyksen tai tuomioistuimen tai toimivaltaisen viranomaisen määräyksen perusteella, edellyttäen että *KNX Association* ilmoittaa, lain sen salliessa, *Asiakkaalle* tällaisesta luovutuksesta kohtuullisessa ajassa etukäteen.

Asiakkaan on käsiteltävä luottamuksellisina kaikkia ei-julkisia teknisiä tietoja, kiertoteitä, diagnostiikkamenetelmiä tai sisäisten työkalujen yksityiskohtia, jotka *Tukitiimi* on hänelle ilmaissut tuen tarjoamisen yhteydessä, eikä hän saa luovuttaa tällaisia tietoja kolmansille osapuolille ilman *KNX Associationin* etukäteen antamaa kirjallista suostumusta.

Tässä kohdassa määrätyt salassapitovelvoitteet ovat voimassa tämän tukisopimuksen päättymisen jälkeen kolmen (3) vuoden ajan.

(39) Tukitapauksen tyypistä ja monimutkaisuudesta riippuen *Tukitiimi* voi pyytää projektitietoja. Kyse voi olla joko tiedoista, joita *KNX-tuote* käyttää (esim. viedyt projektitiedostot tai ”Project Store” -tiedostot), tai projektiin liittyvistä tiedoista (esim. projektiraportit, kuvakaappaukset projektista *KNX-tuotteessa* jne.). Toimittamalla tällaisia tietoja *Tukitiimille* *Asiakas* vahvistaa hankkineensa kaikki tarvittavat luvat, myös rakennuksen omistajalta ja kaikilta asianomaisilta kolmansilta osapuolilta, projektitietojen ja asiaankuuluvien tiedostojen lataamiseen *KNX Supportiin*.

(40) Henkilötietojen käsittelyyn tämän tukisopimuksen yhteydessä sovelletaan *KNX Associationin* tietosuojaselostetta, joka on saatavilla *KNX Associationin* verkkosivustolla. *Asiakas* on tietoinen ja hyväksyy, että *KNX Association* käsittelee *KNX tuen* kautta toimitettuja henkilötietoja – mukaan lukien muun muassa tilitiedot, tukitapausten viestinnän ja projektitiedot – mainitun tietosuojaselosteen ja sovellettavan tietosuojalainsäädännön, mukaan lukien asetus (EU) 2016/679 (yleinen tietosuoja-asetus), mukaisesti. *KNX Association* toteuttaa ja ylläpitää asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet tällaisten tietojen suojaamiseksi luvattomalta käytöltä, katoamiselta tai tuhoutumiselta.

Vastuuvapautus

(41) *Asiakas* puolustaa *KNX Associationia*, korvaa sille ja vapauttaa sen vastuusta kaikkien kolmansien osapuolten vaatimusten, vahinkojen, kustannusten tai vastuiden (mukaan lukien kohtuulliset oikeudenkäyntikulut) osalta, jotka johtuvat tai liittyvät

a) tietoihin, jotka Asiakas on toimittanut KNX tukeen kohdassa (39) annettujen vakuutusten vastaisesti, tai
b) siihen, että Asiakas on laiminlyönyt hankkia kohdan (39) mukaisesti vaadittavat tarvittavat luvat tai suostumukset.

Siirtäminen

(42) Kumpikaan osapuoli ei saa siirtää mitään tämän tukisopimuksen mukaisia oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan ilman toisen osapuolen etukäteen antamaa kirjallista suostumusta, paitsi että *KNX Association* voi siirtää tämän tukisopimuksen ilman suostumusta etuyhteydessä olevalle yhteisölle tai sulautumisen, yritysoston tai kaikkien tai olennaisesti kaikkien varojensa myynnin yhteydessä. Kaikki tämän kohdan vastaiset väitetyt siirrot ovat mitättömiä.

Sitova kieli

(43) Tämä tukisopimus on laadittu englannin kielellä. Tämän tukisopimuksen käännökset muille kielille on tarkoitettu ainoastaan helpottamaan sen ymmärtämistä. Jos englanninkielisen version ja käännetyn version välillä on eroavuuksia, ristiriitoja tai tulkintaeroja, englanninkielinen versio on ratkaiseva.

© 2012–2026, ΚΝΞ Ασσοχιατιον. Καικκι οικευδετ πιδ™τετ™™ν.